

Guía de Referencia en S&SO para Auditores Internos

Virna López

Gabriela Lucotti

Refinor

Sinopsis

En el marco de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional, Refinor se planteó la necesidad de desarrollar una herramienta de soporte para el proceso de Auditorías Internas, fuertemente orientada hacia el ámbito de Higiene y Seguridad.

Los Auditores Internos pertenecen a un staff interdisciplinario y multi-sectorial dentro de la organización, cuyo proceso de selección y formación comprende:

1. Definición de candidatos por parte de cada gerencia.
2. Análisis por parte de RRHH, del perfil de los candidatos en las competencias requeridas.
3. Curso de formación teórica que se debe aprobar con puntaje igual o superior al 70%.
4. Formación práctica, donde los candidatos que aprobaron el curso de formación acompañan a auditores formados en al menos 2 auditorías internas, luego de las cuales el auditor líder debe informar su desempeño, y emitir su opinión para habilitarlo a trabajar en forma independiente.

Para incrementar la formación de los auditores en temas de S&SO se elaboró una guía de referencia, la cual es desarrollada en las reuniones periódicas de auditores y cuenta en cada caso, con la participación de especialistas de nuestra empresa.

La "Guía de Referencia en S&SO" integra aspectos tales como:

- Requisitos legales aplicables a la organización.
- Normas y series de Asesoramiento (OSHAS 18001, IRAM 3517-2, etc.)
- Auditorías de Comportamiento - STOP
- Aspectos Ergonómicos

y está constituida por:

- ✓ Listados de los Peligros, tanto en la operación industrial como en la Red de Centros de Servicios Propios.
- ✓ Resumen de Requisitos Legales asociados a los peligros típicos de la actividad.
- ✓ Pautas generales de las condiciones de los elementos de la lucha contra incendios.
- ✓ Auditorías STOP
- ✓ Condiciones de Ergonomía asociadas a los Peligros relacionados a los distintos puestos de trabajo.

Introducción

Uno de los pilares fundamentales para el correcto mantenimiento de un sistema de gestión integrado como el de Refinor, es sin lugar a dudas el proceso de auditorías internas.

La idoneidad de quienes lleven adelante el relevamiento de evidencia, la entrevista al personal involucrado en el proceso que se audita, el análisis de registros y hallazgos, la posterior aprobación de las acciones propuestas por el responsable para la eliminación del desvío detectado y la causa del mismo, es indispensable para el éxito de este mecanismo.

Dentro de las preocupaciones de nuestra empresa, sobre las que trabajamos a diario, están la seguridad y la salud de nuestro personal, los contratistas y las visitas y clientes que ingresan a nuestras instalaciones.

La capacitación de los auditores internos habilitados forma parte de las actividades diseñadas y planificadas en procura de la concientización y prevención.

Desarrollo

• Equipo auditor:

Los Auditores Internos pertenecen a un staff interdisciplinario y multi-sectorial dentro de la organización, cuyo proceso de selección y formación comprende:

1. Definición de candidatos por parte de cada gerencia.
2. Análisis por parte de RRHH, del perfil de los candidatos en las competencias requeridas.
3. Curso de formación teórica que se debe aprobar con puntaje igual o superior al 70%.
4. Formación práctica, donde los candidatos que aprobaron el curso de formación acompañan a auditores formados en al menos 2 auditorías internas, luego de las cuales el auditor líder debe informar su desempeño, y emitir su opinión para habilitarlo a trabajar en forma independiente.

Definición de candidatos por parte de cada gerencia

Uno de los requisitos internos asociados al proceso de auditorías internas establece que cada gerencia debe contar con un número máximo y un número mínimo de auditores internos habilitados. Estos máximos y mínimos han sido definidos en función de la cantidad de procesos incluidos en el Sistema de Gestión Integrado (SGI) y de la criticidad de los mismos.

Gerencia	Mínimo	Máximo
CSMS	6	8
Operaciones	8	10
Logística	4	6
Proyectos y Abastecimientos	2	4
Comercial	3	5
RRHH	2	4
Administración y Finanzas	3	5
Planeamiento y Gestión Estratégica	1	2
REFINOR	29	44

La decisión de contar con cantidades máximas y mínimas de auditores se basó fundamentalmente en la idea de que el equipo de auditores internos habilitados debe estar permanentemente entrenado:

si contáramos con mayor cantidad de auditores habilitados al máximo establecido y los mismos no realizaran al menos 2 (dos) auditorías anuales, no contarían con el entrenamiento adecuado; si el número de auditores fuera menor al mínimo, la cantidad de auditorías que cada auditor debería realizar excedería la cantidad de tiempo asignada para esta tarea. No debemos olvidar que este equipo de trabajo está integrado por personal de la empresa cuya tarea principal es distinta a la de ser auditor.

Análisis por parte de RRHH, del perfil de los candidatos en las competencias requeridas

Asociado al proceso de auditorías internas, en Refinor definimos el PERFIL DEL AUDITOR INTERNO. Este documento interno, que cuenta con la revisión técnica de personal calificado de RRHH, establece las competencias, habilidades y conocimientos necesarios para poder desempeñarse como auditor interno habilitado.

En la figura 1 pueden verse algunos de los puntos que se incluyen en el perfil mencionado.

