

LOS RIESGOS DEL AUDITOR EN EL PROCESO DE AUDITORIA

The auditor's risks
in the audit process

Yovanni Arley Cobaleda Bernal
yovannicobaleda@gmail.com

Administrador Ambiental
Esp. Seguridad y Riesgos Laborales
Esp. en Gerencia Financiera
Magister en Sistemas Integrados de Gestión
Consultor, Conferencista y Docente Universitario

Resumen

Todos los procesos de auditorías de certificación de sistemas de gestión, vistos desde el contexto de ejecución las actividades son similares, Sacar adelante una auditoría sin contratiempos supone sortear diferentes riesgos y escenarios. De allí que el proceso de auditoría no se limite simplemente a la evaluación de unos requisitos establecidos, sino también a un proceso de interacción sistemático del auditor con el cliente, el presente estudio hace un recuento de los riesgos que se presentan al auditor en las fases de auditoría para sacar adelante el proceso y los riesgos de fracaso a los que se expone el proceso.

Palabras clave:

Riesgo, Peligro, Seguridad y Salud en el trabajo, Auditoria, Hallazgos, ISO, organizaciones.

Recepción: 30.10.2021
Aceptación: 17.02.2022

Cite este artículo como:

Cobaleda, Y. A. (2022). Los riesgos del auditor en el proceso de auditoría. (M. Quiroz, & D. Zamora, Edits.) *Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*, 4(5), 5 - 9. Obtenido de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/issue/archive>.

Abstract

All the processes of management systems certification audits, seen from the context of execution, the activities are similar. Carrying out an audit without setbacks means avoiding different risks and scenarios. Hence, the audit process is not limited simply to the evaluation of established requirements, but also to a process of systematic interaction of the auditor with the client, this study makes a count of the risks that are presented to the auditor in the phases audit to carry out the process and the risks of failure to which the process is exposed.

Keywords:

Risk, Danger, Safety and Health at work, Audit, Findings, ISO, organizations.

INTRODUCCIÓN

La implementación de los sistemas de gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001, 2018) y de gestión Ambiental (ISO 14001, 2004) de calidad (ISO 9001, 2008) ha tomado más importancia en la medida que se han vuelto parte fundamental de los procesos licitatorios del sector público y/o privado en la que el contar con la certificación de alguno o los tres sistemas de gestión otorga algunos puntos o hace que la balanza de decisión se mueva a un lado o al otro; por lo cual estar certificados muchas veces es definitivo en la continuidad del negocio. Evaluar el desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de las organizaciones, la mejora continua en la gestión del riesgo y el cumplimiento de los aspectos legales implica no solo el cumplimiento de los requisitos de ISO 45001:2018 sino también los requisitos que en esta materia ha establecido la legislación colombiana. de allí que el proceso reviste un espectro de acción que no solo se limita al camino que la organización estableció para dar cumplimiento a la ISO.

Desde la perspectiva del ciclo PHVA la implementación del Sistema de Gestión SST inicia con la identificación sistemática de los peligros presentes en la organización y la manera como la organización los aborda y los gestiona, esto por lo regular se logra con una matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles (IPVRDC), sin embargo, con la publicación de la ISO 9001:2015- 14001:2015 e ISO 45001:2018 se presenta un enfoque de gestión del riesgo, el cual se orienta a la adecuada identificación de factores con potencial de desestabilizar la continuidad del negocio, la marca o el normal desarrollo de procesos y actividades de las organizaciones. En consecuencia, el presente estudio no enfoca sus esfuerzos en los peligros derivados de los factores de seguridad (peligros), se orienta a los riesgos de estabilidad y continuidad del negocio a los que hacen referencia las normas ISO en sus versiones vigentes a 2021 (riesgos).

METODOLOGÍA

La metodología usada para la identificación de los riesgos a los que se expone el proceso de auditoría consiste en la descripción del proceso de auditoría (Vélez y Vélez, 2008) “Directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior”. Universidad de Cuenca- Facultad de Ciencias Económicas. Cuenca-Ecuador), no desde la solicitud del servicio por parte del auditado, sino desde el momento mismo de la llegada del auditor al sitio de la auditoría, es decir desde la auditoría in situ hasta la reunión de cierre, y

en cada uno ellos se identificaron las condiciones y aptitudes más comunes y los diferentes escenarios que potencializan los riesgos del auditor y del proceso de auditoría.

