



IAICHILE CREA
Audit Tips



ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

Contenido creado por equipo Chile Crea

Como auditores internos nuestro trabajo se basa principalmente en aplicar pruebas de auditoría que evalúan el diseño, efectividad y suficiencia de los controles y sobre los riesgos relevantes y presentes en nuestras organizaciones. En el desarrollo de la práctica es común que nuestros reportes identifiquen hallazgos, la situación de los controles y la exposición al riesgo que se genera producto de esto. Sin restarle valor a lo anterior, es importante considerar la importancia que tiene, que el auditor comprenda la causa raíz del hallazgo identificado, no solo para evaluar la relevancia o impacto de la deficiencia en el control, sino que también para realizar recomendaciones adecuadas y ser un aporte a la organización agregando valor a sus operaciones. Nuestros stakeholders esperan que los reportes de auditoría interna contengan una visión clara de la causa/raíz gatilladora de la observación de auditoría. En resumen, identificar el problema de base y no quedarnos solo con el síntoma.

A la hora de analizar las mejores técnicas y/o métodos que nos ayuden a descubrir de manera simple las causas y raíces en nuestros trabajos de auditoría (aseguramiento y consultoría), encontramos una gama de técnicas, todas ellas de gran aporte. Estas herramientas pueden ayudar a los auditores internos a identificar causas que generan un hallazgo, y por ende apoyarlo en las acciones correctivas que propondrá para evitar futuras observaciones y promover la mejora continua de la organización.

En este artículo les comentaremos 2 técnicas que siempre debieran formar parte de la caja de herramientas de todo auditor, para identificar causas de un hallazgo surgido de un proceso de auditoría: Los 5 porqués y Espina de Pescado.

Entonces, concentrarse en corregir el problema a partir de solucionar la causa de raíz, es la clave.

ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

5 PORQUÉS

La técnica de los "**5 porqués**" es una de las herramientas más comúnmente utilizada, por la simplicidad que presenta al identificar la causa raíz de un problema. El proceso consiste en plantear sucesivamente la pregunta sobre la observación encontrada y sus respuestas. Al desarrollar esta técnica obtendremos respuestas que nos permitirán entender la causa raíz de un problema u observación, ya que como auditores tendemos a abordar la condición de una observación, en lugar de abordar la verdadera causa raíz.

Un ejemplo de este análisis es el siguiente:

Observación: La administración no revisa regularmente que todas las bases de información se encuentren íntegras, para generar el cálculo correcto de las tarifas cobradas a los clientes. Nos preguntamos ¿Por qué sucedió?

1) Porque el jefe de área desconocía que debía validar la integridad de la data, antes de calcular las tarifas
Esta respuesta ayuda, pero no llega al fondo del problema, por tanto, debemos seguir preguntándonos ¿Por qué sucedió?

2) Porque el jefe de área no entendía cómo hacerlo ni tenía los conocimientos para validar la integridad de la data.

Esta respuesta entrega un elemento adicional, pero debemos seguir preguntando

ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ



¿Por qué sucedió?, hasta no tener otra respuesta razonable.

3) Porque el jefe de área nunca fue entrenado para utilizar la herramienta de validación de data.

Acá se agrega un elemento de entrenamiento, pero aún no es suficiente para comprenderlo del todo. Por tanto, debemos seguir preguntado ¿Por qué sucedió?

4) Porque se integró hace 6 meses y el plan de inducción no contempla un entrenamiento en esa herramienta de análisis de datos.
¿Por qué sucedió?

5) Si no tenemos la respuesta, es que hemos llegado a la causa.

Algunos Tips Importantes:

- La causa raíz es la razón por la cual las actividades de control o los procesos no funcionan o no funcionan correctamente.
- La recomendación de auditoría debe ir sobre mejorar o corregir la causa raíz, no la observación.
- Podrían existir varias causas raíz para un mismo problema (fishbone)

ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

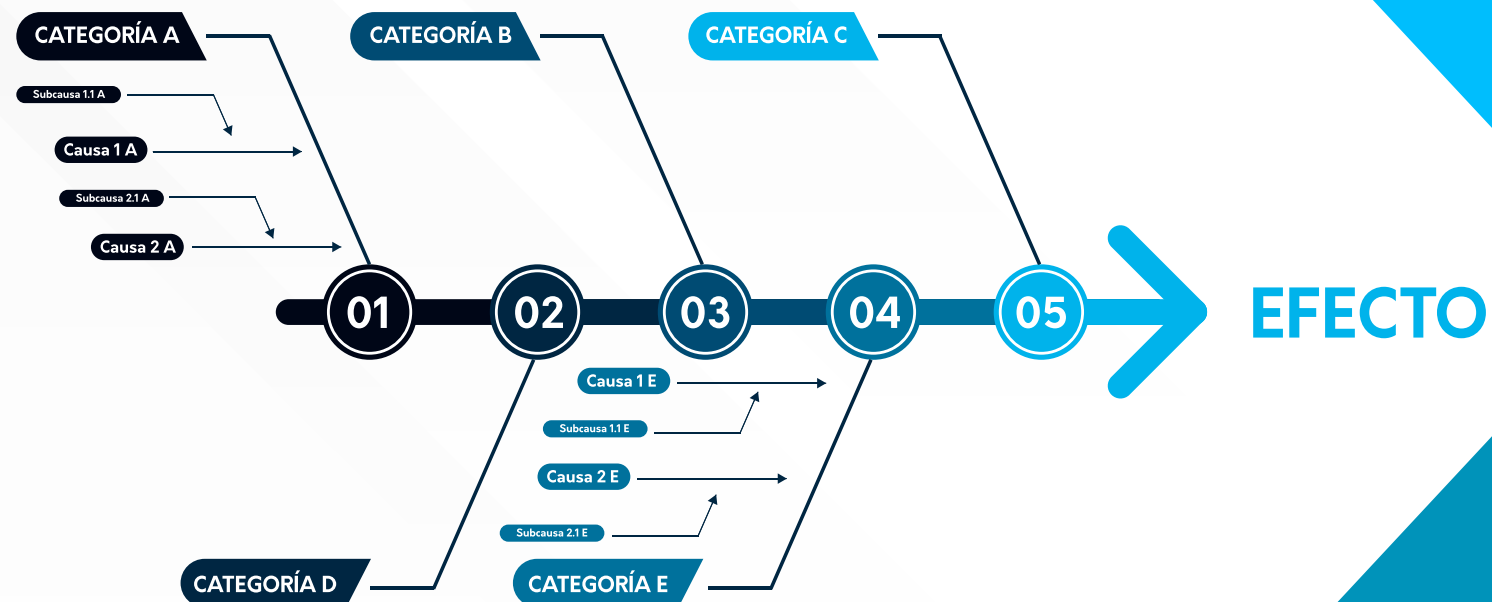


DIAGRAMA CAUSA EFECTO (Diagrama de Ishikawa)

El Diagrama de Causa Efecto, o de “espina de pescado”, o bien formalmente diagrama de Ishikawa, fue desarrollado por Kaoru Ishikawa, un profesor de la Universidad de Tokio en 1943, principalmente para explicar como un sistema complejo de factores se pueden analizar para ayudar a entender un problema. Este diagrama se caracteriza por resumir de forma breve el efecto (hallazgo de auditoría) y luego definir categorías de causas que pudieron causarlo, a su vez cada una de las causas puede ser descrita por subcausas.

Para el caso de un trabajo de auditoría interna, los pasos recomendados son:

1.- Identificar el efecto (hallazgo de auditoría) de forma clara y resumida. Para esto se podría utilizar por ejemplo el siguiente esquema: sustantivo + verbo en pasado participio + descripción. Por ejemplo: créditos + otorgados + a clientes no permitidos en política de crédito.



Audit Tips

2.- Ubicar el efecto del paso 1 en el círculo final, luego identificar las categorías (espinas) o principales causas que explican el efecto. Si bien no existen reglas establecidas para esto, se podría utilizar como pauta general causales genéricas, relacionadas con sistemas, recursos humanos, materiales, método o medio ambiente.

3.- Realizar el análisis de las sub- causas, este paso es muy importante ya que es un conjunto de variables que explicarán el efecto. El auditor podría realizarlo en conjunto con el dueño del proceso, siempre con la mirada independiente de auditoría. También es importante que se concentren en aquellos puntos relevantes y además que se registren sólo causas, no acciones correctivas (lo cual se realizará en pasos posteriores).

4.- Una vez realizado el análisis de las sub-categorías de causas, se debe seleccionar “la causa más probable” o un conjunto de éstas. Es importante considerar que el ejercicio realizado busca identificar la causa raíz, por lo que, como resultado del ejercicio, se podría identificar una categoría, más o un conjunto de categorías que lo expliquen y apoyen en el establecimiento de la recomendación o plan de acción.

Finalmente, es importante considerar que este esquema de análisis se complementa de muy buena forma con otras metodologías de análisis de causa efecto, como podrían ser, análisis basado en 5 Por Qué, diagrama de Pareto o ejercicios y metodologías de trabajo en equipo y lluvias de ideas.

ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