

Norma 2420 – Calidad de la comunicación

Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

Interpretación:

Las comunicaciones precisas están libres de errores y distorsiones y son fieles a los hechos que describen. Las comunicaciones objetivas son justas, imparciales y sin desvíos y son el resultado de una evaluación justa y equilibrada de todos los hechos y circunstancias relevantes. Las comunicaciones claras son fácilmente comprensibles y lógicas, evitando el lenguaje técnico innecesario y proporcionando toda la información significativa y relevante. Las comunicaciones concisas van a los hechos y evitan elaboraciones innecesarias, detalles superfluos, redundancia y uso excesivo de palabras.

Las comunicaciones constructivas son útiles para el cliente del trabajo y la organización, y conducen a mejoras que son necesarias. A las comunicaciones completas no les falta nada que sea esencial para los receptores principales e incluyen toda la información y observaciones significativas y relevantes para apoyar a las recomendaciones y conclusiones. Las comunicaciones oportunas son realizadas en el tiempo debido y son pertinentes, dependiendo de la significatividad del tema, permitiendo a la Dirección tomar la acción correctiva apropiada.

Introducción

Las comunicaciones se producen a lo largo del desarrollo del trabajo. Por lo tanto, la Norma 2420 es aplicable a todas las fases del mismo, incluyendo la planificación y realización del trabajo, la comunicación de los resultados, la supervisión del grado de avance y la comunicación de la aceptación del riesgo. Dado que son fundamentales las comunicaciones de alta calidad, los auditores internos ponen mucha atención en los detalles al realizar el borrador y consideran las características de una comunicación de calidad, indicadas en la Interpretación de la Norma 2420.

Para asegurar que se cumple la Norma 2420, los auditores internos deben comprender las expectativas que tiene la organización sobre la comunicación, incluyendo las expectativas de los stakeholders o grupos de interés sobre la fecha límite para recibir comunicaciones. Habitualmente, todo esto se detalla en un plan de comunicación elaborado previamente, como está explicado en la Guía de Implementación 2410 – Criterios para la Comunicación.

Los auditores internos pueden revisar las políticas y procedimientos de la actividad de auditoría interna, reunidos con frecuencia en un Manual de audi-

toría interna, para identificar las plantillas que deben emplear. Generalmente las plantillas son útiles para asegurar que las comunicaciones son correctas y coherentes en todas las fases del trabajo. Antes de realizar el borrador de la comunicación final, puede ser útil que los auditores internos revisen las directrices de estilo de escritura de la organización, para que la presentación de la comunicación final esté alineada con el estilo aceptado por la organización.

Consideraciones para la implementación

La Interpretación de la Norma 2420 define características específicas de las comunicaciones de calidad: precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas. Sobre cada una de ellas, los auditores internos pueden tener en cuenta la siguiente información adicional:

- **Precisas.** La Interpretación apunta que una comunicación precisa es la que está libre de errores y distorsiones y es fiel a los hechos ocurridos. Para lograr precisión en la comunicación, es importante emplear las palabras exactas, apoyadas en la evidencia recopilada durante el trabajo de auditoría. Adicionalmente, de acuerdo con el Código de Ética del Instituto de Auditores Internos, los auditores internos “divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión”. Si se produce un error en las comunicaciones, el Director Ejecutivo de Auditoría (DEA) debe comunicar la información correcta, según se describe en la Norma 2421 – Errores y Omisiones.
- **Objetivas.** Para asegurar objetividad en las comunicaciones, los auditores internos deben emplear expresiones neutras o que no sean tendenciosas y centrarse en las deficiencias detectadas en los procesos y en su ejecución. La objetividad requiere para empezar una actitud mental imparcial, que es la que deberían tener los auditores internos al desarrollar un trabajo. La objetividad es un principio ético descrito en el Código de Ética del Instituto de Auditores Internos y en la Norma 1120 – Objetividad Individual. Los Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la auditoría interna también señalan la importancia de la objetividad y especifican aquello que la actividad de auditoría interna debe considerar eficaz. Los auditores internos y la actividad de auditoría interna deben ser objetivos y estar libres de cualquier influencia indebida (independientes).
- **Claros.** La claridad en las comunicaciones se incrementa cuando los auditores internos emplean un lenguaje que sea fácilmente comprensible por la audiencia a la que va dirigido y también coherente con la terminología empleada en el sector y en la organización. Además, las comunicaciones claras evitan uti-

lizar lenguaje técnico innecesariamente. La Interpretación de la Norma 2420 también subraya que las comunicaciones claras son lógicas, lo que supone un sello distintivo del enfoque sistemático, disciplinado y basado en riesgos de un trabajo de auditoría interna. Por ello, la claridad se ve favorecida cuando los auditores internos comunican observaciones y hallazgos importantes, y respaldan lógicamente las recomendaciones y conclusiones del trabajo.

- **Concisas.** Los auditores internos aseguran que las comunicaciones son concisas, evitando redundancias y excluyendo información innecesaria, irrelevante o no relacionada con el trabajo de auditoría.
- **Constructivas.** Para los auditores internos resulta útil emplear un tono constructivo a lo largo de toda la comunicación, que refleje la gravedad de las observaciones. Las comunicaciones constructivas favorecen que se pueda desarrollar un proceso colaborativo para hallar soluciones que faciliten cambios positivos en el área auditada y/o en la organización. En definitiva, como se indica en la Definición de auditoría interna, lo que buscan los auditores internos es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos.
- **Completas.** Para asegurar que las comunicaciones sean completas, es útil que los auditores internos tengan en cuenta cualquier información que pueda ser esencial para la audiencia destinataria. Generalmente, las comunicaciones escritas completas permiten al lector llegar a la misma conclusión que la actividad de auditoría interna.
- **Oportunas.** Finalmente, es importante que los auditores internos envíen todas las comunicaciones en los plazos establecidos en la fase de planificación. La oportunidad puede ser diferente en cada organización. Por ello, para determinar cuando es oportuna una comunicación, los auditores internos a menudo realizan un benchmark y otra serie de investigaciones relacionadas con el área revisada. Adicionalmente, el DEA o el auditor interno puede desarrollar indicadores clave de desempeño que midan el cumplimiento de los plazos previstos.

Consideraciones para demostrar conformidad

Los materiales que pueden demostrar conformidad con la Norma 2420 incluyen los documentos con la comunicación final aprobados por el Director Ejecutivo de Auditoría, y los documentos soporte. Los auditores internos deben ser capaces de mostrar que dichos documentos están alineados con el plan de comunicación final. En el caso de comunicaciones que se realicen sin un informe escrito, las actas de las reuniones pueden proporcionar evidencia de conformidad.