

IMPACTOS DEL SGC EN LAS AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO

CINDY VANESSA RODRIGUEZ MALPICA

CODIGO: 2501048

DAVID MENDOZA BELTRAN

Asesor de Investigación

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO

BOGOTÁ DC

ABRIL 2017

RESUMEN

La auditoría de control interno es aquella encargada de velar por el funcionamiento eficaz y eficiente de todos los procesos que contiene la compañía. Esta clase de auditoría marcharía en perfectas condiciones si la compañía evaluada cuenta con todos sus procesos redactados, revisados, debidamente aprobados y socializados. Teniendo en cuenta que el grupo empresarial que se trae a colación no cuenta con la totalidad de la información levantada, se ha visto afectada la ejecución de una auditoría a los procesos y ha obligado a que el equipo auditor haga parte de las actividades de documentación de procesos, función que no le corresponde.

Estas actividades anexas en el área de auditoría, han dejado a un lado sus propias funciones, lo que ha permitido la aparición de fraudes dentro de la compañía por parte de los funcionarios. Se hace necesario contar con un apoyo diferente para el área de Calidad, que no sea, contar con el área de auditoría, pero principalmente, dar prioridad a la terminación de la documentación de todos los procesos, generando conciencia en la Alta Dirección para que le den la importancia y agilidad que se merece el progreso de este proyecto.

Estudios contemporáneos en gestión y organizaciones, corresponde a la línea de investigación escogida para este trabajo, bajo la sublínea: estrategia. Innovación y competitividad.

Palabras Claves

Alta Dirección, Auditoría Interna, Control Interno, Documentación, Implementación, Procesos, Sistema de Gestión de la Calidad.

ABSTRACT

The internal control audit is the one in charge of ensuring the efficient and efficient operation of all the processes that the company contains. This type of audit would be in perfect condition if the evaluated company has all its processes drafted, reviewed, duly approved and socialized. Taking into account that the business group that is brought up does not have all the information gathered, it has been affected the execution of an audit to the processes and has forced that the audit team is part of the documentation activity of Processes, a function that does not correspond to it.

These activities in the area of audit have left aside their own functions, which have allowed the appearance of fraud within the company by officials. It is necessary to have a different support for the Quality area, other than having the audit area, but mainly, prioritizing the completion of documentation of all processes, generating awareness in the Senior Management so that Give the importance and agility that the progress of this project deserves.

Keywords

Internal Audit, Internal Control, Processes, Quality Management System, High Management, Documentation, Implementation.

INTRODUCCIÓN

Un grupo empresarial, conformado hace más de dos (2) décadas, se encuentra en realizando la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), hace dos (2) años, contando con un área de Calidad para ello y el apoyo de la Gerencia Administrativa. Existe un área de auditoría interna, la cual tiene una función principal dentro de sus actividades a ejecutar, y es la de la revisión y evaluación del correcto funcionamiento de los procesos y procedimiento de todas las compañías. Teniendo en cuenta que el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en base a la Norma Icontec ISO 9001-2008 no ha culminado, se ha visto impedido el desarrollo y cumplimiento de las funciones del área de auditoría interna para la revisión del control interno y esto ha conllevado a que el área se obligue a prestar apoyo a las labores de Calidad, dejando a un lado el deber ser de su esencia. La ausencia del área en algunos aspectos de la compañía se ha visto marcada por la presencia de fraudes e incumplimiento de deberes por parte de los funcionarios. También se suma a esta problemática, los cambios frecuentes que ha tenido la estructura organizacional del grupo empresarial, lo que presenta variación a los criterios con los que los directivos opinan en cada proceso en su estado de revisión.

Todas estas situaciones hacen necesario que el área de auditoría eleve su preocupación a la Alta Dirección, exponiendo las situaciones que se han presentado inicialmente por el retraso a la implementación de la Norma de Calidad y seguido porque las funciones propias del área no

han sido ejecutadas con la finalidad requerida, igualmente presentando las recomendaciones del caso para agilizar este proceso. Se debe tener en cuenta que la Norma de Calidad fue actualizada en el año 2015 y los avances que se tengan frente a esta, están sujetos a lo demandado en la versión del año 2008, lo que indica que toda la información levanta hasta el momento está sujeta a cambios y modificaciones, esto retrasaría aún más sacar adelante la implementación de la Norma de Calidad.

