



Manual del buen auditor

La ISO (*International Standards Organization*), la organización internacional encargada de la creación de estándares y que está compuesta por diversas entidades nacionales de normalización, llegó al mundo en 1947. Su papel, desde entonces, ha resultado crucial a la hora de establecer estándares privativos, industriales y comerciales a nivel mundial. Y sus recomendaciones acerca de las cualidades o requisitos que debe reunir el personal de procesos de auditorías son un punto importante a destacar por Areté Gestiona cuando se trata de las buenas prácticas de fabricación de productos cosméticos.

Por *Ana Sanz Pastor*, CEO DE ARETÉ GESTIONA

Las directrices incluidas en las buenas prácticas de fabricación

de productos cosméticos (ISO 22716:2007) y los “requisitos para realizar actividades de fabricación” incluidos en el apartado A) del Anexo del Real Decreto 85/2018, del 23 de febrero, por el que se regulan los productos cosméticos, requieren al fabricante de productos cosméticos la realización de auditorías internas por personal competente y “con la cualificación adecuada, en virtud de su formación y experiencia y de acuerdo a sus responsabilidades”, tal y como señala el punto A.2 del Anexo del Real Decreto.

La competencia de las personas que participan en el proceso de auditoría es, sin duda, un factor determinante para que se logren sus objetivos y genere confianza.

Cada vez más, las auditorías se orientan hacia la evaluación del

desempeño del sistema de gestión y, en particular, de las buenas prácticas de fabricación. Así pues, la competencia y juicio profesional del auditor cobran, si cabe, mayor peso en el desarrollo de la auditoría.

Más allá de una relación de requisitos cuantitativos sobre formación general y específica y experiencia profesional en la que puede convertirse la identificación de competencias, ISO 19011:2018 ofrece una relación de las competencias comunes a auditores de cualquier disciplina de sistemas de gestión que podemos tomar como referencia.

ISO 19011 define la competencia como “la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos”.

La base de la competencia no es, por lo tanto, un conjunto de conocimientos y habilidades adquiridos a través de formación

básica, experiencia profesional en su conjunto y formación y experiencia específicas en auditorías (*saber*) sino la capacidad de aplicarlos en situaciones concretas durante el desarrollo de una auditoría (*saber hacer*) junto con el comportamiento personal (*querer hacer*).

En este artículo revisamos las orientaciones que proporciona ISO 19011 sobre la competencia del auditor que lleva a cabo la auditoría para poder alcanzar los objetivos de la auditoría dentro del alcance definido.

COMPETENCIAS SOCIALES Y COMPORTAMIENTO PERSONAL

ISO 19011 propone un perfil de auditor que pueda actuar de acuerdo con los principios de la auditoría que se indican en el capítulo 4 del referencial. Para ello, establece los comportamientos profesionales que serían deseables en el auditor:



- Ético: entendiendo como tal comportarse de forma imparcial, sincera, honesta y discreta.
- Mentalidad abierta: dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos. Esta competencia le permite entender y apreciar perspectivas diferentes de una situación.
- Diplomático, con tacto en las relaciones con las personas, capaz de hablar y cooperar: Ante los problemas, mantiene una actitud de equipo y cooperación con el resto de las personas. Intenta llegar a acuerdos y mantiene informados a los demás.
- Observador: consciente del entorno físico y las actividades.
- Perceptivo: capaz de entender las situaciones y preocupación por entender las necesidades implicadas en una circunstancia.
- Versátil, con capacidad de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones. Esta competencia se relaciona con la apertura a la experiencia y al aprendizaje.
- Tenaz, persistente y orientado hacia el logro de los objetivos: implica constancia, firmeza y tesón en la realización de una acción. Mantiene la motivación ante actividades tediosas y supera la frustración ante la adversidad.
- Decidido: capaz de alcanzar conclusiones oportunas basadas en el análisis y el razonamiento lógico. Es la capacidad para identificar y analizar los problemas, tomar decisiones y emprender acciones que aprovechen las oportunidades o faciliten la resolución de los problemas.
- Seguro de sí mismo: capaz de actuar y funcionar independientemente a la vez que interactúa eficazmente con otros. La confianza en uno mismo está relacionada con la percepción de ser eficaz para desempeñar una determinada actividad.

- Capaz de actuar con firmeza, de manera responsable y ética, aunque estas acciones puedan no ser siempre populares y en alguna ocasión puedan causar desacuerdos o alguna confrontación. Esta competencia está vinculada con la aceptación de los objetivos y valores de la organización, y aporta al auditor la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y de los objetivos del proyecto.
- Abierto a la mejora; es decir, dispuesto a aprender de las situaciones, a generar ideas, desarrollarlas, evaluarlas e implantarlas para lograr soluciones. Esta competencia impulsa la introducción de cambios y nuevas formas de abordar las funciones.
- Abierto a las diferencias culturales: observador y respetuoso con la cultura del auditado.
- Colaborador, que interactúa eficazmente con los demás, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.
- Profesional: muestra un comportamiento educado, serio y formal durante el desarrollo de la auditoría.
- Organizado: realiza una buena gestión del tiempo, prioriza y planifica con eficiencia.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y COMPETENCIAS TÉCNICAS

En relación al conocimiento, habilidades y competencias técnicas, el auditor debe disponer, de modo general, del conocimiento y las habilidades en las áreas que se indican a continuación:

- El tamaño, la naturaleza, la complejidad, los productos, los servicios y los procesos que se van a auditar.
- Los métodos de auditoría.
- Las disciplinas del sistema de gestión que se va a auditar: en este caso, las buenas prácticas de fabricación en la producción, control, almacenamiento y expedición de productos cosméticos.
- La complejidad y los procesos del sistema de gestión que se auditan; en este caso, los procesos de producción, control, almacenamiento y expedición de productos cosméticos.
- Los tipos y niveles de riesgos y oportunidades abordados por el sistema de gestión de las buenas prácticas de fabricación.
- Los objetivos y extensión del programa de auditoría en el que se enmarca la auditoría individual.
- La incertidumbre en el logro de los objetivos de auditoría.
- Otros requisitos de auditoría, tales como los impuestos por el cliente de la auditoría u otras partes interesadas pertinentes, cuando sea apropiado.

