EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DE UN SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9004:2009; ÁREA DE AUDITORÍA.

EVALUATION OF MATURITY LEVEL MANAGEMENT SYSTEM BASED ON QUALITY ISO 9004:2009; AUDIT AREA.

John David Guerrero Monroy
Administrador de Empresas
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700485@unimilitar.edu.co

RESUMEN

Las demandas y expectativas propias de los mercados actuales a nivel global propenden porque todas las organizaciones desarrollen y mantengan un sistema de gestión orientado al total y constante aseguramiento de la calidad en sus procesos, con el ánimo fundamental de alcanzar un nivel de competitividad y sostenibilidad empresarial en el largo plazo. Así mismo, este nivel de eficiencia para la realización de sus actividades y la relación con el cliente, inducen hacía un posicionamiento de la imagen corporativa y de sus buenas prácticas como compañía, con bases sólidas y sustentadas en la oferta de productos y servicios de alta calidad. Es a partir de lo expuesto anteriormente que la promoción constante dentro de la organización por el desarrollo de procesos de auto evaluación, se fundamenta como una herramienta significativa para el reconocimiento puntual del nivel de madurez actual de sus procesos, con base al Sistema de Gestión de la Calidad queriendo, y de tal forma que se puedan identificar las verdaderas fortalezas y debilidades, y también oportunidades tanto para la mejora continua, como para la innovación del negocio. En el presente trabajo se realiza un diagnóstico sobre el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9004:2009 de la empresa “objeto de estudio”. Esta organización ha implementado dicho sistema y ha logrado certificarse bajo la Norma ISO 9001:2008. Lo anterior, enfocándonos totalmente en el área de auditoría, y relacionando el desempeño actual del sistema de gestión.

Palabras claves: Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Madurez, Diagnóstico

ABSTRACT

Today's global demand and local markets´ expectations of the current global market trend, in the organizations, to develop and maintain a system oriented management guide to a quality assurance processes, with the aim to achieve a level of competitiveness and corporate sustainability term. Also, this level of efficiency induces in the positioning of the corporate image and the good practice of organization with a high quality service. The constant promotion within the organization could be a significant tool for the recognition of the level of maturity of their processes. Also it is possible to identify true strengths and weaknesses, and opportunities for continuous improvement to business innovation.

In this paper an analysis of the maturity level of the Quality Management System based on ISO 9004:2009 of the company studded. This organization has implemented this system and achieved certification under ISO 9001:2008. This paper is focusing on the audit area and relating the current performance management system.

Keywords: Quality, Management, System Quality, Maturity, Diagnosis

1. INTRODUCCIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad SGC concede a las compañías una valiosa oportunidad para establecer un marco de referencia enfocado hacía la mejora continua y un constante mantenimiento del desempeño en sus procesos organizacionales, atendiendo a una relación directa con su entorno y sus partes vinculadas. Es una ocasión propicia para enfocar los esfuerzos de la organización con el ánimo de generar un mayor rendimiento en la gestión de sus recursos, de una forma sistemática y estructurada, acorde a la capacidad propia del negocio, siendo sustentable en el largo plazo y respondiendo a las condiciones propias de los mercados, con base a una visión empresarial responsable con su medio.

El objetivo actual de muchas organizaciones por obtener una certificación de su SGC o adquirir una re-certificación de este mismo sistema, se ha convertido en una costumbre a nivel global, la cual es bien vista dentro de los mercados y como un voto de confianza dirigido hacía sus potenciales clientes, que perciben a través de esta certificación una mayor conformidad y seguridad para la adquisición de sus productos, o como es el caso de la organización "objeto de estudio", contratar

sus servicios, asegurando una conformidad propia durante toda la transacción que se lleve a cabo.

De tal forma, todas las organizaciones utilizan un sistema para gestionarse, algunas, posiblemente, no tengan consciencia de lo que utilizan, otras dispondrán de un sistema documentado, y otras, las menos, y posiblemente las mejores, disponen de un sistema estructurado que se rige por una serie de políticas y estrategias establecidas. Una empresa obtiene mayor rendimiento de sus recursos si los gestiona de una manera sistemática y estructurada. Esta gestión la puede hacer si dispone de un sistema que le permita obtener la información necesaria, tanto interna como externa, para tomar las decisiones adecuadas en el sentido que determinan sus políticas [1].

