AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA
AUDITS OF MANAGEMENT SYSTEMS IN TIMES OF PANDEMIC

Elías José Bracho Cordero
Magister en Ciencias de la Educación, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacin. Especialista en Protección y Seguridad Industrial, Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo. Ingeniero Industrial, Universidad del Zulia. Docente Universitario de Pregrado y Postgrado en la Universidad Viña del Mar

Objetivo de la investigación: Especificar las características del proceso de auditoría de sistemas de gestión, mediante la modalidad remota.

Descripción del contexto

La necesidad de realizar auditorías a los sistemas de gestión nace como parte de los requisitos normativos de las especificaciones técnicas establecidas en los modelos de gestión y de los estándares internacionales mundialmente aceptados. Estas auditorías representan un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría, Cienfuegos et al., (2021). En este sentido, todo sistema de gestión debe proporcionar la confianza de realizar actividades bajo condiciones controladas, siendo el proceso de auditorías clave para verificar que las cosas se hacen según lo planeado, verificar el cumplimiento de los requisitos, encaminar acciones que contribuyan a una mejor planificación y contribuir a la identificación de necesidades de mejora.

Cabe señalar, que como parte de la flexibilización de los procesos empresariales frente a las condiciones resultantes de la crisis provocada por la Pandemia del COVID-19, el distanciamiento social ha promovido el incremento de los sistemas remotos como medio primordial para la ejecución de actividades productivas a fin de garantizar la continuidad de los negocios. Es así como el objetivo de la investigación se centra en presentar las características de las auditorías remotas de los sistemas de gestión bajo las normas ISO, para de comprender las aplicaciones de dichas auditorías, junto con las consideraciones claves y desafíos en tiempos de Pandemia.

Por lo anterior, el Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN), fundación de derecho privado sin fines de lucro, creada por la Corporación de Fomento de la Producción del Gobierno de Chile (CORFO) para contribuir al desarrollo productivo del país, fomentando la elaboración y uso de normas chilenas, coordinando la Red Nacional de Metrología y acreditando organismos de evaluación de la conformidad, organismo reconocido en materia de normalización en el país, fundador y miembro de International Organization for Standardization (ISO), con el fin de mantener el servicio de acreditación, certificación y evaluaciones de conformidad, publicó el 15 de abril de 2020 la Directriz DA-D54 “Actividades alternativas para el INN y los OEC producto del COVID-19” para permitir desarrollar algunas actividades de evaluación de la conformidad acreditadas, es decir, auditorías, (INN, 2021).

Considerar el proceso de auditorías remotas, tanto para las organizaciones acreditadas y destinadas a ejecutar auditorías, así como para organizaciones que realicen sus evaluaciones internas que permita

identificar oportunidades de mejora en sus procesos, ameritan un esfuerzo adicional comparado con las evaluaciones presenciales, especialmente para asegurar que los riesgos y oportunidades se determinan y gestionan correctamente para el proceso de auditorías propiamente dicho.

La aplicación de esta modalidad de auditorías remotas evidencia que existen variaciones en los resultados de los riesgos presentes en el proceso en sí, especialmente en el tipo de sistema de gestión a evaluar su conformidad y, en definitiva, en algunos requisitos especificados por las normas de sistemas de gestión que ameriten más de un método de evaluación de la conformidad para corroborar consistencia en los datos verificados, como es el caso de los requisitos establecidos en el apartado 8, planificación y control operacional, de las normas basadas en la estructura de alto nivel de las especificaciones ISO para sistemas de gestión. Asimismo, el apartado 9 que hace referencia a la evaluación del desempeño requerirá de la observación in situ de prácticas que demuestren el seguimiento, medición análisis y evaluación del desempeño de la organización. Sin embargo, pueden ser evaluadas en forma remota para auditorías de seguimiento o de recertificación.

Revisión de la literatura

Las auditorías

La auditoría, según cita Sánchez (2021, p. 18), "es una técnica de evaluación que se enfoca en determinar la conformidad de lo evaluado con respecto a un criterio". Es así como la auditoría forma parte de la teoría del control (Sánchez, 2017, citado por Sánchez 2021), donde se plantea que ésta forma parte de los sistemas encargados de regular su operación y que el control es un subsistema que, a su vez, se subdivide en la evaluación y en seguimiento.