Cuando por alguna razón es necesario preparar a un nuevo integrante del equipo auditor, la gerencia correspondiente presenta al candidato, RRHH realiza evaluaciones individuales y grupales, cuando es posible, y prepara un informe al respecto. Los resultados de estas evaluaciones son fundamentales complementan las evaluaciones técnicas que se realizan a los candidatos, luego del curso “Técnicas de auditoría interna”.

Curso de formación teórica que se debe aprobar con puntaje igual o superior al 70%

Al menos una vez al año, se dicta el curso de formación de auditores internos. En este curso brindamos a los candidatos los contenidos básicos asociados al Sistema de Gestión Integrado (SGI) de nuestra empresa y a las técnicas de auditoría interna.

Esta actividad de formación es teórico – práctica. Tiene una duración de tres días durante los cuales, los participantes interactúan, responden cuestionarios, analizan situaciones reales de la empresa y se familiarizan con la terminología y los fundamentos de esta herramienta de trabajo: un sistema de gestión integrado.

El curso se considera aprobado cuando el participante supera el 70% del puntaje de un examen final que consiste en responder preguntas teóricas y analizar situaciones y definir si se trata de desvíos, en cuyo caso debe escribirse la no conformidad asociada.

Formación práctica

Los candidatos que aprobaron el curso de formación acompañan a auditores formados en al menos dos auditorías internas, luego de las cuales el auditor líder debe informar su desempeño, y emitir su opinión para habilitarlo a trabajar en forma independiente.

El equipo auditor se reúne al menos una vez por bimestre en una reunión que dura entre tres y cuatro horas, en la que se analizan situaciones reales, considerando en cada caso si las descripciones brindan suficiente información para determinar la existencia de un desvío, la forma correcta de redactar una No Conformidad, el análisis del reporte de la investigación de la causa del desvío, si lo hubiera y la propuesta de las acciones por parte del responsable. Estas reuniones permiten aunar criterios de trabajo, estudiar los requisitos normativos, afianzar conceptos sobre las técnicas de auditoría e intercambiar experiencias.

Anualmente, el equipo de auditores internos cuenta con una planificación de actividades de capacitación sobre temas prácticos, que incluyen entre otros, nociones sobre puesta a tierra, interpretación de requisitos legales aplicables y actualizaciones normativas. Los facilitadores de estas actividades son miembros de nuestra empresa, idóneos en los temas a tratar. Con estas actividades procuramos establecer pautas en los aspectos a verificar en cada caso, indicando la mejor manera de asegurarnos que los requisitos establecidos están siendo cumplidos.

Guía de Referencia en S&SO

Esta guía fue diseñada pensando en una herramienta de consulta rápida sobre algunos temas relacionados con S&SO, indispensables para el buen desempeño del equipo auditor de nuestra empresa.

Está constituida por:

- ✓ Listados de los Peligros, tanto en la operación industrial como en la Red de Centros de Servicios Propios.

Se incluyó un listado de los peligros típicos asociados a las actividades industriales como en los Centros de Servicios. Este listado incluye la siguiente información: descripción del peligro, tarea asociada, planta/sector/equipo (cuando corresponda), algún comentario aclaratorio si fuera necesario.

- ✓ Resumen de Requisitos Legales asociados a los peligros típicos de la actividad.

Vinculado al listado antes mencionado, la última columna cuenta con información al respecto de los requisitos legales asociados al peligro identificado.

- ✓ Pautas generales de las condiciones de los elementos de la lucha contra incendios.

El manual cuenta con una descripción breve y sencilla de los elementos de la lucha contra incendios (equipos extintores, RCI) con gráficos que identifican las características más importantes, por ejemplo condiciones de mantenimiento y distanciamientos.

- ✓ Auditorías STOP.

Se incluyeron en el manual los conceptos básicos sobre auditorías comportamentales.

- ✓ Condiciones de Ergonomía asociadas a los Peligros relacionados a los distintos puestos de trabajo.

Esta sección del manual contiene los aspectos más relevantes de los puestos de trabajo: infraestructura, posturales, etc.

Conclusiones

Para la preparación de las listas de verificación y el desarrollo de las auditorías internas, los auditores internos habilitados consultan los documentos correspondientes al proceso a ser auditado. La guía es un elemento de consulta rápida para la lectura permanente y el análisis de situaciones generales que se presenta en las reuniones bimestrales y en las distintas actividades de capacitación, entrenamiento y actualización del equipo auditor.

La consulta de este manual ha facilitado el análisis, la interpretación y la elaboración de conclusiones sobre situaciones reales y casos de estudio.

Bibliografía

ISO9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos

ISO14001:1996 Sistemas de Gestión Ambiental – Especificaciones y directivas para su uso

OHSAS18001:1999 Sistemas de Gestión de seguridad y salud ocupacional - Especificación

Figuras

Figura 1: parte del documento interno PERFIL DE AUDITOR INTERNO

3.- Formación, Conocimientos y habilidades

- Educación Secundaria
- Herramientas informáticas: Office, ISOPecom, Base de datos
- Conocimientos Técnicos: **Normas ISO : 9001:2000 y 14001:2004, Especificación: Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:1999**

4.- Competencias necesarias para el puesto

- Relaciones interpersonales
- Negociación Efectiva
- Orientación al aprendizaje
- Orientación a resultados
- Flexibilidad

5.- Condiciones y características generales del perfil

- Toma decisiones con instrucciones generales
- Se logran los objetivos a través de interactuar con otros
- No tiene responsabilidad por supervisión
- Requiere que 25% del tiempo que asume la función, realice viajes