1.1 CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA

Los servicios profesionales en el área de Auditoría son necesarios para la identificación de nuevas oportunidades en las empresas, a partir de la evidencia de prácticas no eficientes. Lo anterior con el objeto de poder generar estándares de competitividad adecuados dentro del mercado, de la mano con el cumplimiento de la misión y visión organizacional [2].

La compañía “Objeto de estudio” está dedicada a la prestación de servicios profesionales en Auditoría, Asesoramiento Financiero, Asesoramiento Tributario y Legal, Auditoría Externa de Gestión, Consultoría en Riesgos y Outsourcing a compañías nacionales e internacionales de todo tipo. Es una de las principales organizaciones de servicios profesionales en el mundo y líder en el país.

1.1.1 Estrategia global As One

La estrategia **As One** es un objetivo global de la firma “Objeto de estudio” y está diseñada para ayudar a asegurar y mantener la posición de liderazgo de la organización a nivel mundial. Las decisiones estratégicas prioridades e iniciativas ayudan a las firmas miembro a capturar las oportunidades únicas presentadas por el panorama cambiante que enfrentamos como claros e indiscutibles líderes en la prestación de servicios profesionales [3].

- Decisiones estratégicas

<u>Decisiones de Mercado</u>

Liderazgo en el mercado. La compañía se consolida como líder en cada mercado clave en el cual se desempeñe.

Inversión enfocada de mercado

Crecimiento y expansión del negocio poniendo mucha atención a los mercados de alto crecimiento y ofreciendo una red de beneficio significativo

- Decisiones de cultura y estructura

Operación global

Mantenimiento de la estructura organizacional, con una operación de forma más global

Un comportamiento As One

Fortalecer y demostrar que la organización “Objeto de estudio” trabaja alineando sus objetivos y esfuerzos a través de toda la geografía global, funcionalidad de sus servicios y fronteras de negocios.

1.1.2 Área de auditoría

El área de Auditoría enfoca su acción en la prestación de los servicios de Revisoría Fiscal, Auditoría Externa, Asesoría Contable y Financiera, trabajos de asesoramiento en Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y otros servicios de aseguramiento, incluyendo la evaluación de riesgo del trabajo y del cliente [3].

2. MATERIALES Y MÉTODO

2.1 MATERIALES

Norma ISO 9004:2009. “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad”. El objeto principal de esta norma es el de colaborar a diferentes organizaciones que emplean o están certificadas bajo la norma ISO 9001 a obtener beneficios palpables en el largo plazo, desde un proceso básico que parte en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, y enfocándose hacia un mayor alcance dentro de los procesos de la empresa. Esta Norma Internacional expone variadas orientaciones y múltiples herramientas para la utilización de los principios de gestión de la calidad a fin de alcanzar el éxito sostenido por parte de la compañía en el largo plazo. Su carácter no es servir como medio para certificación de las empresas, o en otros casos reglamentarios o contractuales [1].

2.2 MÉTODO

La metodología propuesta para el desarrollo del presente trabajo es de tipo descriptivo documental, a través del cual se realizó un análisis con base en la Norma ISO 9004:2009, identificando la forma como la organización ejecuta sus actividades en el proceso de Auditoría, teniendo en cuenta la caracterización de los procesos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad, ya implementado.

Incluye además, acompañamientos realizados durante la ejecución de entrevistas de forma aleatoria con el equipo interno de auditores del área en evaluación, y posteriormente acompañamientos en las entrevistas realizadas por un auditor interno de Calidad de la organización, lo cual se fundamentó como la fuente principal para la obtención de datos e información para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

2.2.1 Análisis de Normas Vigentes

La Norma ISO 9004:2009 proporciona orientación para ayudar a conseguir el éxito sostenido para cualquier organización en un entorno complejo, exigente y en constante cambio, mediante un enfoque de gestión de la calidad. El éxito sostenido de una organización se logra por su capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas, a largo plazo y de un modo equilibrado. El éxito sostenido se puede lograr mediante la gestión eficaz de la organización, mediante la toma de conciencia del entorno de la organización, mediante el aprendizaje y a través de la aplicación apropiada de mejoras, innovaciones o ambas [1].

