

Aplicación de la Auditoría del Sistema de Organización y Gestión de la Seguridad Integral

FUNDACIÓN MAPFRE ESTUDIOS
INSTITUTO DE SEGURIDAD INTEGRAL

CONSIDERACIONES PREVIAS

El concepto de Seguridad Integral implica una visión globalizada de la seguridad, en la que se tienen en cuenta los aspectos humanos, legales, sociales, económicos y técnicos del universo de los riesgos que pueden afectar a todos los activos participantes en la actividad de una empresa.

En aplicación de este concepto, MAPFRE ha diseñado un modelo-prototipo de auditorías con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los estándares propuestos por el Sistema de Organización y Gestión de la Seguridad Integral desarrollado en la empresa.

El modelo de auditoría permite la utilización de la misma de una manera global, dirigida al módulo común de Seguridad Integral o a las principales áreas de riesgo que se puedan encontrar en la empresa:

- Riesgos laborales.
- Riesgos patrimoniales:
 - Incendio y explosión.
 - Intrusión.
- Riesgos medioambientales.

De esta manera, el modelo de auditorías se adapta a las necesidades de cada empresa en sus respectivos riesgos y permitirá valorar las accio-

nes y medios desplegados sobre la base del sistema de organización y gestión dispuesto. Además, este proceso de evaluación y reconocimiento del Sistema de Organización y Gestión de Seguridad Integral ofrece a las empresas un medio imparcial de comparación y estimula el desarrollo competitivo en beneficio de un mayor interés por el mejoramiento de la seguridad.

El diseño y contenido del modelo de auditoría de Seguridad Integral se ha efectuado con un carácter general aplicable a cualquier país y actividad empresarial.

Los aspectos incorporados en la auditoría recogen, sin intención de exhaustividad, requerimientos de la reglamentación española de seguridad, así como recomendaciones de los códigos internacionales de buena práctica. El cumplimiento total o parcial de distintos elementos principales, apartados e ítems de la auditoría no implica el cumplimiento de los requisitos legales con los que puedan estar relacionados.

OBJETIVOS

El objetivo fundamental del modelo de auditorías es conocer de una forma imparcial y lo suficientemente amplia la validez de la organización y ges-

ción que la empresa dispone en materia de Seguridad Integral, evaluando cada uno de los aspectos fundamentales que la determinan, de acuerdo con los criterios empresariales y sociales que rigen en la actualidad. Ello ha de ofrecer una visión del grado de implantación del sistema y, al mismo tiempo, obtener una medida del grado de adecuación de la organización y los medios disponibles. Asimismo, como consecuencia de la evaluación anterior, se derivan la detección de actuaciones y condiciones inadecuadas y la posterior determinación de actuaciones correctoras por parte de la empresa. A modo de resumen, se pueden enunciar los siguientes objetivos del modelo de auditorías:

1. Proporcionar un sistema de medición del nivel de seguridad en la empresa y el grado de cumplimiento del estándar de referencia.
2. Comprobar la adecuación de la organización y medios de seguridad.
3. Identificar/detectar actuaciones y/o condiciones inadecuadas.
4. Proponer actuaciones correctoras (si bien este objetivo es lógico, no forma parte de la auditoría como tal, salvo que se haya acordado también en este sentido).

A partir de estos objetivos se pueden obtener otras valoraciones que sirven de ayuda para la percepción del caso y la posterior toma de decisiones:

5. Comparación con el nivel de seguridad de otras empresas.
6. Evolución y seguimiento de resultados con respecto a anteriores auditorías.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Evidentemente, antes de proceder a la realización de la auditoría, deberá estar implantado y aplicado el Sistema de Organización y Gestión de la Seguridad Integral, ya que el objetivo de la auditoría es controlar su cumplimiento. Por lo tanto,

el éxito y la razón de ser de las mismas estarán en función directa con el grado de implantación del sistema dentro de la empresa.

La aplicación de la auditoría viene guiada por los protocolos escritos, que facilitan instrucciones y criterios de interpretación particulares de cada modelo. Sobre esta base, el proceso de la auditoría se estructura en las siguientes fases, una vez tomada la decisión de su ejecución.

