

Análisis de la causa principal (Root Cause Analysis)

En diciembre de 2011 el Instituto de Auditores Internos (THEIIA) emitió el Consejo para la Práctica No. 2320-2 denominado Análisis de las Causa Principal, el cual se refiere al análisis que debe hacer el auditor interno sobre la causa o las causas que originan un problema, hallazgos o debilidad de control, con el objetivo de poder ofrecer una recomendación que corrija de manera efectiva, la situación observada

El análisis de la causa principal se puede definir, como el estudio llevado a cabo para determinar la causa principal y subyacente de un problema. El análisis de causa raíz implica la recopilación y evaluación de datos para determinar la verdadera causa de una situación observada.



Análisis de la causa principal (Root Cause Analysis)



¿Quién debe realizar esta tarea?

El equipo de Auditoría Interna es el grupo ideal para analizar el problema e identificar la causa principal debido a su independencia y objetividad. De esta manera contribuye a asegurar que las brechas sean minimizadas, las presunciones sean cuestionadas y las evidencias sean plenamente evaluadas.

¿Qué debemos tener en cuenta?

- El análisis de la causa principal debe ser acorde al impacto del problema y riesgos futuros potenciales.
- Los problemas más complejos, pueden requerir de una mayor inversión de recursos y análisis más rigurosos. Antes de comenzar el análisis de la causa principal para asuntos más complejos, se debe considerar lo siguiente:
 - a) Se puede requerir de una cantidad de tiempo adicional para analizar el proceso, personal, tecnología y datos necesarios para identificar y soportar la evaluación de una causa principal.
 - b) Los directores de auditoría interna deben confirmar que la experiencia y conocimiento de su personal son suficientes para llevar a cabo el trabajo y suplementar el personal de auditoría interna con asistencia externa en caso que sea necesario.
 - c) Cuando el compromiso de tiempo estimado o niveles de destrezas necesarias excedan los disponibles dentro de la actividad de auditoría interna, el director de auditoría interna debe hacer recomendaciones que atiendan la causa subyacente y, según lo apropiado, incluir una recomendación para que la gerencia conduzca un análisis de la causa principal.

¿Cómo agrega valor a la organización?

- Permite que los reportes emitidos incluyan la causa principal por la que ocurre un problema.
- Mayor efectividad y eficiencia a largo plazo de los procesos de negocios y de esa manera, el gobierno corporativo global, riesgo y ambiente de control.
- Ayuda a prevenir la repetición del trabajo y trata de manera proactiva las recurrencias futuras del asunto.

¿Qué factores debemos considerar?

Las causas principales pueden ser rastreadas hasta las decisiones, acciones o inacciones por una persona o varias personas. Sin embargo, debemos considerar los factores que pudieran haber contribuido con el problema, que también pudieran representar un riesgo mayor para la organización:

- Capacidad del personal
- Reclutamiento de personal calificado
- Falta de o insuficiente entrenamiento
- Adecuación de la tecnología o herramientas
- Conveniencia de la cultura de la organización
- Salud de la moral de la organización
- Nivel o número de recursos (por ej., presupuesto o personal)
- Circunstancias del proceso y otros elementos de influencia que llevaron a la persona o personas a tomar las decisiones
- Autoridad en la toma de decisiones de la persona o personas involucradas

¿Qué enfoque debemos aplicar?

- El director de auditoría interna y los auditores internos pudieran necesitar trabajar con la gerencia para explicar y demostrar el rol y las capacidades de la actividad de auditoría en el análisis de la causa principal.
- Para los problemas que requieren planes de remediación a largo plazo con un gran impacto sobre los recursos, tiempo o costo, los auditores podrían sugerir un atenuante inmediato o a corto plazo además de la solución más costosa a largo plazo. Este enfoque permite que la gerencia logre rápidamente los objetivos del negocio, así como también permite el tiempo para planear y presupuestar una solución a largo plazo que sea más flexible y que atienda la causa de fondo subyacente del problema.
- El auditor interno puede, en algunos casos, proporcionar diversas conclusiones, de hecho junto con diferentes escenarios para que la gerencia los considere como la causa de fondo de un asunto. En estas circunstancias, el valor proporcionado por la auditoría interna es la evaluación independiente y objetiva, así como la presentación de diversos datos y análisis en base a lo cual la gerencia puede sacar una conclusión sobre la causa principal más probable.
- El auditor interno, al realizar el análisis de la causa principal que conduce a observaciones y recomendaciones concretas para el mejoramiento del proceso y control, debe evitar el riesgo de ser percibido en el rol de la gerencia.

¿Qué técnicas de análisis usar?

Las técnicas para el análisis de la causa primordial incluyen:

- Los "Cinco Por qué".
- Modo de falla y análisis de los efectos.
- Diagrama SIPOC en inglés y SAPRC en español
- Diagrama de flujo del proceso, flujo del sistema y flujo de datos.
- Diagramas espina de pescado (Ishikawa).
- Crítica a la medición de la calidad.
- Diagrama de Pareto.
- Correlación estadística.

Contactos

Nuestro personal de Auditoría Interna está altamente capacitado para brindarle la asistencia que usted pueda requerir. Para mayor información, no dude en contactar a:

Miguel Salazar R. - Caracas +58-212-7006285 miguel.salazar@ve.pwc.com
Víctor J. Morales - Oriente +58-281-4187936 victor.j.morales@ve.pwc.com
Edgar Montañez - Valencia +58-241-8242604 edgar.montañez@ve.pwc.com

www.pwc.com/ve

Síguenos



@PwC_Venezuela



pwcVenezuela



pwc Venezuela