



Organización Internacional de normalización



Foro Internacional de acreditación

Fecha: 13 enero 2016

## **ISO 9001 auditoría de las prácticas del grupo**

### **orientación sobre:**

#### **Aspectos culturales**

##### **Introducción**

Durante el curso de su carrera, los auditores pueden ser requeridos a auditar organizaciones con vastas diferentes culturas "corporativas" internas, y en diferentes culturas étnicas, sociales, económicas, políticas o religiosas. Es importante que los auditores sean sensibles a estas cuestiones culturales a fin de evitar posibles conflictos, pero al mismo tiempo seguir siendo imparciales en la realización de la auditoría y lograr los objetivos de la auditoría.

Los auditores también deben ser capaces de expresarse en términos que se entenderán, especialmente donde el idioma es un problema. Es importante recordar que es responsabilidad de los auditores ajustarse a las habilidades lingüísticas del auditado y que la falta de conocimientos lingüísticos por los auditores no debe perjudicar el resultado de la auditoría. También, puede haber diversos aspectos culturales y de la lengua en partes separadas de una organización, por ejemplo en corporaciones multinacionales.

##### **La orientación**

Aspectos culturales deben ser considerados durante todas las etapas de la auditoría.

- 1) auditoría de planificación
  - a. El mejor lugar para empezar a considerar los posibles aspectos culturales de la auditoría es durante las etapas de planificación. Esto puede incluir:

- i. selección del equipo de auditoría (características personales incluyendo género; habilidades de lenguaje; habilidades sociales; conflictos culturales potenciales)
- II. Horario de auditoría (respetando las horas de trabajo típicas, las tradiciones, los días festivos, las comidas veces, los tiempos de oración, etc. siempre que sea posible)
- III. Considerando la necesidad de una traducción independiente y asignar tiempo extra.
- IV. sensibilizar al equipo de auditoría sobre cualquier área de sensibilidad cultural potencial.

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

c. cualquier aspecto cultural significativo debe ser evaluado durante la etapa 1 de la auditoría inicial de certificación y puede ser apropiado hacer modificaciones antes de la etapa 2 y auditorías subsecuentes.

## **2) cultura interna "corporativa".**

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

### **a) grado de formalidad/Vestido de bacalao.**

Los auditores pueden estar en desventaja psicológica si se visten demasiado informalmente, y la mayoría de los organismos de certificación tienen los códigos de vestimenta en su lugar para hacer frente a esto. Igualmente importante, sin embargo, y a menudo se pasa por alto, es la posibilidad de que los auditores se "sobre-vestidos", con lo que corre el riesgo de sentirse incómodo, o inhibir el auditado y afectar el resultado de la auditoría. Un Consejo útil al prepararse 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 auditar un banco de inversión en un capital financiero importante en un clima frío. Las visitas previas a la auditoría, la etapa 1 de la auditoría inicial de certificación y el sentido común básico de son herramientas útiles para determinar qué estilo de vestimenta es apropiado.

## **b) jerarquía organizacional**

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

Los auditores deben ser sensibles a los protocolos de organización con respecto a jerarquías de organización, pero no deben ser inhibidos de comunicar directamente con la persona que está haciendo realmente el trabajo. La tendencia a "sólo hablar con el Gerente " debe ser evitada a toda costa, aunque puede ser necesario dar al Gerente un tiempo adicional cara a cara, con el fin de evitar la vergüenza.

## **c) aproximación a los resultados negativos de la auditoría.**

Es importante que todas las no conformidades identificadas durante la auditoría sean debidamente documentadas y presentadas a la organización (véase también la guía de la APG sobre "documentando una inconformidad"). Algunas culturas organizacionales son altamente sensibles a la y defensiva de los reportes de no conformidad, y en algunas situaciones, la gerencia puede tratar de atribuir la culpa a los "responsables". Esto puede crear una de tensión añadida durante la auditoría, pero no debe disuadir a los auditores de plantear tales no conformidades. Sin embargo, puede volver a insistir en el hecho de que la auditoría está dirigida a verificar el sistema y no a los individuos-esto ya debería haber sido mencionado durante la sesión de apertura.

### 3. cultura externa (local o regional).

No es realista proporcionar una orientación detallada sobre todas las situaciones culturales que los auditores pueden tener que abordar, sin embargo, algunas orientaciones básicas siempre serán útiles. Esto podría incluir, para ejemplo:

- lengua
- hábitos de alimentación y consumo
- desigualdades sociales
- sensibilidades de género
- estilo de vestido
- lenguaje corporal
- respeto propio y orgullo nacional (y en particular, la actitud hacia recepción de NC)
  
- Creencias religiosas y fechas de festividades o festividades religiosas
- costumbres locales
- cuestiones políticas sensibles.

En general, la regla de oro para los auditores es nunca participar en discusiones religiosas o políticas, pero una conciencia de 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 ser complacientes con la cultura local, pero al hacerlo, debería asegurarse de que esto no afecte la objetividad y los resultados de la auditoría.

---

Para más información sobre el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001, consulte el documento: [Introducción al grupo de prácticas de auditoría ISO 9001](#).

Los comentarios de los usuarios serán utilizados por el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 para determinar si los documentos de la dirección deben ser desarrollados, o si estos actuales deben ser revisados.

Los comentarios sobre los documentos o presentaciones pueden enviarse a la siguiente dirección de correo electrónico: [charles.corrie@bsigroup.com](mailto:charles.corrie@bsigroup.com).

Las demás prácticas de auditoría de ISO 9001, los documentos del grupo y las presentaciones pueden descargarse de los sitios web:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

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

### **Exención de responsabilidad.**

Exención de responsabilidad este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la organización internacional de para la estandarización (ISO), el Comité técnico ISO 176, o el Foro Internacional de acreditación (IAF).

La información contenida en el mismo está disponible para fines educativos y de comunicación. el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otros pasivos que puedan derivarse de la provisión o posterior uso de dicha información