

AUDITORÍA EXTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Cómo superarla con éxito

Las auditorías externas son una herramienta de gestión. Constituyen una parte importante del proceso de certificación ya que pueden aportar un gran valor añadido a la organización auditada y, como tal, se deben entender y realizar. En este artículo se analizan los principales aspectos para superarlas con éxito.

Carmen Morales

Dirección de Calidad y Responsabilidad Social
AENOR

En un proceso de auditoría externa intervienen dos partes fundamentales: la organización auditada y el equipo auditor. El equipo auditor planifica y desarrolla una auditoría en la organización para comprobar el cumplimiento de requisitos previamente acordados con dicha organización. Para un correcto desarrollo, el equipo auditor debe ser competente técnicamente de forma que pueda entender el proceso, el sector, las particularidades, etc. Asimismo, debe cumplir con las fases que se definen más adelante, de planificación, ejecución y cierre de la auditoría.

La organización auditada debería afrontar la auditoría externa como una herramienta de mejora continua, durante la cual un equipo de expertos en el sector y en el desarrollo de las técnicas de auditorías van a revisar si los requisitos objeto de la misma están bien implantados y si además lo están de un modo eficaz.

En caso de que la auditoría externa tenga como fin la certificación de un sistema de gestión, la elección del organismo de certificación es una decisión importante. La elección de uno acreditado ofrece ciertas garantías a la empresa sobre su profesionalidad, buen hacer y se

asegura que conoce y aplica los requisitos de la Norma ISO/IEC 17021:2011; requisitos consensuados en el ámbito internacional y obligatorios para todos los certificadores acreditados. Esta norma define los requisitos de competencia técnica que debe tener un organismo de certificación, así como requisitos para todo el personal que desempeña alguna función dentro del proceso de certificación. La entidad de acreditación comprueba periódicamente que el organismo de certificación sigue cumpliendo con los requisitos que originaron su acreditación. Esto es un criterio muy importante para las organizaciones que demandan servicios de realización de auditorías externas.

Por tanto, la Norma ISO/IEC 17021 establece la necesidad de disponer de personal cualificado para el proceso de auditoría y certificación, con lo que la empresa que pretenda la certificación tendrá la seguridad de que, si la entidad certificadora la aplica con rigor, el equipo auditor designado para su auditoría dispone de los conocimientos y habilidades necesarias para un correcto desempeño.

La competencia técnica del equipo auditor no sólo incluye lo relativo a conocimientos técnicos de la norma

y sector que audita, sino también del manejo de la herramienta de la auditoría; es decir, la realización de una correcta planificación de los trabajos, la definición con la empresa auditada de los interlocutores de cada área, la redacción de los hallazgos y el soporte de los mismos con evidencias.

Otra cuestión que hay que considerar "para garantizar el éxito en una auditoría externa de certificación de un sistema de gestión", es que el sistema de gestión debe encontrarse adecuadamente implantado y con los recursos necesarios para su mantenimiento asignados. Esta premisa se debe cumplir antes de presentar la solicitud de certificación a cualquier entidad. Sin embargo, también es cierto que no es hasta la realización de la propia auditoría externa cuando se aclaran determinados requisitos o interpretaciones de los mismos.

En algunas ocasiones pueden estar presentes otras partes interesadas: Administración, acreditador, consultor, etc. En estos casos, es muy importante que las dos partes fundamentales aclaren cuál es el rol y la función dentro de la auditoría de éstas otras partes y en calidad de qué asisten a la auditoría.

El auditado

Es imprescindible entender la auditoría externa como un proceso de mejora del sistema de gestión del que poder obtener, además, información de primera mano sobre los requisitos que puedan parecer de difícil implantación

Una correcta implantación del sistema, asignación de recursos, competencia técnica del equipo auditor y la entidad de certificación elegida son algunos de los factores que determinan el éxito de una auditoría





a través de la interpretación correcta que ofrece el equipo auditor.

Esta interpretación del requisito (que no labor de asesoramiento, ni consultoría), facilita enormemente la resolución de problemas y la preparación posterior del Plan de Acciones Correctivas, cuando proceda.

Es importante disponer de la formación y capacitación necesaria dentro de la empresa que implante un sistema de gestión. Y es que, aunque durante el proceso inicial de implantación se pueda recurrir al asesoramiento técnico de alguna entidad consultora, este asesoramiento puede no garantizar el mantenimiento eficaz del sistema posteriormente.

La designación de un representante de la Alta Dirección responsable del sistema de gestión, capaz y con la orientación necesaria, es una parte fundamental tanto en la implantación como en el mantenimiento y las auditorías externas.

Equipo auditor

Durante la auditoría externa, el equipo auditor debe conocer y aplicar los

Principios de Auditoría, para facilitar el proceso al auditado, apoyando el éxito del mismo.