IMPACTOS DEL SGC EN LAS AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO

Es necesario que hoy en día una empresa tenga pensamiento competitivo y de superación, para ello ya se encuentra al alcance del común, todas las herramientas que brindan un mejoramiento continuo tanto al interior como al exterior de una empresa. Estas herramientas pueden ser normativas y regulatorias lo que permite una servicio y/o producto de calidad., la adquisición de clientes nuevos, la fidelización de los clientes existentes y el posicionamiento en el mercado. Contando con una política empresarial bien estructurada, apadrinando estas normas, ejecutándolas y evaluando su aplicación, los beneficios de una empresa dentro de su sistema operacional son recurrentes y constantes, se optimizan los recursos y se logran los objetivos planteados.

Aterrizando un poco la idea anterior, se cita el ejemplo de un grupo empresarial conformado por poco más de diez (10) compañías, dentro de las cuales seis (6) de ellas dedican su actividad principal a la comercialización y distribución de productos de consumo masivo, constituido hace cerca de veintidós (22) años por una pareja de esposos; a pesar de tratarse de una empresa familiar, su crecimiento financiero y geográfico ha sido representativo en la última década y esto ha consolidado su grupo empresarial en un posicionamiento importante a nivel nacional y los vínculos con sus clientes y proveedores cada día son más estrechos y esto genera confianza.

Aproximadamente hace dos (2) años, el grupo empresarial, empezó su proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) buscando la certificación de la Norma ISO 9001:2008, en la búsqueda de mejorar la competitividad en el mercado y exaltar la imagen corporativa y reputacional; dando inicio a esta labor de implementación de la norma de Calidad, con el levantamiento de la información por cada proceso a nivel del grupo de empresas, reuniendo las características similares de cada cargo de las seis (6) distribuidoras cuya actividad comercial es la misma, con la filosofía de que documentando los procesos a nivel grupal y genérico sería menos complejo el levantamiento de la información y se daría una estructura uniforme a las actividades de cada cargo, en cambio, contemplar la posibilidad de levantar la información a nivel de compañías, se tardaría más tiempo el proceso de implementación de la norma de calidad.

Según indica el Norma ISO 9001-2008 los pasos a seguir para la certificación en Calidad es: “documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad” (ICONTEC, 2015, p. 16). Teniendo en cuenta esto, el primer eslabón de esta cadena, el de la documentación, este grupo empresarial lleva un nivel de avance bajo en comparación a todo el proceso de certificación, a los años invertidos en este proyecto y al listado de procedimientos que se deben documentar. A continuación se demuestra en resumen el avance del proceso de documentación.

PROCEDIMIENTO	ELABORADOS	REVISADOS	APROBADOS
496	183	99	67
100%	37%	20%	14%

Tabla 1: Resumen Avance Procedimientos Documentados, Departamento de Calidad – Grupo Empresarial (...) (2017).

Con claridad se puede evidenciar que no se ha avanzado ni siquiera en un 10% el proceso de certificación de la norma de calidad, pues aún el proceso de documentación no ha culminado, proceso que el grupo empresarial lleva invirtiendo dos (2) años de levantamiento de información y registro de procedimientos y no se ha visto reflejado, tan sólo el 37% de estos están elaborados y el 14% ha sido aprobado. Esto indica que la importancia dada a este proyecto de certificación en Calidad no ha sido la suficiente por parte de los Directivos y las partes intervinientes, la participación del personal es un principio de gestión de la calidad: “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades se usen para el beneficio de la organización” (Interamericana editores, 2010, p. 64). No solo por las competencias del personal sino para que la fluidez progrese en el desarrollo de las actividades. Dando aún más énfasis en la responsabilidad de la dirección se encontró:

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia: Comunicado a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de la calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones por la dirección, y asegurando la disponibilidad de recursos. (ICONTEC, 2014, p.4, 5)

Y esto aporta más pruebas a las obligaciones de la dirección en cuanto a la labor de Calidad, pues su falta de interés en la dedicación de tiempo y recursos, en dar prioridad e importancia al SGC, y en el compromiso y liderazgo frente al cumplimiento de las actividades, han entorpecido el éxito del desarrollo de cada una de las etapas del proyecto.

La etapa de documentación es la base del progreso de la Norma de Calidad y de ello depende que todas las demás etapas y las áreas que intervienen funcionen como debe ser.

