

# La auditoría: un proceso que nadie debe temer



ANNA RIBÓ

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

**A**ÚN 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.