A. Selección del equipo auditor

El equipo auditor puede estar formado por una o más personas, dependiendo del alcance y objeto de la auditoría que se va a desarrollar y del volumen/tamaño de la empresa. Esta/s persona/s se seleccionará/n de acuerdo con los siguientes criterios generales:

A.1. Auditor jefe

El auditor jefe es el responsable final de la auditoría. Prepara, planifica, coordina y programa la auditoría, y dirige las actuaciones del resto del equipo auditor. Debe tener experiencia en la técnica de realización de auditorías y es el portavoz del equipo auditor.

A.2. Expertos técnicos

Los expertos técnicos preparan y ejecutan las actividades de carácter técnico específicas de cada área. Colaboran con el auditor jefe en la preparación del informe final de auditoría.

En ambos casos, el personal del equipo auditor consignará por escrito todas las observaciones obtenidas durante el transcurso de la auditoría y tratará toda la información manejada de forma confidencial y de acuerdo con los principios deontológicos profesionales.

B. Preparación de la auditoría

B.1. Comunicación de realización de la auditoría

Con anterioridad al desarrollo del trabajo práctico de la auditoría, el equipo auditor deberá co-

municarse con la persona designada como contacto de la empresa. El comunicado debe confirmar las fechas de la auditoría convenidas, pedir que se prepare la documentación principal que se debe analizar o solicitar información complementaria e indicar a las personas que se precisa entrevistar.

Al mismo tiempo, deberá presentar un esquema del procedimiento que se seguirá durante el desarrollo de la auditoría, la composición del equipo auditor y los apartados principales que se requieren auditar.

B.2. Trabajo previo de gabinete

Análisis de la documentación de la empresa

El equipo auditor debe preparar el trabajo reuniendo la máxima información y documentación general sobre la empresa que va a auditar (si no la conoce todavía) o revisar informes de auditoría previos que estarán disponibles en el caso de una auditoría periódica.

Diseño/elección del modelo de auditoría

En función de los objetivos se elegirá el modelo de auditoría y el detalle o profundidad de su aplicación. En algunos casos, es en esta fase cuando se diseña y ajusta el modelo de auditoría necesario.

Planificación de la auditoría

El equipo auditor, a la vista de las particularidades observadas en la fase anterior, establecerá la planificación del trabajo en función de dichas características: dimensión de la empresa, actividades, riesgos, etc. También se asignarán a cada miembro del equipo las actividades que realizarán en la auditoría y la disposición del equipo necesario.

C. Trabajo de campo

C.1. Reunión inicial

La auditoría comenzará con una reunión inicial, entre los representantes designados por la empresa y el equipo auditor.

Esta reunión tiene por objeto presentar a los componentes del equipo auditor y los representantes de la empresa, así como el alcance y el plan de trabajo de la auditoría.

C.2. Recorrido de las instalaciones

En primer lugar, es conveniente que el equipo auditor, acompañado por personal de la empresa conocedor del Sistema de Organización y Gestión de la Seguridad Integral (generalmente el responsable de seguridad), realice un recorrido por las instalaciones. De esta manera, tendrá una visión global de la naturaleza de las operaciones que se llevan a cabo, así como una apreciación general de los riesgos existentes en la misma.

C.3. Comprobación documental

El equipo auditor debe verificar documentalmente el cumplimiento de los ítems indicados en el cuestionario de auditoría; para ello, se revisarán los registros disponibles por la empresa y la documentación principal.

C.4. Encuestas verbales con los responsables

El equipo auditor debe realizar entrevistas con los responsables de la empresa que tengan relación directa con el Sistema de Organización y Gestión de la Seguridad Integral. Estas entrevistas, necesarias para el desarrollo de la auditoría, se concertarán con la suficiente antelación en la comunicación de auditoría y consistirán en un diálogo en el que se planteen las preguntas indicadas en el cuestionario de auditoría preferentemente, sin perjuicio de realizar otras distintas si se considera necesario.