La importancia de la documentación de un SGC es comunicar por escrito los objetivos y propósitos de la organización sobre la calidad y demostrar si las acciones fueron consistentes con éstos. Es importante señalar que la documentación no es un fin, sino una actividad que aporta valor a la operación y efectividad al SGC. La norma ISO 9000 precisa que la utilización de la documentación contribuye a: Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad. Proveer la información apropiada. La repetibilidad y la trazabilidad. Proporcionar evidencia objetiva y evaluar la eficacia y la adecuación continua del SGC. (Interamericana editores, 2010, p.70)

Adicionando puntos al bajo progreso en la certificación, la estructura organizacional del grupo empresarial ha tenido cambios importantes y constantes en el último año, esto ha impedido el progreso satisfactorio del levantamiento de la información, pues se ha visto vulnerado bajo la opinión diversa de varias fuentes, lo que conlleva a una recurrente modificación y ajustes a lo anteriormente establecido, aquellos procedimientos que ya se han logrado documentar, han sufrido cambios, generando nuevas versiones, porque los criterios con los que son revisados y

aprobados son diferentes a los criterios establecidos inicialmente en su primera versión, o versión anterior. El proyecto inicialmente fue coordinado por una Gerencia Administrativa y un Departamento de Calidad con cuatro (4) integrantes, posteriormente se redujo a dos (2) integrantes, hoy en día la Gerencia Administrativa cambió y el Departamento de Calidad cuenta con un sólo integrante y en ocasiones un apoyo documental de un aprendiz del Sena, a esto se suma, que el organigrama del grupo también ha sufrido cambios, estos cambios entorpecen el direccionamiento de la información en cuanto a los líderes y coordinadores de cada área, pues es fundamental que la estructura sea estática y sólida para la documentación de los procesos y definición de funciones de cada uno.

Otro impedimento que sufre el grupo empresarial para la documentación de los procedimientos, son algunas particularidades y excepciones en los procesos de cada una de sus compañías, que no permiten ser generalizados a nivel nacional, lo que imposibilita una estandarización y uniformidad en la documentación; y que para seguir con la filosofía de establecer un procedimiento genérico, implicaría una nueva reestructuración organizacional, porque los cargos no son similares en una regional que en otra, además que el volumen de las operaciones cambian dependiendo la ubicación geográfica y los límites de negociación por proveedor en el mercado; así que el grupo empresarial deberá contemplar elegir entre, procedimientos específicos o una estructura fija.

Una estructura organizacional conveniente en toda compañía sería contar con procesos de monitoreo, control y evaluación, es decir, áreas de Calidad, Control Interno y Auditoría Interna, respectivamente. Sin embargo, éste es otro factor de gran influencia en la mala práctica aplicada para la búsqueda de la certificación en Calidad, los procesos establecidos por la compañía no son suficientes para el éxito del proyecto de Calidad. A continuación se demuestra el mapa de procesos vigente, con el fin de dar a conocer los procesos principales y poder dar una opinión al respecto.

