

Aprendiendo de las auditorías a proveedores

Tendemos a pensar en las auditorías como un proceso punitivo, como una forma de buscar “algo” malo para castigar a otro. Esta visión equivocada origina que se pierda el sentido básico del proceso que es identificar, mejorar y corregir situaciones erróneas o con posibilidad de falla.

En el área de suministro, existen diferentes tipos de auditorías, las internas que están orientadas al cumplimiento de los procesos de la organización, y las externas, que se realizan a los proveedores para garantizar que tengan las competencias y cumplan los procedimientos necesarios para garantizar su servicio dentro de los estándares demandados. Se puede pensar que auditar a un proveedor ellos son los únicos beneficiados, sin embargo la persona que realiza la auditoría puede aprender mucho de los procesos y sistemas de los proveedores que pueden ser utilizados para su desarrollo personal así como para madurar los procesos de su organización, esto sin dejará un lado los beneficios de identificar y neutralizar riesgos potenciales de suministro.

Las auditorías pueden ser hechas a lo largo de la vida de la relación comercial, desde el inicio para la evaluación y selección, durante la relación para asegurar el cumplimiento de normas y compromisos contractuales o para decidir sobre la renovación de un contrato, pero también puede ser realizadas como un evento puntual para atender un problema específico de desempeño, calidad, legal o cuando el proveedor modifica las fuente de suministro o es



absorbida por otro organización o cambia de dueños.

Además de validar los procesos productivos, las auditorías pueden enfocarse en diferentes aspectos como la salud financiera del proveedor, su administración de proveedores, su sistema de calidad, su manejo de materiales o su cumplimiento a normas.

Lo que me parece más interesante de una auditoría detallada, es que integra tres elementos: evidencias documentales, testimoniales de los colaboradores del proveedor y la observación directa del auditor.

Cuando se tienen estos tres puntos de vista, es posible crear una visión integral de la situación que marca adecuadamente la posición que guarda el proveedor con relación al tema brindado. Sin evidencias todo se reduce a puntos de vista, sin la opinión de los involucrados se juzgan los hechos sin el adecuado marco de referencia y sin la confirmación visual de los hechos, se convierte en un acto de fe.

A mi me gusta que una auditoría a proveedores se realiza bajo el siguiente proceso:

1. Determinar claramente el objetivo de la auditoría
2. Identificar las áreas a auditar y las personas que deben participar en el evento
3. Definir la agenda para entrega de información previa y para las visitas
4. Realizar la visita y recolectar evidencias
5. Analizar las evidencias de información con las observaciones y puntos de vista de los interesados
6. Confirmar los hallazgos con los afectados
7. Elaborar el reporte previo para comentar lo con los que participaron

8. Emitir el reporte final
9. Fijar fechas para recibir los planes de acción para remediar la situaciones fuera de norma
10. Dar un detallado seguimiento al cumplimiento de los compromisos

Cuando el comprador actúa como auditor, debe aprovechar este momento para fortalecer la relación con diferentes áreas del proveedor y de ser posible identificar también situaciones que conduzcan a la mejora de la relación y a la creación de un mayor valor o de innovaciones potenciales.