C.5. Comprobación verbal con los trabajadores

Para comprobar que existen y se llevan a efecto las actividades del Sistema de Organización y Gestión de la Seguridad Integral, el equipo auditor realizará entrevistas en el lugar de trabajo con una muestra representativa de los trabajadores y sus mandos intermedios.

Es conveniente que las entrevistas se efectúen de modo individual y en ausencia de los mandos, para evitar, en la medida de lo posible, interferencias y/o coacciones a la hora de responder a las preguntas de los auditores.

C.6. Comprobación física de las operaciones, procesos y actividades

El equipo auditor, acompañado por personal de la empresa, verificará visualmente el cumplimiento de los estándares propuestos en el Sistema de Organización y Gestión de la Seguridad Integral. Para ello, tendrá que realizar un recorrido por aquellas áreas de la empresa que lo requieran. Este recorrido no supone una inspección técnica detallada de las instalaciones, sino una comprobación física de los procedimientos y actuaciones y de la existencia y condiciones reales de los sistemas de seguridad.

Los resultados de esta comprobación física ayudarán al equipo auditor a determinar el nivel de cumplimiento de la empresa con los estándares legislativos y de buena práctica que se afirma que existen y están dentro del margen requerido y comprobado en el reconocimiento.

Si fuera necesario se tomarán muestras *in situ* de aquellos elementos que requieran un posterior y más detallado examen en laboratorio o gabinete.

C.7. Reunión final

La auditoría, en su parte presencial, concluye con una reunión del grupo auditor con los representantes de la empresa. El objeto de la misma es informar globalmente del desarrollo de la auditoría, notificar las condiciones o actividades detectadas que supongan riesgo grave o inminente (en su caso), contestar las preguntas que puedan surgir por parte de la empresa y, de forma general, comentar los aspectos positivos que hayan sido apreciados.

En todo momento de las reuniones y entrevistas el equipo auditor evitará entrar en debate sobre los procedimientos y dar resultados definitivos de la investigación.

D. Informe de auditoría

A partir de la información recogida en el trabajo de campo se pasará a su análisis y valoración sujeta a los estándares de referencia, que se reflejará en la redacción del informe de auditoría. En esta fase se distinguen los siguientes trabajos:

- Clasificación y análisis de la información obtenida.
- Cumplimentación del cuestionario de auditoría.
- Cambio de impresiones con los representantes de la empresa, sobre los resultados provisionales. El equipo auditor evitará informar, tanto verbalmente como por escrito, sobre los niveles de cumplimiento de los componentes analizados o indicar lo que podría ser la puntuación total de la auditoría antes del término de ésta.
- Redacción del informe final de auditoría, con referencia especial a:
 - *Estado general, resumen o perfil de la auditoría.*
 - *Organización y medios inadecuados.*
 - *Hoja resumen de puntuación (por elementos y global):* se adjuntará el cuadro resumen de puntuación (ver cuadro 1), el cual muestra la comparación entre los puntos otorgados en oposición a los puntos totales posibles, así como los porcentajes globales de cumplimiento de cada elemento principal analizado y sus apartados.
 - *Conclusiones:* se hará una valoración global del nivel de seguridad alcanzado.

E. Presentación de la auditoría

El contenido y los resultados de la auditoría se recogerán en un informe escrito que será entregado al representante de la empresa que haya cursado la petición formal de realización de la auditoría.

Con independencia de esta entrega, a iniciativa de la empresa, es muy importante para la efectividad de las acciones futuras la presentación extractada de la auditoría o de ciertas partes a directivos y responsables de los distintos niveles de

ESTUDIO

CUADRO 1. RESUMEN DE PUNTUACIÓN E INCUMPLIMIENTOS
AUDITORÍA MAPFRE DE SEGURIDAD INTEGRAL
ÁREA: SEGURIDAD INTEGRAL

Elemento principal	Puntuación total (máx.)	Puntuación obtenida	Grado de cumplimiento (%)
1. Política de Seguridad Integral	2.000		
2. Responsabilidad y funciones	1.500		
3. Programa de Seguridad Integral: medios y planificación	2.000		
4. Estructura organizativa de la Seguridad Integral	2.000		
5. Reglamentación y normativa	500		
6. Medios estructurales comunes para las actuaciones técnicas	2.000		
Puntuación final	10.000		