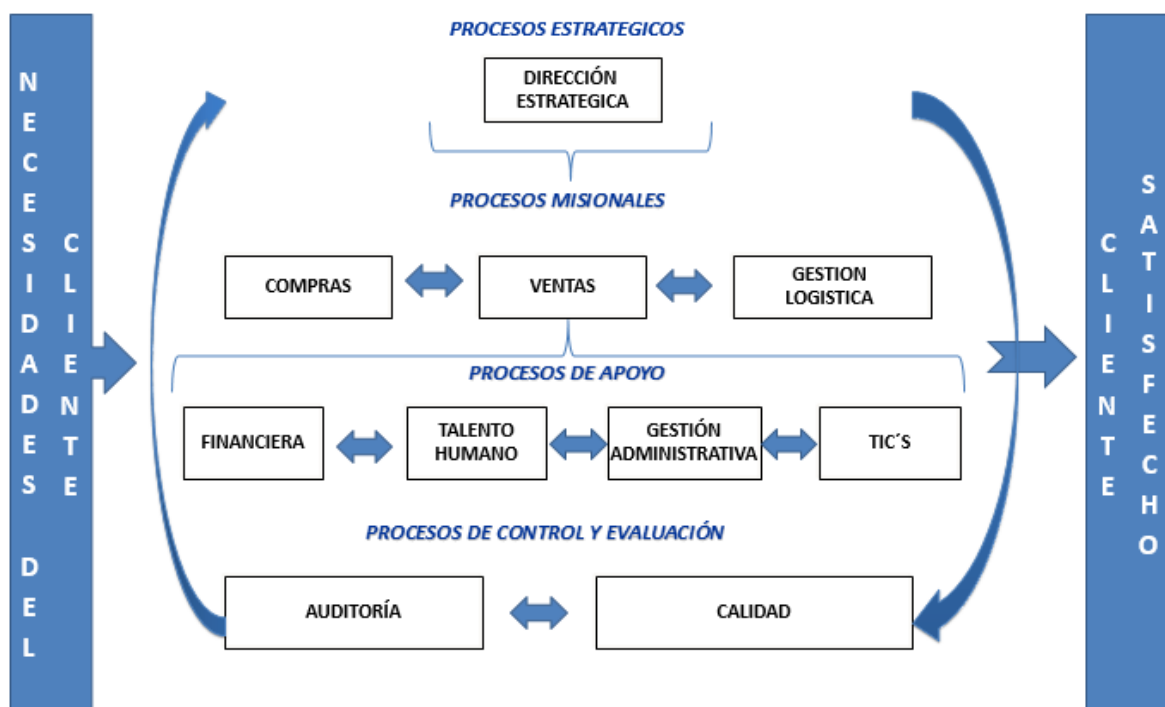


Gráfico1: Mapa de Procesos, Departamento de Calidad – Grupo Empresarial (...) (2015).

Como se puede evidenciar dentro de los procesos de control y evaluación, se encuentra el área de Auditoría Interna y el área de Calidad -con personal insuficiente dado el volumen

operacional del grupo empresarial-, asimismo se observa la ausencia de un área de Control Interno, la cual es fundamental para el control constante de los procesos, su funcionamiento eficiente y eficaz, el aseguramiento de la calidad y evaluación de riesgos. La falta de un área que controle los procesos ha influido en el incumplimiento de las funciones del área de Auditoría, puesto que ésta área se ha visto obligada a prestar apoyo al control de los procesos.

Como consecuencia de ello, el área de Auditoría Interna dentro de su cronograma de actividades a desarrollar, debe tener la obligación de realizar apoyo a la documentación de los procedimientos, por directriz expresa de la Alta Dirección. Dentro de las funciones principales del área se cuenta con la ejecución de un plan de acción que contemple los diferentes tipos de auditoría propios de la operación económica de las seis (6) distribuidoras del grupo empresarial, como lo son: Auditoría de Control Interno, para la evaluación de procesos, Auditoría de Cumplimiento, para la verificación del acatamiento de la normatividad vigente, Auditoría Financiera y Contable, para la razonabilidad de los Estados Financieros y la información contable y la Auditoría de Inventarios, para la revisión a la administración y control de la mercancía. Validando lo anterior, inmerso dentro de este plan de acción, se debe incluir el levantamiento de información y la documentación de los procedimientos, como función externa del rol del auditor. Igualmente, no se podría dar cumplimiento a las auditorías de Control Interno, dada la ausencia del registro de todos los procesos y la segregación de funciones por parte del área de auditoría siendo por ser juez y parte en el proyecto de implementación del SGC – evaluando lo mismo que realizó- esto sesgaría la objetividad para evaluar los procedimientos al

buscar ejecutar una auditoría de control interno con éxito; emitir un concepto al respecto, tiende a ser nulo.

En concordancia con lo que dicta el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su segunda (II) versión del año (2013), los principales componentes para del Control Interno son: Monitoreo, Información y Comunicación, Actividades de Control, Evaluación de Riesgos y Ambiente de Control. Con el fin de realizar un comparativo de las falencias que afronta el grupo empresarial y las características del COSO II, se enunciarán los hallazgos evidenciados en el sistema de control interno claramente ausente y su analogía con la normatividad. Se toma como referencia esta norma puesto que en general, es la acogida por las entidades privadas.

Dados los impedimentos de ejercer a cabalidad las funciones del área de Auditoría Interna se contempló dentro de sus actividades, apoyarse con el área de Calidad y dentro de las visitas a realizar, debe levantar la información que sirva de apoyo en la redacción de los procedimientos, por medio de unas plantillas llamadas: Pruebas de Recorrido; estas debe ser aplicadas por cada funcionario y cuentan con campos útiles para ejercer las dos funciones que el auditor debe cumplir (Documentar y Evaluar): la descripción de actividades, que sirven de apoyo para redactar los procedimientos, en sustento al área de calidad, y las oportunidades de mejora evidenciadas, que sirven para evaluar los riesgos y generar las recomendaciones que mejoren el

funcionamiento del proceso, oficio del área de auditoría, en reemplazo a la ausencia del área de control interno. Siendo funciones y responsabilidades del equipo auditor:

(...) Definir los objetivos de la auditoría y su alcance, profundidad y tipo. Revisar la documentación existente para determinar su suficiencia. Preparar el plan general de auditoría (...) Reportar cualquier obstáculo importante encontrado al ejecutar la auditoría. Reportar no conformidades críticas (...) (ICONTEC, 2003, p.17)

Haciendo énfasis a la revisión de la documentación, la responsabilidad del auditor que corta por falta de ello, dando porqués para generar un reporte contundente con salvedades de su responsabilidad por el incumplimiento de sus funciones.

