

La auditoría: un proceso que nadie debe temer



ANNA RIBÓ

PROFESORA EN
PROGRAMA DE ALTA
ESPECIALIZACIÓN
EN GESTIÓN DE
PROCESOS DE ESAN

AÚN EXISTE TEMOR cuando escuchamos la frase “habrá auditoría” cuando se sabe que se trata de una herramienta que permite evaluar la gestión de los procesos internos de la com-

pañía, identificar falencias y establecer acciones de mejora que permitan corregirlas.

Recurrir a una auditoría es la mejor decisión para medir cuán bien se gestionan los procesos organizacionales y la calidad del trabajo, siempre en búsqueda de cumplir los objetivos fijados y orientarse a la obtención de resultados.

El propósito principal de las auditorías de gestión de calidad se define en dos palabras: mejora continua. El modelo para realizarlas se encuentra en la norma ISO 19011 y el primer punto a tratar es

la conformidad de la gerencia. Cuando hagamos una auditoría, recordemos que nuestro cliente es la dirección general.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) define tres tipos de auditorías: de primera, segunda y tercera parte. La primera es la auditoría que persigue la mejora continua de la propia organización. La segunda se realiza a un proveedor para garantizar que su calidad se adecua a los estándares de calidad de la empresa contratante. La de tercera parte es una certificación o acreditación, cuando la

empresa requiere ser avalada por un título.

Ahora, ¿cuál es la definición de calidad? Sin duda, es la forma de asegurar que las cosas se están haciendo bien, a nivel financiero, de procesos, en relación con la satisfacción del cliente y la gestión de personas. Se trata de un parámetro guía para enfocar el trabajo de nuestra organización y llevarla a la excelencia.

Los *stakeholders* son quienes definen el concepto de calidad para nuestra empresa. A partir de lo que

establezcan estos grupos de interés, la calidad abarcará un aspecto u otro, y siempre bajo el cumplimiento de la legislación vigente.

Cada vez es más frecuente que las empresas tengan un área de proyectos y calidad, espacio donde se centralizan los colaboradores con más formación y experiencia a nivel de calidad, procesos, proyectos y auditoría. En ese sentido, es importante tener en cada área de nuestra organización a personas responsables de los procesos y que estén focalizadas en el desarrollo y

mejora de los procesos que tienen asignados.

Más que fiscalizador, el auditor es un asesor y su misión es ayudar a la empresa, evaluar sus riesgos y proponer soluciones que resuelvan sus problemas.

Como recomendación final, la ISO 9001 es la certificación que debería tener toda empresa, ya que es de ámbito global y aplicable a todo tipo de organización. Incluye pautas de liderazgo, desarrollo de procesos, producción, gestión de clientes, entorno social y evaluación de desempeño.