

Nidya Mariela Corzo Zambrano
Gerente de auditorías
Vicepresidencia técnica del Consejo Colombiano de Seguridad (CCS)



Claves para integrar la auditoría como un proceso estratégico dentro de la organización

En las organizaciones, los sistemas de gestión permiten articular sus actividades de forma estratégica para alcanzar los objetivos trazados. Por ello, su diseño se formula bajo el 'Ciclo *Deming*' también conocido como 'Ciclo PHVA' (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), ya que es necesario que las actividades tengan una secuencia que permita el cumplimiento de fases organizadas hacia una mejora continua.

No obstante, cuando los sistemas de gestión no se establecen de una forma estratégica y dentro de un marco de mejora continua, existe la posibilidad de que los resultados emanados no cumplan con las expectativas y requerimientos organizacionales. Así mismo, puede que no se articulen con los objetivos y/o metas estratégicas de la alta dirección. Por ende, es crucial que cada etapa del proceso esté debidamente alineada con la visión de la empresa, así como con sus aspiraciones y propósitos.

En este sentido, los procesos de auditoría se presentan como una de las herramientas clave en la fase de verificación de los sistemas de gestión, permitiendo identificar las oportunidades de mejora y tomar decisiones para alinear el desarrollo de las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos trazados. Incluso, a través de la verificación y evaluación de evidencias objetivas, se determina el grado de cumplimiento frente a los requisitos aplicables.

Concebir los procesos de auditoría como un componente estratégico dentro de la organización implica cambiar de un estado reactivo en el cual solo se responde ante la materialización de eventos no conformes, a un estado proactivo en el que la organización actúa de forma preventiva anticipándose a las potenciales fallas en la gestión y generando resultados positivos por la mitigación de los impactos que acarrean las no conformidades en las empresas.

Existen diferentes tipos de auditoría según su enfoque y finalidad. La norma ISO 19011:2018 establece las siguientes tipologías:

» Auditorías de primera parte

- Auditorías internas, realizadas para verificar la conformidad de las actividades de un proceso y/o de todo el sistema de gestión respecto a los requisitos aplicables. Pueden ser realizadas por personal propio de la organización o por profesionales externos.

» Auditorías de segunda parte

- Auditoría externa de proveedor, realizada por parte de un cliente —u otra parte interesada— que desea verificar el cumplimiento de los requisitos por parte de la organización o persona que le suministra un bien o servicio. Este tipo de auditoría permite verificar el cumplimiento de los elementos del sistema de gestión que han sido tercerizados con actores externos, así como la confiabilidad respecto a dichos productos y servicios que ingresan a la cadena de valor organizacional.
- Auditoría interna por partes interesadas, solicitadas por diferentes grupos de interés. Se realizan con el propósito de verificar el cumplimiento de requisitos en torno a procesos de seguimiento, mejora, convenios o alianzas.

» Auditorías de tercera parte

- Auditorías de certificación y/o acreditación con evaluaciones externas e independientes que se realizan por parte de un organismo certificador con el objetivo de verificar la conformidad respecto a estándares de la industria y/o asuntos regulatorios.



Las auditorías también se pueden clasificar según su enfoque, con la posibilidad de combinarse o adaptarse a las necesidades específicas de cada organización. A continuación, se mencionan algunas de las clasificaciones:

- **Auditoría financiera:** se centra en la revisión de los estados financieros que se han preparado de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados (GAAP), Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) o las normas específicas del país para asegurar su exactitud y cumplimiento, siendo fundamentales para garantizar la transparencia y confiabilidad de la información asociada al desempeño económico.
- **Auditoría operativa:** evalúa la eficiencia y eficacia de los procesos operativos de una organización con un enfoque en la gestión de riesgos con el propósito de mejorar la productividad y la confiabilidad de los procesos.
- **Auditoría de cumplimiento:** busca verificar la observancia y el acatamiento de regulaciones y políticas aplicables.
- **Auditoría de sistemas de la información:** examina los sistemas y la infraestructura de tecnologías de la información para asegurar su seguridad y correcto funcionamiento.
- **Auditoría fiscal:** revisa el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la organización.

