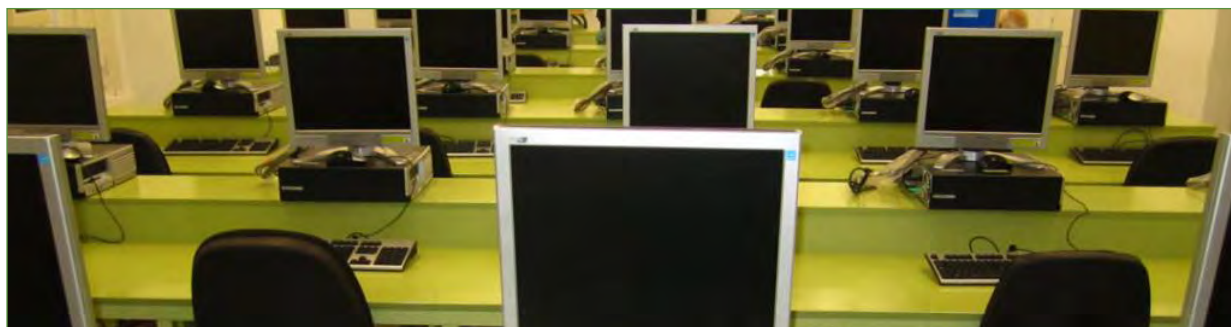


ASPECTOS METODOLÓGICOS Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Accesibilidad Universal: aspectos metodológicos



Auditorías de seguridad: calidad y profesionalidad

Puga García, Ana. Trabajadora Social

*Trabajo de asignatura del Máster en Accesibilidad para Smart
City; La Ciudad Global de la Universidad de Jaén. Año 2016*

Tutora: Yolanda M^a de la Fuente Robles. Catedrática de la UJA

1. Fase de información

Desde la entrada en vigor de la Ley de Dependencia, el SAAD ha experimentado importantes modificaciones normativas, de forma que la realidad actual de funcionamiento del mismo dista notablemente, no solo de lo reflejado inicialmente en la Ley, sino del planteamiento establecido en el Libro Blanco de la Dependencia que constituyó el germen de la misma. En el diagnóstico del funcionamiento del Sistema a lo largo de estos primeros nueve años, resulta necesario prestar una atención especial a los diversos informes que se han elaborado en las auditorías realizadas por instituciones de control externo a nivel nacional y regional, concluyendo que:

Existen notables desigualdades en función de la comunidad autónoma en relación con la financiación aportada al Sistema, los tiempos de respuesta a la persona potencialmente dependiente y la aportación del beneficiario de la prestación a la financiación de la misma.

Existen desajustes importantes en el proceso de transmisión de información desde las comunidades autónomas al SISAAD¹, produciéndose no solamente demoras sino también deficiencias, incoherencias y falta de homogeneidad. Esto produce disfunciones en el Sistema, ya que la información sobre dependientes y prestaciones es un pilar básico del mismo y constituye la base de cálculo de la financiación aportada por el Estado.

No se han respetado los plazos que la normativa establece respecto al reconocimiento de la situación de dependencia y a la prescripción del PIA.

Las prestaciones económicas han predominado sobre las de servicios, perjudicando así uno de los principios establecidos en la Ley, respecto al carácter

excepcional de las primeras.

Estas deficiencias suponen una clara vulneración de los principios de universalidad, igualdad y no discriminación que inspiran la Ley, al reconocerse derechos diferentes ante situaciones de dependencia idénticas, en función del territorio de residencia de los dependientes, e implican una desviación de la "realidad" del Sistema respecto a lo establecido inicialmente en la norma. Junto a las deficiencias comentadas, los cambios normativos que se han producido desde la puesta en marcha de la Ley, han "desconfigurado" el sistema de la dependencia, que parece avanzar, especialmente en lo que se refiere a la financiación, sin rumbo hacia un futuro cada vez más incierto. Quizás haya llegado el momento de garantizar la sostenibilidad y la viabilidad del mismo introduciendo cambios coherentes e implicando para ello a administraciones públicas y agentes sociales.

Por ello, a partir de la lectura de dichos informes, se puede concluir de manera sintética que la Auditoría se define como el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto.

La auditoría considerada como una serie de métodos de investigación y análisis con el objetivo de producir la revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada².

2. Fase de diagnóstico

La auditoría evalúa distintos aspectos organizacionales y tipologías de auditorías, entre ellas y según la auditoría seleccionada sobre el sistema de Ley de Dependencia podemos destacar que se ajusta a las siguientes:

- **Auditoría operativa:** análisis de la estructura, procedimientos y procesos de la empresa, su rendimiento y evolución

¹ Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Portal de la Dependencia. IMSERSO. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/saad/sisaad/index.htm.

² <http://es.wikipedia.org/wiki/Auditoria>.

en relación con las políticas y objetivos establecidos. Tiene como fin evaluar la eficacia y eficiencia de una división, actividad u operación de la entidad auditada³.

- **Auditoría de riesgos laborales:**

Promoción de la mejora continua del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales y concienciación sobre seguridad y salud laboral y el cumplimiento de los procedimientos de prevención de la entidad⁴.

- **Auditoría social o de recursos humanos:**

Análisis de las políticas y prácticas del personal de una organización⁵. Por medio de las auditorías sociales y de riesgo laboral, se trata de cuidar uno de los elementos para importantes, el empleado. Las sociedades actualmente, son conscientes de la importancia de proporcionar un ambiente en el que el empleado se sienta seguro y pueda realizar su trabajo.

- **Auditoría financiero contable:**

Realizada por un profesional, experto en contabilidad, sobre los estados contables, informes financieros o cuentas anuales de una entidad⁶.