CUADRO 1. RESUMEN DE INCUMPLIMIENTOS
AUDITORÍA MAPFRE DE SEGURIDAD INTEGRAL
ÁREA: SEGURIDAD INTEGRAL

Elemento principal	Incumplimientos legales	Incumplimientos SOGSI
1. Política de Seguridad Integral		
2. Responsabilidades y funciones		
3. Programa de Seguridad Integral: medios y planificación		
4. Estructura organizativa de la Seguridad Integral		
5. Reglamentación y normativa		
6. Medios estructurales comunes para las actuaciones técnicas		

la empresa con el fin de discutir y aclarar el contenido de la misma.

F. Seguimiento

El equipo auditor permanecerá en disposición de responder sobre los puntos expresados en el informe final de auditoría.

Una actuación habitual de seguimiento de la auditoría y de las acciones correctoras derivadas de ella es su repetición al cabo de un período de tiempo considerado suficiente para la conclusión de tales acciones.

F.1. Periodicidad

Resulta difícil establecer una frecuencia única con la que se deben efectuar las auditorías de Seguridad Integral, ya que dependerá principalmente del tamaño y de las actividades del lugar que se va a inspeccionar.

Los parámetros que habrá que considerar para marcar la frecuencia son:

- Obligatoriedad legal, que establezca plazos de tiempo para su repetición.
- Gravedad de los riesgos.
- Validez y eficacia del sistema de Seguridad Integral.

- Tiempo que se lleva aplicando el sistema.
- Resultados de auditorías anteriores.
- Variaciones sustanciales que afecten a la seguridad.
- Antigüedad de las instalaciones.
- Estado de conservación de las instalaciones.

Tras la realización de una auditoría de la que se desprendan una serie de medidas correctoras importantes, debe dejarse transcurrir un tiempo mínimo suficiente para que éstas se lleven a cabo y en la siguiente auditoría se pueda comprobar su materialización y, fundamentalmente, adecuación a las condiciones existentes en ese momento.

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

Elementos principales

El cuestionario de la auditoría MAPFRE de Seguridad Integral en su módulo de Seguridad Integral, está dividido en los siguientes elementos principales:

1. Política de Seguridad Integral.
2. Responsabilidades y funciones.
3. Programa de Seguridad Integral: medios y planificación.
4. Estructura organizativa de la Seguridad Integral.
5. Reglamentación y normativa.
6. Medios estructurales comunes para las actuaciones técnicas.

Cada uno de los elementos está dividido a su vez en una serie de apartados que se valoran independientemente en función del grado de cumplimiento de los ítems (subapartados) de que se componen.

La correcta cumplimentación del cuestionario de auditoría requiere la contestación de todos y cada uno de los ítems que constituyen los diferentes elementos analizados, ya que la valoración lleva implícita tanto las respuestas marcadas como las dejadas en blanco.

Puntuación

A cada uno de los elementos se le ha asignado una puntuación en función del grado de importancia en el desarrollo e implantación del Sistema de Organización y Gestión de la Seguridad en la empresa. La puntuación total de cada uno de los elementos estará constituida por la suma de la puntuación de cada uno de los apartados, y éstos a su vez por la suma de sus ítems.

La valoración de cada uno de los ítems va acompañada de la señalización «SÍ» o «NO» para indicar el cumplimiento total o nulo de los mismos, respectivamente, o de la puntuación asignable máxima según la cantidad indicada entre paréntesis al final de cada pregunta. Cuando una pregunta no tenga una respuesta completamente afirmativa (SÍ) o negativa (NO), se otorgarán los puntos que proporcionalmente le correspondan a juicio del auditor, que serán variables entre cero y el máximo de puntuación.