Concretando dichos conocimientos y habilidades, ISO 19011 propone el siguiente marco competencial:

1. Conocimientos y habilidades relacionados con la función de auditor relacionados con los siguientes aspectos:
 - Principios, procesos y métodos de auditoría que permitirá asegurar que la auditoría se realiza de forma coherente y sistemática.
 - La norma ISO 22716 o el marco normativo respecto

al que se audita, así como otras referencias para poder comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría (por ejemplo, el contrato bajo el que se desarrolla el proceso que se audita, si se trata de una auditoría de segunda parte).

- La organización auditada y su contexto, necesarios para comprender la estructura, el propósito y las sistemáticas que se incluyen en las buenas prácticas de fabricación del auditado.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos para ser consciente de los requisitos a los que está sometida la organización y trabajar de acuerdo con ellos. En particular, el auditor deberá conocer el Reglamento (CE) No. 1223/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo del 30 de noviembre de 2009 sobre los productos cosméticos y el Real Decreto Real Decreto 85/2018, de 23 de febrero, por el que se regulan los productos cosméticos.

2. Competencia de los auditores relacionada con la disciplina y sector auditados:

La competencia en la disciplina y en el sector específicos donde tenga lugar la auditoría incluye los siguientes aspectos:

- Los requisitos y principios de las buenas prácticas de fabricación y su aplicación en la industria cosmética

según el tipo de organización concreta que se va a auditar.

- La aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos que se desarrollan en la industria cosmética, de forma que el equipo auditor pueda evaluar la conformidad dentro del alcance de la auditoría definido y generar los hallazgos y conclusiones apropiados de la auditoría.
- Los principios, los métodos y las técnicas adecuados en la industria cosmética para que el auditor pueda determinar y evaluar los riesgos y oportunidades asociados con los objetivos de la auditoría.

3. Competencia genérica del líder de un equipo auditor

Además, en el caso del auditor jefe que lidera el equipo auditor, ISO 19011 propone que disponga de competencia para:

- Planificar la auditoría y asignar tareas de auditoría de acuerdo con la competencia específica de los miembros individuales del equipo auditor.

Esta competencia le permitirá definir prioridades y utilizar de forma óptima el tiempo y los recursos disponibles, haciendo concurrir de forma eficaz las acciones de cada uno de los integrantes del equipo.

- Discutir las cuestiones estratégicas con la alta dirección de la organización auditada para determinar si han considerado todas las cuestiones de interés para la auditoría.

EL AUDITOR ES UN PROFESIONAL EN DESARROLLO CONTINUO QUE MANTIENE, MEJORA Y AMPLÍA EL GRADO DE COMPETENCIA, CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES A LO LARGO DE LA VIDA

- Desarrollar y mantener una relación de trabajo colaborativa entre los miembros del equipo auditor.
- De esta forma podrá hacer partícipes a todos los integrantes del equipo auditor de los objetivos que se pretenden con la auditoría y fomentar un clima de confianza, intercambiar información y afrontar los conflictos que puedan presentarse sin interferir en los objetivos.
- Gestionar el proceso de auditoría.
- Representar al equipo auditor en las comunicaciones con las personas responsables de la gestión del programa de auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado.
- Liderar el equipo auditor para alcanzar las conclusiones de la auditoría.
- Preparar y completar el informe de la auditoría.

El auditor es un profesional en desarrollo continuo; entendido este, como el proceso permanente por el que se mantiene, mejora y amplía el grado de competencia, conocimientos y habilidades a lo largo de la vida.

La participación regular en auditorías es la base para la puesta en marcha y mantenimiento de

las competencias y el desarrollo profesional continuo del auditor. Por supuesto, pueden considerarse válidas otras opciones tales como:

- Asistencia a tutorías, conferencias, jornadas, congresos, etc.
- Participación en actividades formativas formales, talleres y seminarios específicos, cualquiera que sea su modalidad.
- Lectura y estudio de bibliografía especializada.
- Actividades en el puesto de trabajo (supervisiones, lecciones aprendidas, intercambios, foros de debate, etc.) que promueven el intercambio de experiencias y puntos de vista con otros profesionales.

Además, para que las actividades de desarrollo continuo del auditor sean eficaces y redunden en un incremento de su competencia, deben tener en cuenta lo siguiente:

- Cambios que se hayan producido en las necesidades del auditor y de la organización responsable de la realización de la auditoría.
- Nuevos desarrollos en las técnicas de auditoría, incluyendo el uso de tecnología.
- Cambios en normas de referencia objeto de la competencia del auditor, incluyendo documentos de orientación, apoyo, y cambios en los requisitos legales de aplicación.
- Cambios en el sector o en las disciplinas 