Evolución del proceso de auditoría

La ISO 19001:2015- Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, establece, entre otras, la autonomía en el desarrollo de las distintas tareas ya que el auditor líder esta solo ejecutando los procesos de auditoría, bajo esta óptica, si el proceso de auditoría es llevado a feliz término, no se genera ningún tipo de comentario sobre la gestión del auditor. Si, por el contrario, el desempeño del auditor compromete el proceso de auditoría o ésta se lleva de una forma no adecuada bajo la percepción del cliente, éste presenta quejas al organismo certificador, es aquí donde se genera la necesidad de identificar las causas más frecuentes de inconformidad de los clientes, bien sean fortuitas o inducidas, para que el auditor genere las estrategias y el conocimiento necesario para sacar adelante los procesos de auditoría. De la misma manera como los sistemas de gestión evolucionan a partir del proceso de revisión y actualización de las normas, también los auditores deben evolucionar de la figura que evalúa la conformidad del producto o servicio frente a las especificaciones dadas, a un sujeto dinámico, con la oportunidad de mirar y evaluar el entorno, es un observador crítico que busca llevar a cabo un ejercicio transparente donde se evalúan aspectos de interés bajo lineamientos establecidos.

De la misma manera como han evolucionado los sistemas de gestión y los auditores también han evolucionado las organizaciones y las personas que soportan los procesos de auditoría de los procesos que han implementado. Algunas organizaciones realizan la implementación de los sistemas de gestión en busca de la mejora, el desempeño, medición de sus procesos, gestionar los riesgos y los peligros entre otras, etc., sin embargo, muchas otras organizaciones han tenido su primer acercamiento a los sistemas de gestión en busca de la certificación de la norma de su interés como resultado de una necesidad del mercado, apertura de nuevos contratos, exigencia de los clientes entre otras. Este reconocimiento les permitirá abrir puertas o mantenerse en el mercado, el proceso de maduración del sistema es lo que más adelante definirá el éxito de la implementación de los sistemas de gestión en la organización.

Ejecución de las auditorías

La realización de las actividades de auditoría in situ consiste en desarrollar un conjunto de acciones orientadas a la recopilación y verificación de la información, inicia con la reunión de apertura o inicial, ésta debe realizarse bajo la dirección del auditado con la participación de los responsables de las funciones o procesos que se van a auditar con el propósito de: Confirmar el plan de auditoría; Proporcionar un breve

resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría; Confirmar los canales de comunicación; Confirmar los asuntos relacionados con la confidencialidad Confirmar los procedimientos relevantes de seguridad en el trabajo, emergencia y seguridad para el equipo auditor. Confirmar de la disponibilidad, funciones e identidades de los guías. Informar acerca de las condiciones en las cuales puede terminar la auditoría. Informar acerca del sistema de apelación sobre la conducción o resultado de la auditoría. Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas (Vélez y Vélez, 2008) “Directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior”. Universidad de Cuenca- Facultad de Ciencias Económicas. Cuenca-Ecuador).

El primer y más común de los riesgos es saber romper el hielo, y de paso, la percepción que se ha generado por el entorno del proceso de implementación que “la auditoría no es un juicio, la auditoría es una herramienta de la mejora continua”. Se debería proyectar que el proceso de auditoría va en busca de la conformidad no en busca de la no conformidad.

Recopilación y verificación de la información

Consiste en obtener evidencia pertinente de las fuentes seleccionadas mediante la aplicación de pruebas selectivas (muestreo apropiado) y de métodos y técnicas previstas y documentadas en listas de comprobación, incluyendo la información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos, para la comparación con los criterios de auditoría verificables y registro correspondiente. Únicamente la información verificable puede constituir evidencia de la auditoría, por tanto, susceptible de registro con el respectivo grado de incertidumbre (Vélez y Vélez, 2008) “Directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior”. Universidad de Cuenca- Facultad de Ciencias Económicas. Cuenca-Ecuador).