Una vez evaluados todos los elementos, se procederá a la cumplimentación del cuadro resumen de puntuación (cuadro 1), en el que se indicará la puntuación obtenida en cada uno de ellos y se detallará el grado de cumplimiento de los mismos en tanto por ciento, en función de la puntuación total asignada.

Con la puntuación final obtenida, como suma de las puntuaciones de los elementos por separado, se podrá obtener el grado total de cumplimiento de la auditoría, clasificando a la empresa en el nivel correspondiente de seguridad según el baremo que se presenta en el cuadro 4.

Consejos prácticos

- El equipo auditor no debe otorgar crédito a una actuación a menos que figure en el sistema, exista y/o se aplique en la empresa auditada.
- El equipo auditor deberá utilizar el espacio reservado para observaciones, situado al final de cada elemento, con el fin de anotar las aclaraciones que se estimen oportunas con

CUADRO 4. CLASIFICACIÓN POR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO

Grado de cumplimiento (%)	Nivel de seguridad
85 a 100	Excelente
70 a 84	Notable
50 a 69	Suficiente
25 a 49	Insuficiente
0 a 24	Deficiente

respecto a los apartados analizados. Estas anotaciones serán de suma utilidad a la hora de realizar el informe final de la auditoría.

- Durante el recorrido físico por las instalaciones, el equipo auditor no realizará ninguna indicación sobre deficiencias observadas a menos que descubra un peligro que supone un riesgo inminente. En tales ocasiones se comunicará a la persona acompañante de la empresa con el fin de poder evitar un futuro accidente.
- En lo referente a la comprobación documental, el equipo auditor debe seleccionar (al azar o con algún criterio preestablecido) directamente la documentación y pruebas disponibles y no debe aceptar exclusivamente las que el entrevistado le provea.
- Las entrevistas verbales se deberán realizar preferentemente en un ambiente privado o retirado de la zona de fábrica, con el fin de

lograr el menor número de interferencias posibles. El auditor debe registrar datos suficientes para recordar si las respuestas del entrevistado verifican los supuestos de los programas de seguridad.

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR: UNE 81901 EX y 81904 EX: «Proceso de auditoría de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales». AENOR, Madrid, 1996.
- AENOR: UNE 77802: «Auditorías medioambientales». AENOR, Madrid, 1993, 48 páginas.
- AICHE: *Guidelines for auditing process safety management systems*. AICHE, Nueva York, 1993, 135 páginas.
- British Standard. BS 8800: «Occupational Safety System». British Standard Institute. Londres, 1994.
- DNV: International Loss Control Institute. Sistema de Clasificación Internacional de Seguridad. Loganville.
- Fundación MAPFRE Estudios: *Instrucciones Técnicas de Seguridad Integral*. Madrid, varios años.
- ISO. Serie ISO 14.000: «Auditorías medioambientales». ISO, Ginebra.
- ISO. Serie ISO 9.000: «Auditorías de calidad». ISO, Ginebra.

ESTUDIO

CUADRO 2. MUESTRA DE HOJA DE CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO

EMPRESA		REFERENCIA DOCUMENTO	
DEPARTAMENTO/ÁREA		Nº REVISIÓN	

1. POLÍTICA DE SEGURIDAD INTEGRAL

1.1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS (500 puntos)				Aplicable (S/N)	Puntuación
1	1	1	¿La política de seguridad de la empresa incluye entre sus principios la adopción de las medidas apropiadas para la protección de la vida y salud de los trabajadores? (0-75)		
1	1	2	¿La política de seguridad de la empresa incluye entre sus principios el mantenimiento del máximo nivel de seguridad-calidad en la investigación y comercialización de los productos y servicios para evitar perjuicios a nuestros clientes y a la sociedad en general? (0-75)		
1	1	3	¿La política de seguridad de la empresa incluye entre sus principios la adopción de medidas apropiadas para la protección de los activos materiales y financieros? (0-75)		
1	1	4	¿La política de seguridad de la empresa incluye entre sus principios la utilización, de la mejor manera posible, de los recursos energéticos y reducción de la producción de residuos y otros contaminantes que puedan dañar al medio ambiente? (0-75)		
1	1	5	¿La política de seguridad de la empresa incluye entre sus principios la disposición de sistemas que garanticen la continuidad de las actividades productivas? (0-75)		
1	1	6	¿La política de seguridad de la empresa incluye entre sus principios la aplicación de la seguridad como un elemento que contribuye a garantizar la conservación de los puestos de trabajo? (0-50)		
1	1	7	¿La política de seguridad de la empresa incluye entre sus principios el cumplimiento de reglamentos, normas y disposiciones de la legislación vigente relacionadas con la seguridad? (0-50)		
1	1	8	¿La política de seguridad de la empresa incluye entre sus principios la integración de la seguridad en los métodos y procedimientos de trabajo? (0-25)		
1	1	9	¿La política de seguridad de la empresa incluye entre sus principios la capacitación de todo el personal con el fin de lograr un mejor desempeño laboral en relación con la seguridad? (0-25)		
TOTAL					

