

Auditorías de seguridad, salud y medioambiente: tips para redacción efectiva de hallazgos y recomendaciones



Por Ricardo Diego Sampietro
Louis Dreyfus

Asegurar que un reporte de auditoría es exacto, preciso, detallado y de utilidad para la gerencia de la planta auditada es todo un desafío. Para muchos auditores, su principal responsabilidad es simplemente escribir recomendaciones basadas en sus observaciones y su experiencia previa. Sin embargo, los hallazgos y recomendaciones deben ser escritos de manera que el lector entienda la naturaleza del problema y pueda implementar sin dificultades un plan de acciones correctivas. Además, para que una auditoría sea efectiva y de ayuda al proceso de mejora continua, debe ser lo más objetiva posible. Esto, que parece simple, no siempre lo es. Especialmente cuando uno vuelve a leer reportes de auditorías recibidas algunos meses atrás, resulta muy difícil recordar e interpretar cuáles fueron las situaciones relevadas por los auditores.

Si bien tal vez no exista tal cosa como un hallazgo y recomendación perfectamente redactados, debemos procurar mejorar continuamente.

Cuestiones relacionadas con la escritura

- » Utilice un lenguaje claro, conciso, de fácil entendimiento. Indique la naturaleza/magnitud del problema de forma completa, sea específico, aunque esto implique extenderse en la redacción de manera clara y específica.
- » No especule ni exagere, aténgase a los hechos. No fuerce situaciones ni extrapole conclusiones para “encontrar” algo.
- » No nombre individuos ni señale “con el dedo”. Las condiciones inseguras o deficiencias de un sistema de gestión van más allá de las personas que trabajan con ellos.
- » Use terminología familiar. Evite las siglas técnicas (TLA, del inglés *Three Letter Acronyms*, ‘acrónimos de tres letras’), de ser imposible, explique su significado la primera vez que las utiliza, o bien incluya una sección de definiciones.

Ricardo Diego Sampietro

Ingeniero en Electrónica, actualmente, gerente regional de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de *Louis Dreyfus Commodities* para *West & South Latinoamérica*. Experiencia en liderazgo de mantenimiento, responsable de proyecto de construcción planta de fertilizantes (ingeniería, montaje y puesta en marcha), y liderazgo, gestión y seguimiento de proyectos de automatización en industria química



Estructura adecuada para un hallazgo y recomendación

Cada hallazgo y recomendación de auditoría debe contener, al menos, los siguientes componentes clave, de manera de asegurar una calidad mínima en su redacción que permita una comprensión clara de la deficiencia observada, cuál es la oportunidad de mejora y una adecuada priorización para su gestión.

- » Enunciado de lo observado: Debe ser un breve enunciado de la deficiencia observada por el auditor. El enunciado debe ser descriptivo, con claridad suficiente de modo que el lector pueda fácilmente identificar la deficiencia. Más aún, la descripción debe limitarse solamente a lo que pudo ser verificado por el auditor, es decir, evitar especulaciones o conjeturas que no pudieron ser constatadas durante la auditoría.
- » Enunciado del requerimiento: Cada observación identificada debe tener una base concreta en función de la cual el auditor determina que existe una deficiencia. Este requisito puede ser un requisito legal, un estándar interno de la compañía o una buena práctica de gestión. Típicamente, se consideran en esta categoría los llamados "RAGAGEP" (buenas prácticas de ingeniería recomendadas y generalmente aceptadas). Una fórmula efectiva en estos casos suele ser parafrasear o citar el requisito, de este modo el auditor ayuda al personal de planta a entender con precisión lo que se necesita para corregir la deficiencia. Nótese aquí que el orden en que se presenta la observación y el requerimiento no es importante. Lo importante en la redacción es que cada hallazgo conste de ambos, lo observado y lo requerido.
- » Cita o referencia: Cada hallazgo que esté basado

en un requisito legal o normativo específico debe incluir la cita de la parte de dicha normativa aplicable. Esta cita debe ser tan completa como sea posible. Los auditores no siempre recordamos de memoria los requisitos legales o técnicos aplicables, por lo que ser disciplinados en este aspecto normalmente requiere de un esfuerzo previo de preparación o de investigación posterior antes de la redacción del formato final del reporte de la auditoría.

- » Nivel de prioridad: Los hallazgos se clasifican típicamente en tres niveles de prioridad (inmediatos, mediano plazo, largo plazo). Esto facilita a la planta auditada establecer niveles de prioridad en la ejecución de los planes de acción. Todos los hallazgos deben ser atendidos y corregidos independientemente del nivel de prioridad o criticidad asignado.
- » Recomendación: Los auditores deberían ser capaces de desarrollar recomendaciones para cada hallazgo. Las recomendaciones deberían incluir acciones propuestas en lo inmediato (correctivas) y a largo plazo (preventivas) según corresponda. Las recomendaciones no deben ser restrictivas, de modo que cada planta pueda desarrollar su respuesta con un grado equivalente de efectividad.

Como corolario, recuerde que el éxito o calidad de una auditoría de seguridad, salud y medioambiente no depende de la cantidad de hallazgos y recomendaciones, sino de la calidad de estas. El objetivo de las auditorías no debe ser la "gloria" del auditor, sino la realización de un diagnóstico preciso y lo más profundo posible de las oportunidades de mejora en gestión y en las condiciones de seguridad, salud y medioambiente para los trabajadores y las comunidades vecinas. ❖