2.2.2 Análisis del Área de Auditoría de la firma “Objeto de Estudio”

Es importante mencionar que se estableció una contextualización básica acerca del área de Auditoría, donde se pudo entender que el alcance del sistema incluye, primero que todo los servicios de Revisoría Fiscal, Auditoría Externa, Asesoría Contable y Financiera, trabajos de implementación de Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y otros servicios de aseguramiento. De igual forma se evidenció la estructura organizacional del área, que comprende a los Macro procesos de Gestión Comercial y Gestión de Servicios, los cuales se exponen a continuación:

- Gestión Comercial: Su objetivo es la gestión de las actividades pertinentes para la preparación y presentación de las ofertas de servicios profesionales prestados por la línea.

- Gestión de Servicios: Su objetivo es gestionar las actividades ejecutadas por los miembros de la división, respondiendo de esta forma con el servicio contratado, y el resultado esperado para la firma.

2.2.3 Acompañamientos en los procesos de Auditoría interna al SGC del área de Auditoría

Luego de obtener la aprobación por parte de la Dirección Administrativa de la Firma "objeto de estudio", se procedió al acompañamiento con el rol de observador del estudiante investigador, en la ejecución de los monitoreos internos, y posteriormente en el acompañamiento también en el rol de observador en la ejecución de Auditorías Internas al SGC del área de Auditoría. Es importante aclarar que se tomaron como referencia las "Tablas modelo de autoevaluación del anexo A. de la norma NTC-ISO 9004:2009" para elaborar el papel de trabajo utilizado como base para tomar nota de las observaciones evidenciadas durante los acompañamientos en los que se fue asignado.

2.2.4 Consolidación de información y aprobación por parte de la Gerencia de Calidad de la firma "objeto de estudio"

Luego de culminar los acompañamientos por parte del estudiante investigador y de presentar los resultados a la Gerencia de Calidad de la firma, estos fueron discutidos y validados bajo la supervisión de la Gerente de Calidad, donde se dio su aprobación, y con lo cual, se tuvo el aval para la consolidación de este trabajo escrito.

3 RESULTADOS Y ANÁLISIS

Los resultados alcanzados posterior a la culminación de los acompañamientos en el papel de observador, durante los procesos de monitoreo y auditorías internas de Calidad en el área de Auditoría, se enfocan de forma total en los planteamientos y directrices expuestas dentro de los contenidos de la Norma NTC ISO 9004:2009, con el ánimo de establecer un diagnóstico sobre el nivel de madurez del SGC del Área de Auditoría de la empresa "objeto de estudio". Es así como esta norma proporciona una herramienta de autoevaluación propia para poder significar y comprender los resultados obtenidos durante el desarrollo de entrevistas y acompañamientos en el proceso de auditorías internas al SGC en el área de Auditoría, en la organización "objeto de estudio", y que permiten analizar los conceptos de madurez de los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicados a la empresa.

Una organización debería utilizar la autoevaluación para identificar oportunidades para la mejora y la innovación, fijar prioridades y establecer planes de acción con el objetivo del éxito sostenido. El resultado de una autoevaluación mostrará fortalezas y debilidades, el nivel de madurez de la organización y, si se repite, el progreso de la organización en el tiempo. Los resultados de la autoevaluación de una organización pueden ser una información de entrada valiosa para sus revisiones por la dirección. La autoevaluación también puede ser una herramienta de aprendizaje, capaz de proporcionar una mejor visión de la organización y de promover la participación de las partes interesadas [1].