Entre los riesgos más frecuentes está la identificación de riesgos adicionales o que eventualmente la empresa no contemplo (por ejemplo: los riesgos que se desprenden al no elaborar o ejecutar un mal examen médico de ingreso y que no se identifique algún tipo de dolencia o de pre existencia de un colaborador nuevo y que luego de ser contratado no va a ser tan fácil reemplazarlo porque su condición de enfermo le da estabilidad laboral reforzada), lo cual cambiará drásticamente el curso de la auditoría y puede ser visto como una actitud de sevicia por parte del auditor. Aquí es fundamental la mente abierta y el criterio del auditor en busca de las evidencias de la gestión sobre el particular, de lo contrario se pondrá en riesgo el clima y buen desarrollo del restante proceso de auditoría. Desde una perspectiva personal, no en todos los casos le resulta tan fácil al cliente de auditoría separar el concepto de “peligro de accidente” y el de “riesgo de continuidad”, tal vez sea por la afinidad semántica de las palabras, pero que

esto no obsta para que se desarrollen ambas actividades de manera simultánea en la documentación del sistema de gestión SST

El riesgo que representa la disponibilidad de información o el acceso a la información durante el proceso de auditoría versus la respuesta que espera el auditado del auditor es alta en la medida en la que el objetivo global y el alcance de la auditoría no cambia en un entorno tecnificado, de aquí, que los procesos de comunicación asertiva permitan generar el contexto claro de la ausencia de evidencias y no expongan al auditor a percibir evidencias en función una opinión bien justificada. Algunas veces durante la fase de auditoría de los procesos productivos (o campo) los recorridos son fuertemente influenciados por el auditado, (acceso a lugares determinados, vista de determinadas áreas o procesos, etc.), si durante estos recorridos el auditor sale de la línea del camino que se impone y evidencia la ausencia del rastro de implementación en alguna de las de las operaciones se puede generar un ambiente de inconformismo del auditado, aquí es fundamental la experiencia con que cuente el auditor para sortear y sacar adelante y de forma satisfactoria este tipo de eventos, este tipo de desempeño no se aprende en ningún claustro de educación.

Principalmente en las organizaciones grandes se presenta la segregación de funciones (puestos con acceso ilimitado al sistema o programas), que entre sí se complementan, el riesgo de este escenario radica en que se presenten pequeñas desviaciones que de forma aislada y no representen grandes amenazas, pero que vistas desde el contexto de un proceso generen una no conformidad para la implementación o el sostenimiento del sistema. El riesgo aquí es la forma en la que el auditor presente las evidencias que generen la seguridad en el auditado de la existencia del vacío identificado y que despeje cualquier duda de ser una opinión de auditor. Existe el riesgo de generar dos opiniones completamente distantes una de la otra, la primera sobre la falta de competencia del auditor al no demostrar el hallazgo sino dejar una impresión de lo que al parecer él considero, la segunda, que es el escenario esperado, una imagen sobresaliente de la competencia del auditor al presentar un escenario claro, que el auditado comprende a pesar de su complejidad. En estos casos es discrecionalidad del auditor correr el riesgo.

El riesgo más común al que se expone el auditor es la tergiversación del tiempo y de la presentación de evidencias y de cómo éste se libra de dicha “manipulación” sin romper ninguno de los principios básicos del auditor establecidos en la ISO 19011:2018. Uno de los riesgos más importantes es garantizar la competencia del auditor, si bien es cierto, el auditor llega precedido de su formación y el prestigio de la entidad que representa, también es claro que es un ser humano, y como todos, tiene sus limitaciones. Si durante la evaluación del grado de cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, ambiental,

calidad u otro y cuando la actividad de la entidad auditada sea de las consideradas de elevado riesgo de siniestralidad laboral o compleja y el auditor no disponga de formación y experiencia suficientes, es de vital importancia el apoyo oportuno que reciba el auditor de la entidad certificadora con la colaboración de un experto independiente para llevar a cabo dicha evaluación. El grado de riesgo se expresa en la eficacia de la comunicación, apoyo y de la capacidad de respuesta que la entidad certificadora ponga a disposición del auditor.

Otro de los riesgos durante el diálogo con el (los) responsable(s) del sistema de gestión de la entidad, se genera cuando por efecto de la entrevista (o por estrategia del entrevistado) en la auditoría, el auditor permite que la conversación se desvíe y caiga en el error de empezar a medir conceptos y/o conocimientos con el auditado y dejar de evaluar el cumplimiento de la norma, lo cual genera una pérdida deliberada de tiempo de auditoría efectiva. Esto no debe pasar. Otro riesgo ocurre cuando el auditor, en su menester de obtener los datos necesarios para corroborar la información que ha obtenido o le han suministrado (evidencia primaria) no logra comunicarse objetiva y/o asertivamente con el entrevistado, el ambiente se torna hostil y hay signos de ira en el auditado, es entonces cuando el auditor debe aplicar las diferentes técnicas de auditoría o el conjunto de recursos lógicos para llegar a comunicarse, retomar la senda de la cordialidad, de la comunicación, invitando a los auditados a dejar de lado el impase y continuar con la auditoría, la buena disposición de las personas reduce la posibilidad que el riesgo se exprese y se altere el curso normal del proceso.