Para un correcto desarrollo y aprovechamiento del aporte de los procesos de auditoría, su planificación debe considerar los siguientes aspectos y premisas:

- La auditoría no debe verse tan solo como un proceso para identificar no conformidades, sino como una herramienta que proporcione información para mejorar los procesos e impactar la competitividad de la organización, siendo planificada y desarrollada con una visión global.
- La identificación de riesgos emergentes, dentro de los procesos de auditoría debe llevar a la toma de decisiones. Se consideran riesgos emergentes a aquellos riesgos nuevos, que no han sido identificados previamente en el contexto de la operación o que cambian inesperadamente. Por ejemplo, la pandemia por la COVID-19, que representó un evento no anticipado ni identificado por las empresas, o los eventos terroristas, desarrollo de nuevas tecnologías disruptivas, conflictos entre países que desatan crisis económicas y sociales, entre otros.
- El alcance y el objetivo de la auditoría son aspectos que deben estar alineados con los objetivos y metas estratégicas de la empresa, lo que involucra identificar las áreas clave que impactan el éxito organizacional y en las cuales el desarrollo del proceso de verificación pueda agregar valor.
- Se deben priorizar los riesgos estratégicos en el alcance definido para el desarrollo de la auditoría, enfocándola a aquellos que resulten ser más críticos y que pueden afectar el logro de la estrategia organizacional (por ejemplo, riesgos operacionales, financieros, tecnológicos, regulatorios o de reputación). Lo anterior, debe partir del conocimiento del contexto de la organización.
- Involucrar a la alta dirección permite que este nivel reconozca el valor e importancia de estos procesos de verificación dentro de la organización. Contar con su compromiso es esencial para lograr integrar la auditoría como un proceso estratégico. Los líderes son parte fundamental para que los resultados del proceso de auditoría se integren en la toma de decisiones.



- Informes estratégicos. Los resultados de las auditorías deben presentarse de manera que resalten cómo los hallazgos afectan directamente a los objetivos estratégicos y a la sostenibilidad de la organización a largo plazo.
- La auditoría debe ser vista con enfoque proactivo, buscando no solo el cumplimiento de los requisitos internos y externos sino la identificación de áreas que puedan mejorar las medidas de control de riesgos e impulsar la sostenibilidad corporativa.
- Promover una cultura organizacional que valore la transparencia, la ética y la responsabilidad implica sensibilizar a los trabajadores y líderes sobre cómo la auditoría contribuye a la mejora continua y a la resiliencia de la empresa, para lograr un aporte adecuado hacia la identificación de hallazgos que permitan la optimización constante y el perfeccionamiento progresivo.
- Capacitar a los trabajadores y líderes de proceso sobre la importancia de la auditoría estratégica y cómo contribuir a ella permite que todos entiendan que la auditoría es un proceso que apoya la búsqueda de la excelencia.
- La auditoría debe ser un componente continuo en el ciclo estratégico de la organización, por lo cual no debe realizarse solo en momentos de crisis o por obligación, sino de forma recurrente y alineada con las revisiones periódicas de la alta dirección.
- Se debe mantener una comunicación bidireccional a través de canales abiertos y efectivos entre la auditoría y la alta dirección.

Las auditorías deben alinearse con las estrategias organizacionales para lograr un impacto adecuado, integrando tanto la planificación estratégica como las etapas del sistema de gestión. Estos procesos facilitan el seguimiento no solo a nivel interno, sino también a las partes interesadas que influyen en el desarrollo de los productos o servicios.

Al integrar la auditoría como un proceso estratégico, las organizaciones pueden mejorar su capacidad para gestionar y mitigar riesgos operacionales, normativos, de imagen, entre otros y, de esta manera, alcanzar sus objetivos para crear valor a largo plazo.

En la planificación de los procesos de auditoría se deben considerar aspectos importantes como los riesgos emergentes, alinear el alcance y propósito con los objetivos y metas de la organización, involucrar a la alta dirección, tener un enfoque proactivo, programar las revisiones de manera periódica y promover una cultura basada en la transparencia, la ética y la responsabilidad, entre otras".

Referencias

Organización Internacional de Normalización (2018). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión (ISO 19011:2018). ISO.