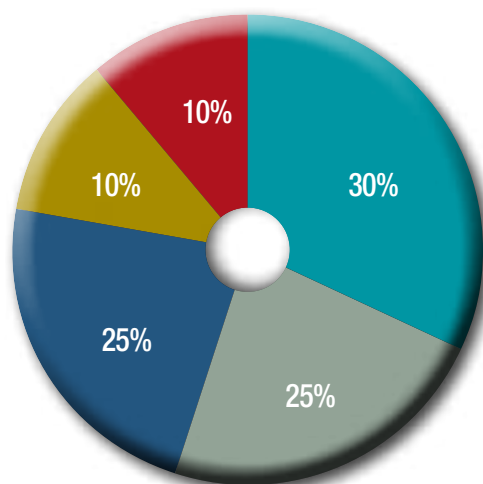
De acuerdo a las directrices dadas por la norma ISO 19011:2011, estos principios son fundamentalmente los siguientes:

- Integridad: El fundamento de la profesionalidad
- Presentación imparcial: La obligación de informar con veracidad y exactitud.
- Debido cuidado profesional: La aplicación de diligencia y juicio al auditar.
- Confidencialidad: Garantizar la seguridad de la información.
- Independencia: La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.
- Enfoque basado en la evidencia: El método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría, fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.

Durante la propia realización del proceso de auditoría el equipo auditor es responsable de:

LOS DATOS

Las claves del éxito



Correcta implantación de requisitos

Competencia técnica

Cumplimiento de procedimientos

Colaboración entre las partes

Actitud positiva

- Elaborar una correcta y detallada planificación, garantizando siempre la viabilidad de la auditoría y posponiéndola cuando no sea viable.
- En la reunión de apertura, entre otros asuntos, se deben confirmar: los detalles del plan y cualquier cambio ocurrido desde su envío, volviendo a planificar cuando proceda; los canales de comunicación formales; la disponibilidad de recursos y logística necesaria.
- Informar sobre los hallazgos que se vayan registrando y las conclusiones preliminares que se puedan ir extrayendo para evitar malos entendidos al final del proceso.
- Aplicar con rigor los procedimientos y directrices del organismo de certificación y de los organismos de referencia internacionales para garantizar la objetividad de los hallazgos
- Presentar las conclusiones de forma clara y entendible para facilitar y asegurar que la respuesta sea satisfactoria. ▶

Fases del proceso



Preparación de la auditoría

Es importante tener en cuenta los siguientes puntos:

- Conocer los procesos de la entidad de certificación elegida con la mayor extensión posible (Reglamentos Generales y Particulares a disposición del cliente y de otras partes interesadas, Guías y orientaciones publicadas por el Organismo de Certificación, Portales y sitios web con información de referencia, etc).
- Planificar las fechas más idóneas para la realización de la auditoría para garantizar la disponibilidad de información e interlocutores (incluidos guías, observadores, traductores e intérpretes, cuando sean necesarios); y la operativa de los procesos de producción o de prestación del servicio, al máximo de funcionamiento posible, para garantizar la representatividad de los muestreos realizados por parte del equipo auditor.
- Una vez recibido el correspondiente Plan de Auditoría, se debe analizar su contenido y aclarar con el organismo de certificación o con el equipo auditor designado, cualquier duda que pueda surgir.

Ejecución de la auditoría

- La auditoría externa para la certificación (auditoría inicial) consta de Fase I y Fase II. Es importante que en la Fase I aparezcan y se detecten el mayor número de



carencias del sistema, si las hubiere, para facilitar el desempeño de la Fase II y garantizar el éxito del proceso de certificación. Uno de los objetivos principales de la Fase I es "intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el grado de preparación para la auditoría de la etapa 2".

- Una buena relación entre las partes es fundamental para que la información fluya de forma satisfactoria.
- Se debe facilitar la labor del equipo auditor en todo momento:
 - Garantizando la disponibilidad de la información al equipo auditor.
 - No ocultando información y sin demorarse en mostrar la información solicitada.
 - No dilatando de forma injustificada los tiempos de parada.
 - Solicitando las aclaraciones oportunas a las desviaciones que se vayan detectando durante la auditoría y siempre antes de la reunión final.
 - Mostrando buen talante en la comunicación de las desviaciones por parte del equipo auditor, entendiéndolas siempre como una herramienta de mejora.
 - No buscando culpables a los problemas detectados por los auditores, ni asignando responsabilidades a las soluciones de forma precipitada.



Acciones posteriores a la auditoría

- Cumplir los procedimientos de la entidad de certificación, en cuanto al envío de documentación y presentación de evidencias.
- Requerir del organismo de certificación cualquier aclaración o duda que sirva para implantar las acciones correctivas adecuadas que resuelvan las desviaciones registradas.