Generación de hallazgos de la auditoría

Consiste en la evaluación de la evidencia de la auditoría con relación a los criterios de auditoría, para determinar la conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría o especificaciones del sistema de gestión SST. Retomando la tesis en la cual en algunas organizaciones se presenta segregación de funciones (puestos con acceso ilimitado al sistema o programas), Si durante el proceso, el auditado utiliza la colaboración de un experto o de expertos independientes cuya generación de evidencias la organización no entiende y se produce un hallazgo de auditoría el cual no es manifestado abiertamente en su momento, el auditor corre el riesgo que cuando lo presente la organización no entienda el fundamento del hallazgo en función de la complejidad del tema, por no argumentarlo en el momento en el cual se encontraba en presencia del experto consiste en la elaboración de resultados u opiniones de la auditoría por el equipo auditor antes de la reunión de cierre, previo la realización de las actividades básicas siguientes:

Un asunto muy delicado y que representa una alta capacidad de manejo por parte del auditor se presenta si durante la revisión documental le son presentadas evidencias en documentos falsos al auditor (como exámenes médicos, mediciones higiénicas, entre otras),

se corre un riesgo de continuidad del proceso de auditoría, credibilidad del auditado, del principio de confidencialidad pero también de la credibilidad de la gestión SST de la compañía, que pueden tener implicaciones que sobrepasan el proceso de auditoría al ámbito legal, el manejo de este riesgo expresado, amerita de toda la prudencia, serenidad, rectitud y profesionalismo del auditor, a título personal se puede “negociar” dejar el impase de lado, sin preguntar cómo o porque y solo declarar el hallazgo, partiendo del hecho que el auditor debe demostrar que identifico la novedad.

Preparación de las conclusiones de la auditoría

Tal como se citó en párrafos anteriores si bien es cierto, el auditor llega precedido de su formación y el prestigio de la entidad que representa, también es claro que es un ser humano, y como todos, tiene sus limitaciones, el auditor corre el riesgo que si durante el proceso se presentaron diferencias, roses y malos entendidos (algunas veces maquinados con el objetivo de hacer perder la objetividad del auditor), éste debe afrontar con mucha responsabilidad y madurez dichos eventos en el momento de la redacción de hallazgos, de manera que brinde a su cliente la confianza y seguridad de la objetividad del proceso y se evite el riesgo de generar comentarios relacionados con que los “incidentes” del proceso de auditoría desencadenaron los hallazgos.

Relación de la reunión de cierre

Tiene que ver con la presentación e informe de los hallazgos y conclusiones de la auditoría por el líder del equipo auditor de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado y demás partes relacionadas participantes como puede ser el caso del responsable del sistema de gestión y de los responsables de los procesos, para el trámite del informe, y para ponerse de acuerdo, si es necesario, en el intervalo de tiempo para que el auditado presente un plan de acciones correctivas y preventivas. La reunión de cierre puede consistir en la comunicación de hallazgos y conclusiones de auditoría de carácter formal con la elaboración de actas de comunicación de resultados y la preparación de registros de asistencia para su conservación. De surgir cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría y/o a las conclusiones entre el equipo auditor y el auditado es conveniente discutirse, si es posible hasta resolverse, en caso contrario, las dos opiniones deberían registrarse (Vélez y Vélez, 2008) “Directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior”. Universidad de Cuenca- Facultad de Ciencias Económicas. Cuenca-Ecuador).

Los guías y observadores no se deben obviar pueden tratarse de personas relacionadas con el cliente que deseen observar los métodos empleados en la auditoría, están tranquilos, no están soportando la auditoría, observan con mirada crítica, desde su palco el desarrollo de la actividad de auditoría, el auditor debe conservar la

compostura y la objetividad del proceso en todo momento, ya que son estas personas son los llamados a identificar cualquier error humano del auditor durante el proceso (Las quejas se centran en el comportamiento y las expresiones del auditor, poco o nada en su desempeño profesional) y es generalmente en la reunión de cierre donde rompen su silencio.

REFERENCIAS

[1] Vélez C. M., Vélez L. P. (2008) “Directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior”. Universidad de Cuenca- Facultad de Ciencias Económicas. Cuenca-Ecuador ISO 19001:2018: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.