

AUDITORÍA CONCEPTOS BÁSICOS

Proceso de auditoría

El proceso de auditoría, se refiere a todas las actividades administrativas orientadas a la revisión de documentos que demuestren que las tareas planeadas dentro de un proceso, han sido ejecutadas de tal forma que se permita verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y de los subprocesos internos, así como también el cumplimiento de la normativa específica.

Fases del proceso de auditoría:

La última versión de la norma ISO 19011 revisada en 2018, establece 6 pasos para llevar a cabo correctamente el proceso de auditoría en cualquier tipo de empresa:

1. Reunión inicial

El objetivo de esta reunión es suministrar una guía de las actividades que se llevarán a cabo durante el proceso de auditoría, de esta manera se evitan mal entendidos y conflictos que puedan surgir debido a la auditoría. En esta reunión deben estar presentes:

- El gerente de la empresa o su representante.
- Los colaboradores de la empresa que están a cargo de los procesos auditables.

2. Establecer canales de comunicación

El auditado o auditados deben tener claro los canales de comunicación para expresar dudas y preocupaciones. Así mismo el auditor o auditores deben comunicar los avances de la auditoría y los aspectos encontrados en la medida en que se lleva a cabo, de esta manera se garantiza la transparencia.

3. Establecer responsabilidades del equipo auditor

Se debe determinar el papel de cada uno de los involucrados durante el proceso de auditoría.

4. Recopilación y verificación de la información

Según los estándares internacionales, solo la información verificable es válida en un proceso de auditoría. Por esta razón solo se deben registrar cada uno de los hallazgos que se puedan verificar.

5. Registro de incumplimientos

Evaluar cada uno de los procesos por medio de la documentación (descripción del proceso y registro de las planillas de control) y registrar aquellos que no cumplen con la norma, estándar o legislación auditada.

6. Conclusiones finales de la auditoría

Se muestran los hallazgos y la información relevante durante la observación, revisión y verificación de cada uno de los procesos en un documento compartido a las partes involucradas. (Contributor, 2020)

Plan de acción

El plan de acción es una secuencia detallada de pasos o actividades que se deben realizar para alcanzar uno o más objetivos establecidos en un proceso que se desea implementar, modificar o corregir.

Al elaborar un plan de acción deben considerarse las limitaciones, los riesgos y los recursos tanto financieros como técnicos, tecnológicos y humanos. Se debe también contar con la información necesaria para llevar a cabo y de manera exitosa el plan.

El plan de acción debe ser coherente y realista en cuanto a las limitaciones de recursos, teniendo en cuenta este aspecto se establecen los objetivos, se hace una asignación y distribución adecuada de tiempos, esfuerzos y recursos.

El plan de acción debe contener la función específica de cada uno de los colaboradores de la empresa inmersos en el proceso.

Información contenida en el plan de acción:

- Cuales actividades deben realizarse
- Quién llevará a cabo estas actividades
- Cuándo se llevarán a cabo las actividades y durante cuánto tiempo
- Qué recursos se necesitan para llevar a cabo estas actividades
- A quien se le debe informar de los avances
- Cuales son los canales de comunicación

Características del plan de acción:

- **Integridad:** Enumerar todas las actividades indicando responsables, fechas, plazos, recursos, comunicación, etc.

- **Claridad:** Indicar de manera precisa quien debe ejecutar cada acción, para que debe ejecutarla y para cuando se requiere el resultado.
- **Riesgos:** El Plan de acción debe, en la medida de lo posible, anticipar los riesgos y contingencias derivados de su ejecución.
- **Socialización:** El plan debe ser informado de manera detallada a todo el equipo que colaborará en su ejecución, así mismo es importante socializarlo con todos los colaboradores de la empresa.

Seguimiento y control del plan de acción:

El plan de acción debe asignar prioridades a las tareas y contener mecanismos de medición del grado de ejecución.

Si se presentan alteraciones en fechas o labores a ejecutar, se debe hacer una evaluación de las razones que llevaron a esta situación e implementar los correctivos necesarios.

Al presentarse algún problema o dificultad en la ejecución de una auditoría, el plan de acción sirve como herramienta para encontrar soluciones. Las consideraciones que deben tenerse en cuenta en este caso son las siguientes:

- Definir el problema
- Recopilar y analizar los datos
- Aclarar y priorizar los problemas
- Definir objetivos de la solución
- Desarrollar las soluciones
- Implementar las soluciones y supervisar

(Rodríguez, s.f.)

Gestión de procesos

La gestión de procesos se refiere al conjunto de prácticas encaminadas a mejorar de manera continua las actividades organizacionales para lograr resultados congruentes con los objetivos estratégicos. Se requiere del compromiso de todos los colaboradores de la empresa.

En la gestión de procesos está inmersa la calidad que permite lograr procesos claros, estandarizados y replicables.

Objetivos de la gestión de procesos

- Comprender los procesos
- Validar, optimizar y estandarizar procesos
- Ver las actividades en cadena
- Eliminar tareas innecesarias

- Reutilizar recursos para reducir costos
- Detectar inconvenientes
- Promover la mejora continua
- Aumentar la productividad
- Mejorar la satisfacción del cliente
- Asegurar la ejecución de actividades
- Incrementar la probabilidad de alcanzar metas

Etapas de la gestión de procesos

1. **Planificación:** Diseñar el paso a paso de la gestión de procesos, teniendo en cuenta cada una de las actividades, problemas y errores y las mejores formas de solucionarlos. Se deben definir indicadores de desempeño a utilizar en la medición.
2. **Mapeo de procesos:** Es representar de manera gráfica el flujo de trabajo dentro de la empresa y las personas responsables de cada actividad.
3. **Simulación:** Se prueban las actividades descritas en el mapeo de procesos. Se realizan simulaciones, con diferentes escenarios hasta llegar a un flujo de proceso adecuado.
4. **Ejecución:** En este punto, es fundamental que el responsable haya aportado los recursos necesarios para ponerlo en práctica, tales como: recurso humano, recurso económico, recurso tecnológico, capacitaciones, etc.
5. **Monitoreo:** Utilizando los indicadores de desempeño establecidos durante la planificación.