3.1 MADUREZ E INTERPRETACIÓN DE LOS NIVELES DE MADUREZ

El éxito sostenido de una organización se logra por su capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas, a largo plazo y de un modo equilibrado. El éxito sostenido se puede lograr mediante la gestión eficaz de la organización, mediante la toma de conciencia del entorno de la organización, mediante el aprendizaje y a través de la aplicación apropiada de mejoras, innovaciones o ambas. La Norma ISO 9004:2009 promueve la autoevaluación como una herramienta importante para la revisión del nivel de madurez de la organización, abarcando su liderazgo, estrategia, sistema de gestión, recursos y procesos, para identificar áreas de fortalezas y debilidades y oportunidades tanto para la mejora, como para la innovación [1].

En su obra “Sistema de Gestión; Una guía práctica”, el autor Francisco Ogalla Segura expone una interpretación personal sobre los niveles de madurez sobre los que trata la Norma ISO 9004:2009, los cuales se ponen de manifiesto, a continuación: [4].

Nivel uno de madurez. Empresas que no utilizan ningún modelo de gestión. No disponen de una definición escrita de sus procesos y no utilizan ningún tipo de indicador. Estas empresas normalmente no pueden garantizar el cumplimiento de los requisitos contratados. Podríamos decir que solo se basan en el “oficio”, y se considerarían dentro de la cultura asociada a ISO como “empresas de calidad no certificada”.

Nivel dos de madurez. Empresas que disponen de una definición de sus procesos operativos y disponen, o no, de un certificado ISO. La mayoría de estas empresas fijan la atención en la eficacia de los procesos que necesita hacer la organización para desarrollar sus productos o servicios y no incluyen en el Manual de Calidad los procesos estratégicos ni los de control de gestión. Podríamos denominarlas, dentro de la cultura asociada a ISO como “empresas de calidad certificada”.

Nivel tres de madurez. Empresas de “calidad certificada” que incluyen en su gestión algunos principios fundamentales de ISO. Estas compañías, además de controlar la eficacia de los procesos, comienzan a tener en cuenta la eficiencia de los mismos y crear una cultura empresarial basada en principios fundamentales. Podríamos denominarlas, dentro de la cultura ISO, como “empresas de calidad certificada - gestionada”.

Nivel cuatro de madurez. Empresas de “calidad certificada – gestionada”, que incluyen en su gestión la orientación a las partes interesadas. Toman medidas y las comparan con los objetivos previstos en la planificación estratégica. Trascienden de la gestión de los procesos operativos y miran a la empresa desde los cuadros de mando, cuidando los comportamientos como parte de su competitividad. Podríamos denominarlas como “empresas con gestión global”.

Nivel cinco de madurez. Empresas con gestión global que asumen los supuestos del desarrollo sostenible. Los resultados se alcanzan desde la perspectiva del compromiso ético y la responsabilidad social. La cultura empresarial sustenta la imagen de marca. Podríamos denominarlas como “empresas comprometidas con la RSE”.