Así mismo, el autor señala que, para llevar a cabo la evaluación, emergen dos actores, uno es el sistema objeto de tal acción y otro es el sujeto que la ha de ejecutar; el sistema objeto para poder ser evaluado debe proveer información (evidencias) al sujeto evaluador, quien habrá de limitarse a usarla asépticamente para proceder con las técnicas pertinentes a calificar su idoneidad y consistencia, juzgar el desempeño e identificar la o las causas del resultado evidenciado, por su parte Olarte et al. (2020) consideran que el auditor "estructura los mecanismos de control interno sobre los casos encontrados y busca la idoneidad de las medidas preventivas, logrando que las entidades puedan operar según lo esperado, dentro de la licitud, velando por el uso eficiente de los recursos económicos"(p. 253).

La reflexión dada por Sevilla (2019, p. 20) concuerda con lo antes descrito, quien afirma que "en términos genéricos la auditoría puede ser entendida como una herramienta al servicio de la gestión de la Organización, consistente en la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento adecuado de una actividad". El objetivo final de una auditoría es realizar la comprobación y seguimiento de las políticas de gestión emanadas por la Dirección de una organización.

Por su parte, Bravo et al., (2018) comentan que cuando se ejecuta una auditoría de gestión es necesario cumplir de forma sistemática y cíclica las cuatro fases del ciclo de mejora continua, popularizado por William Deming, creado por Walter Shewhart, el ciclo Planificar- Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) ha sido reconocido

y aplicado a cada uno de los procesos, por ende, en el proceso de auditoría. La planificación se encarga de visualizar y definir los objetivos, metas, métodos y los recursos requeridos para realizar la auditoría; en la ejecución se comete del desarrollo e implementación de lo indicado en la planificación planteada a fin de darle fiel cumplimiento; en la verificación, o también conocida como control, se da seguimiento para medir los resultados alcanzados e informar para que en la última fase actuar, también conocida como mejora, se realizan las correcciones si fuera posible, prevención para futuras actividades y de mejora si es factible.

Finalmente, los resultados de las auditorías conforman las entradas fundamentales para la revisión por parte de la dirección de la organización, lo que permite tomar decisiones basadas en evidencias objetivas para implementar acciones correctivas y de mejora de la gestión de la empresa, entidad o negocio, donde se proponen recomendaciones conducentes a optimizar las prácticas de gestión, evitar accidentes y paralizaciones de la continuidad de las operaciones, lo que se traduce en reducción de costos asociados a pérdidas por el uso ineficiente de recursos.

Las auditorías remotas

Los avances tecnológicos han provocado cambios en los métodos del proceso de auditorías, Cienfuegos et al., (2021) señalan que este concepto hace referencia al uso de la tecnología para obtener la información documental y visual, y para la realización de entrevistas. Gracias a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) se pueden auditar localizaciones, actividades y personas de manera remota, minimizando y evitando gastos considerables asociados a desplazamientos y logística, así como del tempo asociado a dichos desplazamientos.

Así mismo, señalan que es necesario analizar los posibles riesgos y limitaciones en el uso de las TIC relacionados a la calidad, a la veracidad de la información recopilada, y del manejo de la confidencialidad de los datos e información del auditado, de modo que no se atente con el propósito fundamental y con los objetivos del proceso de auditoría. Por ende, la decisión del uso de las TIC ha de ser un criterio formal previamente consensuado por las partes -auditor y auditado- quienes deben asegurar las condiciones para la ejecución del proceso de auditoría mediante dicho canal remoto.

Frente a estas diferencias, las auditorías remotas presentan riesgos y oportunidades en la viabilidad del proceso, de modo que cada ejecución de auditoría requerirá una planificación que incluya dicha valoración de los riesgos y oportunidades. Cienfuegos et al., (2021) realizan una diferenciación entre diversas TIC que se pueden ocupar, como son las videollamadas para realizar entrevistas, de las que pueden surgir varios riesgos, como son: posibles infracciones a la seguridad de los datos e información y a la confidencialidad de las mismas, falsificación de datos e información, hasta de la persona, también existe una posible disminución de la capacidad de observar reacciones del personal auditado en forma eficaz. Destacan las oportunidades que se pueden aprovechar como es entrevistar varias personas en menor tiempo, evitando traslados de un lugar a otro.

En contraposición sobre las oportunidades indicadas respecto a la optimización del tiempo y ampliación del rango geográfico, los autores concuerdan que en los casos de revisión documental -datos e información

objeto de la auditoría- existe un aumento del tiempo requerido con el uso de las TIC, puesto que el proceso se hace potencialmente lento cuando existe falta de pericia y dificultad para manipular datos, se depende de la calidad del manejo de los documentos por parte del auditado, así como la fluidez en la interacción, pudiendo afectar la confiabilidad de la información recopilada, en consecuencia incide en la consistencia de las evidencias frente a los criterios de evaluación y, por ende, en el potencial aumento de la incertidumbre y del riesgo de los hallazgos obtenidos.