OBSERVACIONES

REALIZADO POR		REALIZADO POR		APROBADO POR	
FECHA		FECHA		FECHA	

ESTUDIO

CUADRO 3. MUESTRA DE HOJA DE CUMPLIMENTACION DEL CUESTIONARIO

EMPRESA		REFERENCIA DOCUMENTO	
DEPARTAMENTO/ÁREA		Nº REVISIÓN	

4.2. SERVICIO DE SEGURIDAD INTEGRAL (500 puntos)				Aplicable (S/N)	Puntuación
4	2	1	¿El servicio de Seguridad Integral incluye las actuaciones propias de la seguridad en el trabajo? (0-25)		
4	2	2	¿El servicio de Seguridad Integral incluye las actuaciones propias de la higiene industrial? (0-25)		
4	2	3	¿El servicio de Seguridad Integral incluye las actuaciones propias de la protección contra incendio y explosión? (0-25)		
4	2	4	¿El servicio de Seguridad Integral incluye las actuaciones propias de la seguridad contra intrusión y robo (<i>security</i> o seguridad privada)? (0-25)		
4	2	5	¿El servicio de Seguridad Integral incluye las actuaciones propias de la protección del medio ambiente? (0-25)		
4	2	6	¿El servicio de Seguridad Integral incluye otras actuaciones? (Especificar en observaciones) (0-25)		
4	2	7	¿La variante organizativa del servicio de Seguridad Integral es ejecutiva (<i>lineal</i>)? (0-10)		
4	2	8	¿La variante organizativa del servicio de Seguridad Integral es asesora (<i>staff</i>)? (0-40)		
4	2	9	¿La variante organizativa del servicio de Seguridad Integral es mixta (<i>lineal-staff</i>)? (0-25)		
4	2	10	¿La modalidad elegida para el servicio de Seguridad Integral es servicio propio? (No puntúa)		
4	2	11	¿La modalidad elegida para el servicio de Seguridad Integral es servicio externo contratado? (No puntúa)		
4	2	12	¿La modalidad elegida para el servicio de Seguridad Integral es servicio externo mancomunado? (No puntúa)		
4	2	13	¿El responsable del servicio de Seguridad Integral tiene dedicación plena a la seguridad? (0-50)		
4	2	14	¿El responsable del servicio de Seguridad Integral tiene dedicación parcial a la seguridad? (Indicar en observaciones el porcentaje de tiempo de dedicación) (0-25)		
4	2	15	¿Entre las funciones del servicio de Seguridad Integral está definida la de efectuar estudios de seguridad y análisis de riesgos? (0-25)		
4	2	16	¿Entre las funciones del servicio de Seguridad Integral está definida la de elaborar planes y programas preventivos? (0-25)		
4	2	17	¿Entre las funciones del servicio de Seguridad Integral está definida la de asesorar a dirección, mandos y trabajadores, así como a otros órganos de gestión y control de la seguridad? (0-25)		
4	2	18	¿Entre las funciones del servicio de Seguridad Integral está definida la de supervisión y control de las actividades? (0-25)		
TOTAL					

(Continúa en segunda hoja)

REALIZADO POR		REALIZADO POR	
FECHA		FECHA	