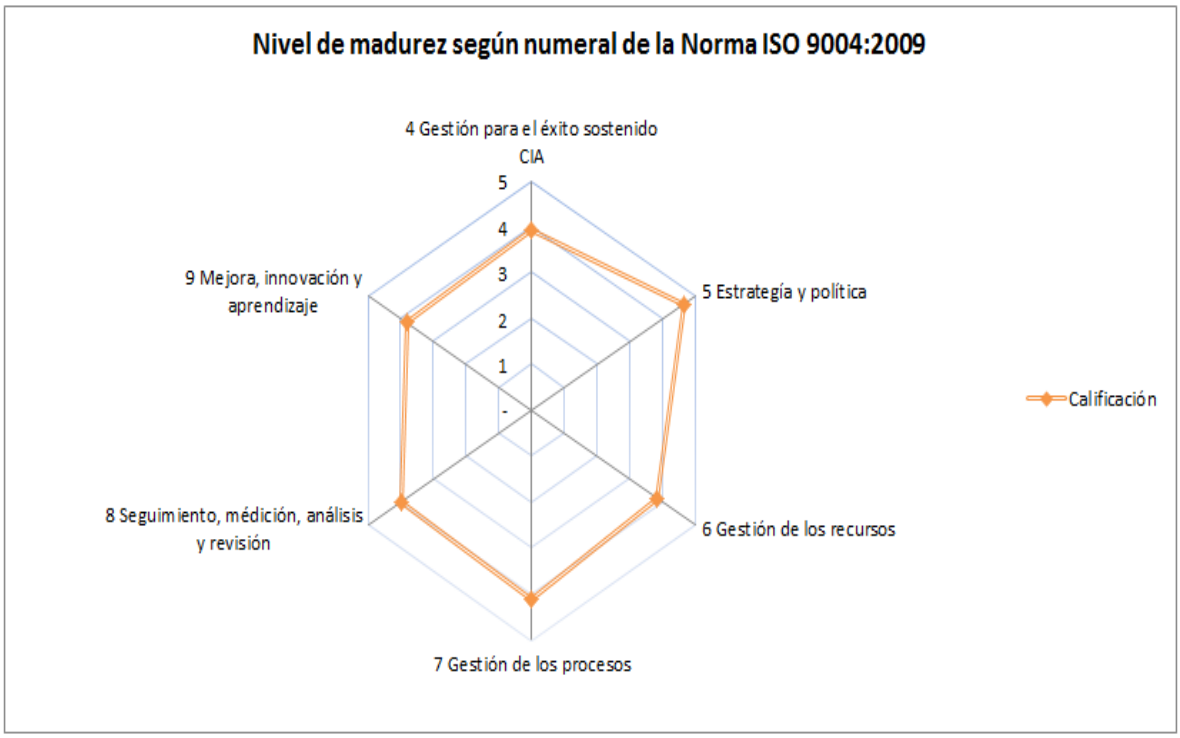
3.2 RESULTADOS OBTENIDOS Y ANÁLISIS

A continuación se detalla la calificación obtenida para cada uno de los aspectos relevantes dictados por la Norma ISO 9004:2009, y cuyo resultado se basó en los acompañamientos realizados en calidad de observador durante el proceso de auditorías internas de calidad para el área de Auditoría.

Aspectos evaluados según los componentes de la Norma ISO 9004:2009:

NUMERAL	NOMBRE NUMERAL	CALIFICACIÓN
4	Gestión para el éxito sostenido CIA	4
5	Estrategia y política	5
6	Gestión de los recursos	4
7	Gestión de los procesos	4
8	Seguimiento, médición, análisis y revisión	4
9	Mejora, innovación y aprendizaje	4

Nivel de madurez estimado área Auditoría 4



Fuente: Elaborado por el estudiante investigador.

Con base a los resultados expuestos anteriormente, la siguiente tabla se construyó por parte del estudiante investigador, a partir de las calificaciones otorgadas para cada uno de los elementos clave evaluados en las visitas de acompañamiento realizadas, según lo expone la Norma ISO 9004:2009, y teniendo en cuenta los conceptos y observaciones propias otorgadas por la Gerente de Calidad de la empresa "Objeto de Estudio", quien evaluó a través de un concepto propio y basada en su experiencia las calificaciones evidenciadas por parte del estudiante investigador, luego de la discusión crítica sostenida a partir de los resultados finales, con el objetivo de acercarlos a la realidad de la organización evaluada.

Es a partir de ello, donde se puede decir que el área de Auditoría incluye dentro de sus procesos macro; Comercial y de Servicios una orientación dirigida a sus partes interesadas, donde se contemplan medidas de acción de acuerdo al tipo de cliente y sector, alineando estas mismas a los objetivos planificados por la compañía a nivel global.

ELEMENTO CLAVE ISO 9004:2009	NIVEL DE MADUREZ EVIDENCIADO – ÁREA AUDITORÍA	INTERPRETACIÓN SEGÚN NORMA ISO 9004:2009
¿Cuál es el centro de interés de la dirección? (Gestión)	4	El interés se centra en el equilibrio entre las necesidades de las partes interesadas identificadas. La mejora continua destaca como parte del centro de interés de la organización.
¿Cuál es el enfoque del liderazgo?	4	El enfoque es proactivo, con una alta participación de las personas de la organización en la toma de decisiones.
¿Cómo se decide qué es importante?	4	Las decisiones se basan en el despliegue de la estrategia en las necesidades de operación y los procesos.
¿Qué se necesita para obtener resultados?	4	Los recursos se gestionan con eficacia y teniendo en cuenta su escasez individual.
¿Cómo se organizan las actividades?	4	Hay un sistema de gestión de la calidad que es eficaz y eficiente, con buenas interacciones entre sus procesos, y que apoya la agilidad y la mejora. Los procesos responden a las necesidades de las partes interesadas identificadas.
¿Cómo se logran los resultados?	4	Hay resultados previstos, positivos y coherentes, con tendencias sostenibles. Las mejoras y las innovaciones se realizan de manera sistemática.