Metodología

La investigación se enmarca en el tipo descriptivo, dado que se busca especificar las propiedades y las características de los procesos sometidos al análisis. Asimismo, obedece a la modalidad de investigación de campo, ya que se recogen datos directamente de la realidad, siendo no experimental pues es de naturaleza transeccional o transversal, pues los datos se recolectaron en un solo momento en un tiempo único. (Hernández et al., 2016). Las técnicas empleadas para la recolección de la información fueron la observación directa en el proceso, entrevistas semiestructuradas y revisión documental. La unidad de análisis quedó conformada por 15 responsables auditados clave de 5 empresas del sector turístico, cuyos criterios de selección se establecieron en función de sus niveles de responsabilidad ante los procesos objeto de análisis, así como sus trayectorias y experiencias.

Hallazgos

Los resultados se organizaron tomando en cuenta las fases del ciclo de mejora continua, aplicado al proceso de auditoría de sistemas de gestión, detallando sus subprocesos y actividades, a fin de destacar la brecha que existe entre la variable temporalidad, es decir, el tiempo incurrido para ejecutar cada actividad, así como de la variable riesgo percibido en su ejecución, ambas en las auditorías en modalidad remota frente a las auditorías en modalidad presencial.

Los valores indicados en las columnas A y B, en la tabla N° 1, son la moda de los resultados recopilados, cuyos valores representan la proporción de brecha entre cada modalidad. Así, cuando un valor es negativo en la columna A, esto indica que es favorable en dicha proporción la modalidad remota ante la modalidad presencial en cuanto al tiempo empleado para dicha actividad, mientras que si el valor es positivo implica un incremento del tiempo en la modalidad remota frente a la presencial. Asimismo, cuando el valor de la columna B es negativo, esto corresponde a un menor nivel de riesgo percibido, mientras que si el valor es positivo significa que el riesgo de modalidad remota es mayor respecto a la modalidad presencial (tabla N° 1).

Tabla 1.

Brechas de temporalidad y riesgo percibido en auditorías modalidad remota versus modalidad presencial

FASE	Subproceso	Actividad	(A) Brecha de Temporalidad Remota vs. Presencial	(B) Brecha Riesgo percibido Remota vs. Presencial
PLANEAR	Inicio de la auditoría	Establecimiento del contacto con el auditado	-20%	10%
		Determinación de la viabilidad de la auditoría	0%	20%
	Preparación de las actividades de auditoría	Revisión de la información documentada pre ejecución	10%	25%
		Planificación de la auditoría	-30%	15%
		Asignación de las tareas al equipo auditor	-15%	0%
		Preparación de la información documentada para la auditoría	-20%	0%
HACER	Realización de las actividades de auditoría	Asignación de roles y responsabilidades	-10%	20%
		Realización de la reunión de apertura	-35%	10%
		Comunicación durante la auditoría	10%	10%
		Disponibilidad y acceso de la información de auditoría	35%	20%
		Revisión de la información documentada durante la auditoría	25%	35%
		Recopilación y verificación de la información	10%	35%
		Generación de hallazgos de la auditoría	-15%	30%
		Determinación de las conclusiones de la auditoría	-20%	15%
		Realización de la reunión de cierre	-15%	0%
	Preparación y distribución del informe de la auditoría	Preparación del informe de la auditoría	0%	0%
		Distribución y comunicación del informe de la auditoría	-20%	25%
VERIFICAR		Finalización de la auditoría	-15%	30%
ACTUAR		Realización de las actividades de seguimiento	-25%	25%

Fuente: elaboración propia (2022).

Los resultados muestran que existe una reducción considerable en la mayoría de las actividades de auditorías en modalidad remota frente a las presenciales, específicamente cuando se realiza el contacto con el auditado, en general al preparar las actividades de auditoría y en aquellas actividades que requieren desplazamientos, como es el caso de las reuniones de apertura, cierre y seguimiento, la distribución y la comunicación del informe de resultados a los auditados.

