

3 Defectos en las auditorías de 2ª y 3ª parte

Artículos de gestión

Fecha de publicación: 17/03/05

Una auditoría de 2ª parte es aquella efectuada por una organización externa que tiene un interés en la organización auditada. Son generalmente denominadas “auditorías de cliente”, por ser las más comunes.

Una auditoría de 3ª parte es aquella efectuada por una organización externa e independiente. Este tipo se denominan popularmente “auditorías de certificación”.

En este artículo se describen algunos defectos observados en estos 2 tipos de auditoría con el ánimo de abrir un debate al respecto.

Por lo general las auditorías realizadas por el cliente son más “salvajes” y más incisivas, se focalizan en los procesos que realizan el producto del cliente y se buscan con más ahínco las evidencias del incumplimiento. Las auditorías de certificación no son menos tensas que las de cliente pero tienen un ánimo más constructivo y un alcance mayor. Pese a que existen éstas y otras diferencias notables, ambos tipos de auditorías pertenecen al tipo de auditorías denominadas “externas” y defectos (según el criterio de un servidor) que paso a relatar a continuación:

Defectos:

1º) Pocas o inexistentes relaciones entre sucesivas auditorías

Aún cuando las sucesivas auditorías son realizadas por un mismo grupo de auditores, se observa a menudo que dichos auditores “olvidan” el trabajo realizado en anteriores ocasiones y se concentran en rehacerlo de nuevo.

Antes de proceder a efectuar la auditoría, durante la planificación de la misma, deberían revisarse los expedientes anteriores para preparar un guión de seguimiento de lo que ya se detectó y no pretender descubrir todo de nuevo, ya que el resultado conduciría al mismo resultado que ya se obtuvo.

Este defecto es generalizado en las auditorías sucesivas realizadas por distintos equipos de auditores debido principalmente a la desconexión entre auditores y a que no comparten o no tienen acceso a los expedientes de auditoría precedentes. También ocurre por una deficiente práctica profesional del auditor o porque sencillamente el auditor tiene más trabajo del que puede hacer.

2º) Verificación deficiente de los procesos de auditoría interna

Formando parte de los modelos de gestión más importantes, los procesos de auditoría interna son procesos efectuados por iniciativa de la organización para verificar la conformidad de su sistema de gestión. Estas auditorías se conocen como auditorías de 1ª parte.

En los procesos de auditoría (de 2ª y 3ª parte) también se auditan los procesos de auditoría interna, se verifica cómo se han realizado, si existen “los papeles”, es decir, existe un procedimiento que defina cómo se realizan, si hay un plan de auditorías, si existen los informes, y si existe y se ha ejecutado el plan para solucionar las No Conformidades detectadas en dichos procesos. Un defecto observado es que en ocasiones no se verifica la existencia del plan para solucionar las no

conformidades o que, si se hace, no se verifica debidamente la ejecución de dichas acciones. Las auditorías, sean del tipo que sean, tienen el mismo cometido, y por tanto, deben ser tenidas en cuenta para construir.

3º) Auditorías a distancia

Principalmente en las auditorías de 3ª parte, ocurre en ocasiones que el equipo auditor dedica la mayor parte de su tiempo a revisar documentos plácidamente sentados en vez de “ver y tocar” la realidad.

Uno de los resultados más beneficiosos de las auditorías externas es la concienciación que los componentes de la organización adquieren por el hecho de que los auditores les pregunten y revisen cómo hacen su trabajo.

Las auditorías no son un proceso que incumbe únicamente a los responsables de calidad, medio ambiente, riesgos laborales, etc. Incumbe a toda la organización, y el equipo auditor debe ser consciente de ello y del beneficio que comporta su interacción con los miembros de la organización.