



Curso de Auditorías

Unidad 10. Criterios y Métodos de evaluación del auditor

Objetivos

- I. Conocer la metodología para gestionar criterios de evaluación del equipo auditor
- II. Identificar factores que tiendan a mejorar el ciclo de mejora de las capacidades del equipo auditor

Contenidos

1. Establecimiento de criterios de evaluación del auditor.
2. Selección del método apropiado de evaluación del auditor.
3. Realización de la evaluación del auditor.
4. Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor.
5. Resumen.



1. ESTABLECIMIENTO DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Las organizaciones responsables de ejecutar el programa de auditoría deben siempre garantizar que el proceso genere confianza, esto trae como consecuencia directa que las auditorías cumplan con la función que tienen, la cual es de apoyar la mejora continua del sistema bajo auditoría. Como parte de esta generación de confianza esta la validación de los ejecutores, es decir, de los auditores.

No existe un método preestablecido que defina criterios para la evaluación del auditor desde un punto de vista normativo, cada organización debe establecer sus criterios para evaluarlos. Nuevamente, es prioritario el enfoque básico de que los criterios a aplicar serán tan complejos como el contexto de la organización. El método que se escoja o desarrolle sí que debería considerar dos aproximaciones:

1. Criterios cualitativos: Relacionado con un comportamiento deseado, conocimientos, el desempeño de las habilidades o cualquier criterio que la organización estime que pueda ser evaluable. Generalmente, estos criterios suelen ser evaluados a través de la observación y pueden ser relacionados habitualmente con habilidades blandas.
2. Criterios cuantitativos: Suelen ser criterios más duros y para lo que se necesitan registros de soporte. Algunos ejemplos pueden ser años de experiencia en algún rubro, en tareas específicas u otra experiencia demostrable, educación formal, número de auditorías realizadas, horas de formación, entre otros.

Puede darse el caso de que la organización presente un método mixto, contemplando criterios cualitativos y cuantitativos. Si este es el caso, de igual forma los criterios deben estar bien definidos. Queremos puntualizar que no hay una relación directa entre el establecimiento de los criterios para evaluar al auditor y el método, es decir no necesariamente porque un auditor posea muchos años de experiencia, debe ser evaluado por unos criterios distintos a otro auditor que no los posea. Cuando se establecen criterios mediante la aplicación de un método, debería ser lineal, a menos que partiendo de criterios, se diferencia en la evaluación de distintos roles dentro del equipo de auditoría.

Los criterios una vez establecidos pueden siempre estar sujetos a modificación si la organización así lo define, como parte del proceso de mejora continua. Uno de los criterios fundamentales de todo proceso ISO es justamente este principio y estos criterios no son la excepción, pueden y deben ser modificados si aporta a la mejora de la gestión de la organización.

2. SELECCIÓN DEL METODO APROPIADO DE EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Para garantizar los resultados previstos, lo ideal es que se seleccione un método mixto, que contemple la evaluación de habilidades blandas, así como habilidades duras. Es importante recordar que estamos evaluando el desempeño general del auditor, antes, durante y después de la ejecución de sus labores. En todos los casos debe tomarse en consideración los siguientes puntos:



Curso de Auditorías

1. Aplicar métodos que sean eficientes de acuerdo con las opciones que presente la organización.
2. La mezcla de los métodos definidos debe ser fiable.
3. La combinación de métodos puede ser muy variada, lo importante es que asegure resultados y garantice que la evaluación del auditor sea confiable.

El método para seleccionar y evaluar a un auditor siempre dependerá de la necesidad de la organización. Puede ser un método muy simple, sin embargo, siempre debe tender a garantizar los resultados confiables del proceso. Puede darse el caso de que una organización contrate externamente este proceso, esto no implica que se ejecute siguiendo los criterios que previamente se establecen.

Lo ideal es que se aplique al menos dos métodos definidos en el siguiente esquema, el cual se referencia de ISO 19011:2018 Tabla 2.

Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de registros	Verificar los antecedentes del auditor.	Registros de educación formal, credenciales, cursos y otras experticias.
Retroalimentación	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor.	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, evaluación de pares, entre otros.
Entrevista	Evaluar el comportamiento profesional deseado y las habilidades de comunicación y validar los conocimientos y competencias.	Entrevistas personales.
Observación	Evaluar el comportamiento profesional, aptitud, conocimientos y habilidades.	Auditorías en presencia de un testigo u observador cuya labor sea evaluar de acuerdo con un criterio.
Examen	Evaluar el comportamiento deseado y los conocimientos y habilidades y su aplicación.	Exámenes orales, escritos, técnicos, psicológicos, entre otros.
Revisión después de la auditoría	Revisar información sobre el desempeño del auditor durante la ejecución de auditorías.	Revisión del informe de auditoría, entrevistas con el líder del equipo auditor, retroalimentación con el auditado, o el cliente de auditoría.

3. REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Una vez que se recopila la información para evaluar un auditor, debe compararse contra el criterio que ha establecido la organización para evaluarlo. Si el resultado de la evaluación no es conforme con dichos criterios, la organización debe tomar medidas para acercar a este auditor a el criterio, es decir debe aplicar acciones para cerrar las brechas que existen entre el desempeño y el criterio establecido de evaluación. Esta aseveración es válida tanto para las etapas previas, durante y posteriores a la ejecución de una auditoría.

Luego de aplicar medidas para cerrar brechas, debe aplicarse una nueva evaluación para verificar que la brecha ha sido cerrada y la competencia alcanzada. Este ciclo de evaluación debe estar presente de forma constante y forma parte integral del ciclo de mejora continua del proceso, como gestión de apoyo relacionada con el conocimiento que debe presentar el equipo auditor.



4. MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA COMPETENCIA DEL AUDITOR

Los auditores y los líderes de equipos auditores deben preocuparse por mantener sus competencias al día y mejorar continuamente las mismas. Existen diversas y variadas formas de mantener las competencias al día, va a depender de la complejidad de la organización a los cuales pertenezcan los auditores. Es indudable que, si los auditores pertenecen a organizaciones evaluadoras de la conformidad, los requisitos de mejora de competencia sean más estrictos que los auditores que pertenezcan a las propias organizaciones (auditores internos). En otras palabras, los requisitos para mejorar la competencia del auditor pueden variar si ejecutan auditorías de primera, segunda y tercera parte.

Los responsables de la gestión del programa de auditoría deben definir mecanismos para garantizar la mejora de la competencia del equipo auditor y sus líderes ejecutando tareas como:

- Participando en auditorías para adquirir experiencia profesional
- Participando en actividades de formación, reuniones y seminarios
- Dictando y/o participando en conferencias relacionadas

Estas actividades deben considerar siempre:





Curso de Auditorías

5. RESUMEN

La evaluación del auditor es una de las herramientas que garantiza a la organización que el proceso se ejecute como se planificó. Recordando que las competencias del auditor es un elemento de apoyo y que como tal debe de gestionarse desde una de las etapas de planificación y debe obedecer a los requisitos normativos, los requisitos de la organización y otros requisitos que la organización suscriba y de índole legal. Los que se despliega en esta unidad son las consideraciones para la gestión de estas competencias, comenzando por la definición de un método que incluya los criterios de evaluación y sus respectivas acciones para cerrar brechas y/o adquirir nuevos conocimientos. Si bien la unidad es breve, no deja de tener una importancia relevante.