Por su parte, la percepción del riesgo se ve incrementado en la mayoría de las actividades del proceso en modalidad remota frente a las presenciales, donde destacan la revisión de la información documentada tanto previo a la ejecución como durante la realización de la auditoría y en aquellas que requieren de la aplicación de la conjugación de distintos métodos para disminuir el nivel de incertidumbre de los datos e información recopilada para emitir los hallazgos y conclusiones de la auditoría. Estos últimos son distinguidos en los requisitos especificados en las normas ISO sistemas de gestión en los aparatados 8 y 9, planificación y control operacional y en la evaluación del desempeño, respectivamente (INN, 2015; INN, 2018).

Conclusiones

En atención a los resultados del estudio dirigido a identificar las características de las auditorías remotas de los sistemas de gestión, para comprender las aplicaciones de dichas auditorías, las consideraciones claves y los desafíos en tiempos de Pandemia, se concluye que existe una optimización importante en los tiempos de planificación y ejecución de dichas auditorías en modalidad remota frente a las de modalidad presencial, producto del uso apropiado de las TIC, eliminando los tiempos y costos asociados a los desplazamientos físicos. Sin embargo, exigirá una adecuada planificación y capacitación en el uso de dichas TIC por parte de los involucrados en el proceso, así como las configuraciones y pruebas apropiadas de la infraestructura tecnológica.

Respecto al nivel de riesgo presente en las actividades de auditorías remotas, éstas demandan una planificación exhaustiva y considerar los riesgos de vulnerabilidad de datos, seguridad y confidencialidad de la información. Incluso, en la ejecución de éstas, el uso del tiempo se puede ver comprometido en los casos que los auditados no preparen adecuadamente la información a mostrar durante la recopilación de evidencias, presentando dificultades e incrementando el nivel de riesgo de lograr los objetivos de auditoría en tiempo, esto por la dificultad de manipular la información mediante el uso de las TIC, lo que conlleva a problemas en la fluidez de las comunicaciones.

Finalmente, para situaciones que alteren la continuidad de los procesos tradicionales, las auditorías remotas de los sistemas de gestión presentan beneficios significativos y consideraciones importantes, las que requerirán que la planeación original deba modificarse y adecuarse, tanto la metodología de indagación como los recursos y mecanismos de interacción, ya que muchas de las actividades del proceso pensadas in situ deberán ajustarse para ejecutarlas de manera óptima en modalidad remota, controlar los riesgos del proceso en sí, los asociados al uso de las TIC y de los remanentes, con el propósito de cumplir los objetivos del programa y aprovechar las experiencias adquiridas en el uso de los medios remotos propiciados por la situación de confinamiento que ha dejado la Pandemia.

Fuentes Bibliográficas

Bravo, M. Bravo, S. y López, J. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. Observatorio de la Economía Latinoamericana. *Revista Eumednet.* https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html [Consulta: 2022, marzo, 21].

Cienfuegos Gayo, S. Gómez Macho, N. y Millas Alonso, Y. (2021). *Guía para la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión.* Madrid, España, AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788417891343_extracto.pdf

Hernández R., Fernández C, Baptista M. (2016). *Metodología de la investigación.* (6 ed.). Editorial McGraw Hill.

Instituto Nacional de Normalización. (2015a). Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario.

Adopción idéntica de la versión en español de la Norma Internacional ISO 9000:2015 (NCh-ISO 9000:2015).

Instituto Nacional de Normalización. (2015b). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.* Adopción idéntica de la versión en español de la Norma Internacional ISO 19011:2018 (NCh-ISO 19011:2018).

Instituto Nacional de Normalización. (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos con orientación para su uso.* Adopción idéntica de la versión en español de la Norma Internacional ISO 45001:2018 (NCh-ISO 45001:2015).

Instituto Nacional de Normalización. (2021). A*ctividades alternativas para el INN y los OEC producto del COVID-19- DA-D54.* https://www.inn.cl/sites/default/files/Noticia/da-d54_v01_actividades_alternativas_para_el_inn_y_los_oec_producto_del_covid-19.pdf. [Consulta: 2022, febrero, 27].

Olarte. J. Ordonez. E, Galvis. S y Cardenas. L. (2020). Auditoría forense y generación de confianza. Una mirada desde el profesional contable en Colombia. En Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (2020). (Eds.), *Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Vol.* XI. Fondo Editorial Servando Garcés. www.doi.org/10.47212/tendencias2020vol.xi.16.

Sánchez, W. (2021). *Teoría de la auditoría. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.* https://elibro.net/es/ereader/bibliouvm/188499?page=2. [Consulta: 2022, marzo, 21].

Sevilla, J. (2019). *Auditoría de los sistemas integrados de gestión ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.* FC Editorial.