 

**Organización Internacional de Foro Internacional de**

**Normalización Acreditación**

**13 ENERO 2016.**

Orientación del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 sobre:

**Aspectos culturales**

Introducción

Durante el curso de su carrera, los auditores pueden ser obligados a auditar organizaciones con culturas "corporativas" internas muy diferentes, y en diversas culturas étnicas, sociales, económicas, políticas o religiosas.

Es importante que los auditores sean sensibles a estos problemas culturales para evitar posibles conflictos, pero al mismo tiempo se mantengan imparciales en la realización de la auditoría y alcancen los objetivos de la auditoría.

Los auditores también deben poder expresarse en términos que se entiendan, especialmente cuando el idioma es un problema. Es importante recordar que es responsabilidad de los auditores adaptarse a las habilidades lingüísticas del auditado y que la falta de habilidades lingüísticas de los auditados no debe perjudicar el resultado de la auditoría. Además, puede haber diferentes aspectos culturales y lingüísticos en partes separadas de una organización, por ejemplo, en corporaciones multinacionales.

Dirección

Los aspectos culturales deben ser considerados durante todas las etapas de la

auditoría.

1) Planificación de la auditoría.

a. El mejor lugar para comenzar a considerar los posibles aspectos culturales

 de la auditoría es durante las etapas de planificación. Esto puede incluir:

 1. Selección del equipo de auditoría (características personales que incluyen

 género, habilidades del idioma, habilidades sociales, conflictos culturales

 potenciales).

 2. Horario de auditorías (respetando las horas de trabajo típicas, las

 tradiciones, los días festivos, las comidas, los tiempos de oración, etc.

 siempre que sea posible).

3. Teniendo en cuenta la necesidad de una traducción independiente y de

 asignar tiempo extra.

 4. Sensibilizar al equipo auditor de cualquier área de potencial sensibilidad

 cultural.

b. Siempre que sea posible, es conveniente utilizar auditores que estén familiarizados con los idiomas y las costumbres locales. Alternativamente, puede ser apropiado buscar orientación antes de realizar la auditoría.

c. Cualquier aspecto cultural significativo debe evaluarse durante la Etapa 1 de la auditoría de certificación Inicial y puede ser apropiado realizar modificaciones antes de la Etapa 2 y auditorías posteriores.

2) Cultura interna “corporativa”.

Todas las organizaciones son diferentes y no existe una cultura corporativa "estándar". La cultura interna puede ser independiente de la cultura externa en la que existe la organización. Hay muchos aspectos que deben ser considerados. Los siguientes son algunos ejemplos.

a) Grado de formalidad / código de vestimenta.

Los auditores pueden tener una desventaja psicológica si él o ella están vestidos de manera demasiado informal, y la mayoría de los organismos de certificación tienen códigos de vestimenta establecidos para hacer frente a esto. Igualmente importante, sin embargo, ya menudo se pasa por alto, es la posibilidad de que los auditores se “vistan de más”, por lo que corren el riesgo de sentirse incómodos, o de inhibir al auditado y afectar el resultado de la auditoría. Un consejo útil cuando se prepara para una auditoría es "vestirse como los directores de la organización". La auditoría de una granja en un país tropical requiere un código de vestimenta muy diferente que la auditoría de un banco de inversión en una importante capital financiera en un clima frío. Las visitas previas a la auditoría, la Etapa 1 de la auditoría de certificación inicial y el sentido común básico son herramientas útiles para determinar qué estilo de vestimenta es el adecuado.

b) Jerarquía organizacional

Es importante reconocer que formal no significa necesariamente bueno y informal no significa necesariamente malo. Algunas de las organizaciones mejor administradas son muy informales en su estilo de gestión y, en particular, en sus interacciones jerárquicas y comunicaciones.

Los auditores deben ser sensibles a los protocolos de la organización con respecto a las jerarquías de la organización, pero no se les debe impedir comunicarse directamente con la persona que realmente está haciendo el trabajo. La tendencia a "hablar solo con el gerente" debe evitarse a toda costa, aunque puede ser necesario darle un tiempo extra cara a cara, para evitar la vergüenza.

c) Aproximación a los resultados negativos de la auditoría.

Es importante que todas las no conformidades identificadas durante la auditoría estén debidamente documentadas y se presenten a la organización (consulte también la guía de APG sobre "Documentación de una no conformidad").

Algunas culturas organizacionales son altamente sensibles y defensivas de los informes de no conformidad, y en algunas situaciones, la administración puede tratar de culpar a las "personas responsables".

Esto puede crear una tensión adicional durante la auditoría, pero no debe disuadir a los auditores de plantear tales no conformidades. Sin embargo, puede ser apropiado volver a enfatizar el hecho de que la auditoría está dirigida a verificar el sistema y no a las personas, esto ya debería haber sido mencionado durante la reunión de apertura.

3. Cultura externa (local o regional).

No es realista proporcionar orientación detallada sobre todas las situaciones culturales que los auditores pueden necesitar abordar, sin embargo, alguna orientación básica siempre será útil. Esto podría incluir, por ejemplo:

• Idioma

• Comer y beber hábitos.

• Desigualdades sociales

• Sensibilidades de género.

• Estilo de vestimenta

• Lenguaje corporal

• Respeto propio y orgullo nacional (y en particular la actitud hacia la recepción

 de NC)

• Creencias religiosas, y fechas de festivales religiosos clave o días festivos.

• Costumbres locales

• Problemas políticos sensibles.

En general, la regla de oro para los auditores es nunca involucrarse en discusiones religiosas o políticas, pero conocer estos y otros aspectos culturales potenciales antes de la auditoría puede ayudar a prevenir la vergüenza o el conflicto en una etapa posterior.

Los auditores siempre deben tratar de adaptarse a la cultura local, pero al hacerlo, deben asegurarse de que esto no afecte la objetividad y el resultado de la auditoría.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Para obtener más información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001, consulte el documento:

Introducción al Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

La retroalimentación de los usuarios será utilizada por el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 para determinar si se deben desarrollar documentos de orientación adicionales, o si se deben revisar estos actuales.

Los comentarios sobre los trabajos o presentaciones se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsigroup.com.

Los otros documentos y presentaciones del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 se pueden descargar de los sitios web:

www.iaf.nu [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

Renuncia

Este documento no ha sido sujeto a un proceso de aprobación por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico 176 de la ISO o el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida en ella está disponible para fines educativos y de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan surgir de la provisión o el uso posterior de dicha información.

© ISO & IAF 2016 - Todos los derechos reservados.

www.iaf.nu; www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup 3 of 3