

AUDITORÍA INTERNA: HERRAMIENTA PARA LA PRODUCTIVIDAD Y LA MEJORA

“Podemos juzgar nuestro progreso por el coraje de nuestras preguntas y la profundidad de nuestras respuestas, por nuestro deseo de aceptar lo que es verdad, y no sólo lo que nos hace sentir bien”

Carl Sagan

*Sorprende comprobar lo habitual que resulta encontrar **graves falencias** que afectan al **proceso de auditoría interna** en las empresas: las auditorías se realizan, pero no alcanzan a ser una **herramienta gerencial** útil para el logro de los objetivos, ni permiten verificar que los elementos que componen el **Sistema de Gestión** sean efectivos, así como tampoco aportan mejoras en el desempeño de la organización. Ante esta situación, es conveniente considerar las **ventajas** de la **tercerización** en las labores de auditoría interna mediante un **servicio profesional** que aporte valor a este importante proceso.*

Auditoría interna

Una auditoría constituye un **proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.**

La definición incluida en la norma **ISO 9000:2005**, permite comprender la importancia del proceso de auditoría, ya que busca obtener **información pertinente y verificable** acerca de cómo en la organización se **cumple** con un conjunto de **políticas, procedimientos o requisitos** utilizados como referencia.

La necesidad de la auditoría interna se manifiesta en una empresa a medida que ésta aumenta su volumen de operaciones, su extensión geográfica, o su complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

Entonces, la **auditoría interna** es una **indispensable ayuda** para la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas.



Así, pueden mencionarse algunos de los más destacados **beneficios** del proceso de **auditoría interna**:

- Ayuda a implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión.

AUDITORÍA INTERNA: HERRAMIENTA PARA LA PRODUCTIVIDAD Y LA MEJORA

- Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- Evalúa de forma global y objetiva los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por las áreas afectadas.
- Permite conocer y mejorar la productividad en la organización.
- Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas.
- Fomenta la eliminación de ideas preconcebidas e información sesgada.
- Promueve la comunicación entre los diferentes niveles dentro de la organización.

Requisitos y principios del proceso de auditoría interna

A fin de que una organización pueda obtener los **beneficios** mencionados con anterioridad, resulta conveniente que atienda y presente una adecuada respuesta a ciertos **requisitos necesarios** para que el proceso de auditoría interna resulte eficaz:

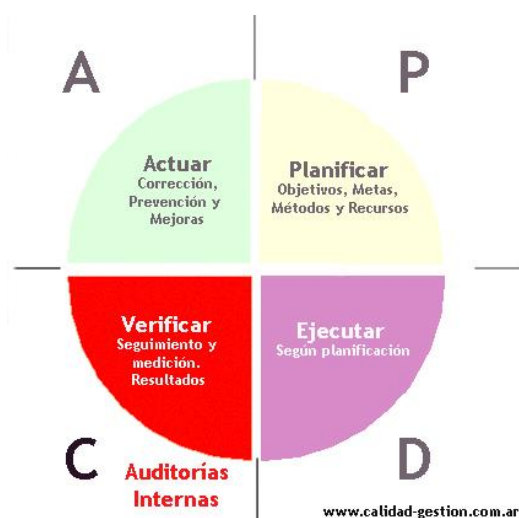
- Las revisiones han de ser efectuadas por personas que posean conocimientos técnicos adecuados y capacitación como auditores.
- El auditor debe mantener una actitud mental independiente.
- Tanto en la realización del examen como en la preparación del informe debe mantenerse el debido rigor profesional.
- El trabajo debe planificarse adecuadamente ejerciéndose la debida supervisión por parte del auditor de mayor experiencia (auditor líder).
- Debe obtenerse suficiente información (mediante inspección, observación, investigación, entrevistas y confirmaciones) como fundamento del trabajo.
- Además de los requisitos necesarios, la auditoría depende de ciertos **principios** para que resulte una herramienta eficiente y fiable en apoyo de las políticas y los controles de gestión destinados a mejorar el desempeño del sistema.
- Los **principios referidos a los auditores** son:
 - **Conducta ética** – el fundamento de la profesionalidad: Confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales en la auditoría.
 - **Presentación ecuánime** – la obligación de informar con veracidad y exactitud: Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan sinceramente y con exactitud sus actividades, y se deben informar además los obstáculos y las opiniones divergentes.
 - **Debido cuidado profesional**– la aplicación de diligencia y juicio al auditar: es ineludible que los auditores posean la competencia y experiencia necesarias.
- En cuanto a la propia **auditoría**, sus **principios** son:

AUDITORÍA INTERNA: HERRAMIENTA PARA LA PRODUCTIVIDAD Y LA MEJORA

- **Independencia** – la base para la imparcialidad y la objetividad de las conclusiones de la auditoría: Auditores independientes de la actividad auditada y libres de sesgo y/o conflicto de intereses garantizan la objetividad necesaria a lo largo del proceso para que los hallazgos y las conclusiones estén basados sólo en la evidencia.
- **Enfoque basado en la Evidencia** – método racional para alcanzar conclusiones fiables y reproducibles. La evidencia en la auditoría es verificable, basada en muestras de la información disponible.

La auditoría en la mejora continua

Al considerar el **ciclo PDCA**, el proceso de auditoría interna coincide con la etapa “**C - Check - Verificar**” de este ciclo, verificando los resultados de las actividades realizadas y, si cumple con los requisitos y principios antes expuestos, significando para la organización un verdadero asesoramiento con el objetivo de proteger y mejorar el funcionamiento de la misma.



Así, luego de la definición y establecimiento de Objetivos, Metas, Métodos y Recursos previstos para la etapa “P – Plan – Planificar”, y de la ejecución de las actividades según la planificación en la siguiente fase “D – Do – Ejecutar”, continua la etapa de **Verificar los Resultados**, y un proceso eficaz de **auditoría interna** que determine **en qué grado** la organización **cumple** con un conjunto de políticas, procedimientos o requisitos establecidos por la dirección será una **formidable ayuda** para definir las correcciones, y las acciones de prevención y mejora previstas para etapa “A – Act – Actuar”.

La **mejora continua** en la auditoría puede apreciarse mejor con una visión de la empresa desde un enfoque sistémico, de tal manera de ubicar al **proceso de auditoría** como un componente más de dicho sistema, encargado de proteger su **buen funcionamiento** a los efectos de su supervivencia y el logro de las metas propuestas.

AUDITORÍA INTERNA: HERRAMIENTA PARA LA PRODUCTIVIDAD Y LA MEJORA

En este sentido, el proceso de auditoría no puede ignorar la **exigencia** de lograr cada día mejores niveles tanto en calidad de productos y servicios, como en costos, productividad y plazos.

Esta mejora se apreciará decididamente en la última línea del **Cuadro de Resultados**, en donde se refleja **qué tan bien ha operado la empresa**.

Tercerización

Dado el alto grado de competencia actual en los mercados resulta fundamental poder realizar las auditorías internas de la **mejor manera posible** y con el **mejor uso de los recursos**, sobre todo considerando que estas actividades **no poseen valor agregado para el cliente externo**.

Para ello deben concentrarse la utilización de los recursos de la forma más eficiente posible y mejorando de manera continua los niveles de performance. Los controles deben centrarse en cuestiones o elementos significativos y que tengan un **creciente impacto** en la organización.

Por todo lo expuesto hasta aquí, toda organización puede considerar como **una forma segura** de realizar **auditorías que cumplan** con todos los **requisitos y principios** ya mencionados, con **mayores niveles de productividad, mejores niveles de calidad** y con **menores costos**, la contratación de **servicios tercerizados de auditoría interna**.

De este modo se obtienen las siguientes **ventajas**:

- Se **evitan costos fijos** (sueldos, espacio físico, computadoras, gastos de teléfono, etc.).
- Facilidad para **cambiar de proveedor** si los servicios no son adecuados.
- Auditorías realizadas por **auditores con mayor nivel de experiencia**.
- La **capacitación** de los auditores no corre por cuenta de la empresa sino por parte del ente prestador del servicio.

Posibilidad de recibir servicios con **alto nivel de especialización**, pues el ente prestador del servicio puede contar con especialistas para auditar sistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental, de salud y seguridad ocupacional, de inocuidad y seguridad alimentaria, de buenas prácticas de manufactura, etc.