- **Auditoría de procedimientos:** Conjunto de técnicas detalladas que integran el trabajo de investigación.

- **Auditoría de sistema de calidad o gestión:**

Evaluación de la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización⁷.

- **Auditoría de accesibilidad:** Análisis

de entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de "diseño para todos" y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse⁸.

3. Conclusión

A modo de conclusión, y a mi juicio, considero que la auditoría brinda a las organizaciones un examen crítico que no solo se limita a la razonabilidad de estados financieros y registros contables, puesto que en la actualidad su necesidad de conocer, controlar y mejorar, se expande a otras áreas antes inexploradas como: calidad, recursos humanos, riesgos del trabajo, entre otras. La forma en que se interrelacionan los procesos, han llevado a que los resultados financieros no solo se analicen desde un balance, sino que se analice desde donde nace la debilidad de control.

Por ejemplo, una empresa de servicios sobre autonomía personal y atención a la dependencia, cuyo objetivo es la satisfacción del cliente o usuario, puede incluir en su marco normativo un Sistema de Gestión de Calidad, basándose en la norma ISO 9001:2008, por lo tanto se deberá establecer, como en toda auditoría, una planificación de la revisión recurrente que se debe realizar al sistema y establecer las desviaciones respecto a la norma, para que estos hallazgos se corrijan como No conformidades⁹, de acuerdo con la Cláusula 8 Medición, análisis y mejora, subcláusula 8.2.2 Auditoría Interna, que establece: "La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema

³ La gran enciclopedia de economía. <http://www.economia48.com/spa/d/auditoria-operativa/auditoria-operativa.htm>.

⁴ Fernández Zapico Florentino (2010): Manual para la formación del auditor de prevención de riesgos laborales: Aplicaciones y casos prácticos página 28. España: Lex Nova.

⁵ Porret Gelabert Miguel (2007): Recursos Humanos: Dirigir y gestionar personas en las organizaciones. Capítulo 4 Auditoría de Recursos Humanos, página 559. España: ESIC Editorial.

⁶ <https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%20de%20Calidad>.

⁷ Asociación Española para la Calidad. <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/auditoria-de-calidad>.

⁸ Usableaccesible(última actualización 2015) <http://olgacarreras.blogspot.com.es/2007/04/metodologia-certificaciones-y-entidades.html>.

⁹ Norma ISO 9001:2008 (2008). Capítulo 8 Medición, análisis y mejora página 14. Suiza: Organización Internacional de Estandarización (ISO).

de gestión de calidad: a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de ésta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz”.

Así también, el profesional que realice un proceso de auditoría, actualmente debe estar preparado para responder a las necesidades de la organización y a mantener la comunicación constante con las áreas técnicas que manejan estos procesos. En vista que estos tipos de auditoría se han presentado a medida que las organizaciones se han desarrollado y están creciendo, en las instituciones poco a poco se ha introducido éste conocimiento, o en su defecto, el profesional se ha visto en la necesidad de convertirse en un autodidacta y aprender por sí mismo o a través de la capacitación que la empresa o el servicio le otorgue como parte de su constante capacitación.

El profesional no puede estar aislado a su cotidianidad y por lo tanto debe interactuar con los cambios en el ambiente organizacional. Inclusive, éste conocimiento puede enriquecer su trabajo, brindándole ideas adicionales que puede agregar a su plan de auditoría y detectar importantes debilidades de control, evaluar el control interno eficazmente y revelar actividades que no eran comúnmente revisadas por el departamento. Adicionalmente, en éste punto el auditor deja de lado esa actitud distante frente a las necesidades del personal que trabaja con él, permitiendo que el clima laboral mejore y que la relación con otros departamentos fluya.

En definitiva, la auditoría se considera más que un análisis de la razonabilidad de los estados financieros en un período estimado y de la evaluación del control interno. Se ha convertido en una importante herramienta para la toma de decisiones, para la evaluación de los sistemas de gestión, calidad y los riesgos a los que se encuentran expuestos el capital humano.

4. Bibliografía

- Asociación Española para la Calidad. <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/auditoria-de-calidad>.
- FERNÁNDEZ ZAPICO, FLORENTINO (2010): Manual para la formación del auditor de prevención de riesgos laborales: Aplicaciones y casos prácticos página 28. España: Lex Nova.
- La Gran Enciclopedia de Economía. <http://www.economia48.com/spa/d/auditoria-operativa/auditoria-operativa.htm>.
- Norma ISO 9001:2008 (2008). Capítulo 8 Medición, análisis y mejora página 14. Suiza: Organización Internacional de Estandarización (ISO).
- PORRET GELABERT, MIGUEL (2007): Recursos Humanos: Dirigir y gestionar personas en las organizaciones. Capítulo 4 Auditoría de Recursos Humanos, página 559. España: ESIC Editorial.
- POVEDA RODA, E. (2009): “La financiación de la Administración General del Estado para el Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia”, Presupuesto y Gasto Público 56/2009, págs. 97- 111.
- RODRÍGUEZ CASTEDO, A. (dir.) (2004): “Libro blanco de atención a las personas en situación de dependencia en España”, IMSERSO, Madrid.
- RUIDIAZ GARCÍA, C. (2012): “La política social de atención a las personas dependientes en España. Balance y perspectivas de la Ley de dependencia”, REDUR 10, diciembre 2012, págs. 171-191.
- Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Portal de la Dependencia. IMSERSO. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/saad/sisaad/index.htm.
- Usableaccesible. <http://olgacarreras.blogspot.com.es/2007/04/metodologa>

certificaciones-y-entidades.html. (Última actualización 2015).

- Wikipedia. <http://es.wikipedia.org/wiki/Auditoria>.