¿Cómo se realiza el seguimiento de los resultados?	4	Los indicadores clave de desempeño están alineados con la estrategia de la organización y se utilizan para realizar el seguimiento.
¿Cómo se deciden las prioridades de mejora?	4	Las prioridades de mejora se basan en las tendencias y los elementos de entrada de otras partes interesadas, así como en el análisis de los cambios sociales, ambientales y económicos.
¿Cómo tiene lugar el aprendizaje?	4	Hay una cultura de aprendizaje y de compartir en la organización que se aprovecha para la mejora continua.

Fuente: Norma ISO 9004:2009. Anexo A. Herramientas de Autoevaluación. Página 23.

4 CONCLUSIONES

- Con base a los conceptos y observaciones propias otorgadas por la Gerente de Calidad de la empresa “Objeto de Estudio”, se otorgó un nivel cuatro de madurez para el SGC del área de Auditoría, lo cual indica la existencia de una estructura de procesos sólida y enfocada al mejoramiento constante de la satisfacción del cliente.

- El área demostró la existencia de un sistema de gestión eficaz, con interacciones adecuadas entre sus procesos Macro, y que se basa en una mejora constante para las actividades desarrolladas dentro del contexto de los servicios profesionales en Auditoría.

- Existe una cultura de aprendizaje relacionada con los temas propios del SGC, a través de herramientas consignadas en la página de la firma, con una divulgación apropiada y que se aprovecha para la mejora continua en el desarrollo de actividades y como respuesta a los constantes cambios del sector de servicios profesionales en Auditoría.

- Existen procedimientos definidos bajo el marco del SGC, los cuales se relacionan directamente con los Macro procesos del área de Auditoría para la ejecución de los diferentes servicios, sin embargo se observa que durante el desarrollo de actividades en los diferentes clientes, se presentan variaciones o incumplimientos a estos requisitos por parte de los profesionales de la firma.
- Durante los acompañamientos realizados se pudo evidenciar que los profesionales auditados demuestran un conocimiento apropiado sobre los temas referentes al sistema de SGC de la firma, sin embargo no manifestaron a través de sus respuestas y reacciones, una interpretación y aplicación propia de los conceptos de calidad enfocados a la funcionalidad del área.

5 AGRADECIMIENTOS

A la firma Deloitte & Touche Ltda. por permitir la ejecución de esta actividad de investigación y por otorgar los espacios y herramientas necesarias para el crecimiento profesional del estudiante investigador. A la Gerencia de Calidad de la firma por su constante apoyo y total acompañamiento durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, denominado Artículo Científico.

REFERENCIAS

[1] Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9004:2009. Consultada durante el desarrollo del presente Artículo Científico. Documento físico en poder del estudiante investigador.

[2] Deloitte & Touch Ltda. Deloitte Resources. Disponible en internet desde: https://global.deloitteresources.com/Pages/Home.aspx

[3] Deloitte & Touch Ltda. Deloitte Resources. Sistema de Gestión de la Calidad. Disponible en internet desde: https://collab.deloitteresources.com/_login/default.aspx?ReturnUrl=%2fsites%2fLATCO%2fColombia%2finternal%2fGestionCalidad%2f_layouts%2fAuthenticate.aspx%3fSource%3d%252Fsites%252FLATCO%252FColombia%252Finternal%252FGestionCalidad%252Fdefault%252Easpx&Source=%2Fsites%2FLATCO%2FColombia%2Finternal%2FGestionCalidad%2Fdefault%2Easpx

[4] Ogalla Segura, Francisco. (2005). Sistema de Gestión; Una guía práctica. Libro, documento físico en poder del estudiante investigador.