



Auditorías Internas Sistema de Gestión de Gestión de las Normas ISO

Las auditorías internas, son una herramienta que ayuda a la organización a identificar posibles fallas del sistema, pero también oportunidades de mejora de los procesos internos

Un Sistema de Gestión, basado en la norma ISO, debe estar diseñado para ser adecuado principalmente a sus clientes, así como sus partes interesadas, principalmente accionistas y/o inversores. A otras partes se debe dar énfasis dependiendo del modelo de negocio.

Para responder a las expectativas y necesidades de las múltiples partes interesadas, hay que evaluar los recursos y el entorno que los rodea, en donde la incertidumbre juega un rol permanente.

Cuatro definiciones relevantes:

Auditoría:

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Criterios de auditoría:

Conjunto de requisitos utilizados como una referencia contra la cual se compara la evidencia objetiva de auditoría.

Alcance de la auditoría:

Extensión y límites de la auditoría. El alcance de la auditoría incluye, por lo general, una descripción de los sitios físicos y virtuales, funciones, unidades organizativas, actividades y procesos.

Auditorías Internas:

Las Auditorías Internas, además de ser un requisito que deben cumplir las organizaciones, es una oportunidad de mejora, que permita responder a la pregunta "**¿El Sistema de Gestión de la Organización contribuye a captar y mantener clientes de forma sostenible, rentable y a largo plazo?**"

Para cuyo efecto el Auditor de Sistemas de Gestión debe reunir, debe tener competencias para que una Auditoría cumpla efectiva con su propósito:

a) La fiabilidad en el proceso de auditoría

Asimismo, confianza en el mismo dependen de la competencia de aquéllos que llevan a cabo la auditoría. Esta competencia se basa en la demostración de:

- Las cualidades personales

- La aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos mediante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías
- Los auditores desarrollan, mantienen y mejoran su competencia a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías.

a) Atributos Personales:

De mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;

- Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas;
- Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades;
- Perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones;
- Versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones;
- Tenaz, es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos;
- Decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos; y
- Seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

b) Conocimientos y Habilidades

Los auditores deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas.

- Principios, procedimientos y técnicas de auditoría
- Documentos del Sistema de Gestión y de referencia, que permita que el auditor comprenda el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de esta.
- Situaciones de la Organización, que permitan que el auditor entienda el contexto de las operaciones de la organización que se esté auditando

c) Conocimientos genéricos y habilidades de los líderes de los equipos auditores

Los líderes de los equipos auditores deberían tener conocimientos y habilidades adicionales en el liderazgo de la auditoría para facilitar la realización de la auditoría de manera eficiente y eficaz. Un líder del equipo auditor debería ser capaz de:

d) Conocimientos específicos y habilidades de auditores de sistemas de gestión de la calidad

Los auditores de sistemas de gestión deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas.

- Métodos y técnicas relativas al Sistema de Gestión de la Organización, para permitir al auditor examinar los sistemas de gestión de la calidad y generar hallazgos y conclusiones de la auditoría apropiados. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:

- Procesos y productos, incluyendo servicios: para permitir al auditor comprender el contexto tecnológico en el cual se está llevando a cabo la auditoría. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar.

e) Conclusiones de la Auditoría, por parte del Auditor:

Este es un aspecto clave, porque este es un aspecto clave para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Organización.

f) Evaluación de los Auditores Internos:

Los Auditores Internos al término del proceso deben ser evaluados, para adoptar el plan de mejoras frente a la brechas que determinen.

Por lo anterior, cada Auditor debería estar capacitado en la Norma que Audita, por ejemplo, en la ISO 9001: 2015; ISO 14.001: 2015 o ISO 45.001: 2018, por ejemplo. Sobre el particular, Eduardo Herrera V. señala que GESRIK (www.gesrik.cl) como Organismo de Ejecución Técnica imparte Cursos on line de 16 horas en cada una de la normas, señala que aunque el Referente normativo es la ISO 19.011:2018, cada curso considera un Manual del Participante, y ejercicios aplicados en cada Norma, que dejan al participante en condiciones de ser un Auditor que reúna las competencias necesarias, para cumplir exitosamente las funciones de un auditor altamente calificado.

Carlos Herrera Vicencio

[Director www.sigweb.cl.](http://www.sigweb.cl)