Estas funciones ejercidas por el área de auditoría interna, las cuales no son propias de su cargo ni responsabilidad, han contribuido a que las labores del área no se ejecuten con normalidad, pues el resto de auditorías (cumplimiento, financiera y contable y de inventarios) no se han podido desarrollar en pleno, inclusive algunas no se han iniciado una primer vez, en lo corrido del año, como por ejemplo: la auditoría de cumplimiento. El tener un rol compartido con Calidad, ha marcado la ausencia del área y han sido notables las problemáticas por causa de ello, pues se están presentando incumplimientos a las políticas empresariales y se están generando problemáticas de fraude dentro del grupo empresarial; claramente, problemáticas que no han sido detectadas a tiempo y han visto opacada la funcionalidad e importancia del área, por la falta de definir y establecer sus límites y alcances. Estas problemáticas que surgen al interior del grupo empresarial, han sido encontradas ya en su punto más álgido, cuando se hace casi imposible tomar las medidas preventivas pertinentes del caso, pues ya se ha materializado el fraude. Para traer a colación un ejemplo de ello, el área de auditoría realiza actividades de revisión de cartera a cada vendedor, al no ser tan frecuentes estas auditorías, se han detectado jineteo de fondos, que

evidencian el aprovechamiento de los vendedores en el manejo del dinero para fines personales; esto causa detrimento para la compañía y baja reputación a la misión del área de auditoría interna. Ya que las medidas preventivas no son suficientes ni eficientes, ha sido necesario para el grupo empresarial, implementar medidas correctivas, estas medidas son de apoyo para las auditorias futuras pero no alivian el sinsabor del fraude ocasionado ni de los riesgos que están inmersos en aquellos procesos que no se han evaluado.

Al momento de evidenciarse un fraude, el área de auditoría hace presencia para la investigación y análisis del caso, estas auditorías son conocidas como forenses, su conceptualización básicamente es fundamentada en la búsqueda de pruebas que determinen modus operandi, controles que fallaron y el triángulo del fraude (justificación, oportunidad y presión del implicado). Esto refleja que las medidas de control son débiles frente a las operaciones de la empresa y es latente la floración de un fraude, dada la ausencia no sólo de la auditoria interna y su impedimento para cumplir sus funciones, sino también, de un área de control interno; es notable la falta de atención a los procesos y la ausencia presión que ejercen las áreas internas de vigilancia y control. Se ha hecho complejo combatir con la reputación del área por la falta de un SGC correctamente implementado.

No obstante con todo esto, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC ha realizado actualización a sus Normas ISO, para el caso que se está evaluando, la de Calidad, ISO 9001 versión 2008, ahora es versión 2015. Esta nueva versión trae cambios de

suma importancia que deben ser ajustados durante un periodo de transición de tres (3) años para actualizar su certificación, de lo contrario todo lo que se ha implementado perderá su vigencia y valor. Esto quiere decir que el grupo empresarial, actualmente, cuenta con aproximadamente nueve (9) meses para modificar los avances que llevan en la etapa de documentación, para quedar ajustados a los que indica la norma en su versión 2015. De no ser así, se verá afectada la inversión que durante algo más de dos (2) años el grupo empresarial ha hecho en personal, tiempo y recursos, implicaría perder el 37% que se ha logrado avanzar. Es urgente y latente prestar atención a la certificación en la ISO 9001-2015 sí se quiere lograr ser competitivos en el mercado.

CONCLUSIONES

La alta dirección del grupo empresarial no aporta el interés necesario al seguimiento y agilización de la implementación de la norma de Calidad, dilatando el tiempo de vigencia de la versión que se está ejecutando, acarreando en pérdida de recursos por obligarse a actualizar la norma a su versión 2015. Además, siendo obligación de la alta dirección ser partícipes activos y líderes en todas las etapas del proceso de certificación, planeando acciones y aportando los recursos necesarios para llevar a cabo su cumplimiento.

El departamento de Calidad, no cuenta con el recurso humano suficiente para la documentación de todos los procedimientos, falta estructura organizacional y uniformidad de criterios y procesos. El área de auditoría interna, está prestando apoyo a estas actividades de Calidad, realizando funciones que no son propias de su naturaleza, siendo juez y parte al momento de realizar una actividad de auditoría, evaluando un procedimiento que él mismo redactó, inclusive generando ausencia de control y vigilancia en los procesos lo que conlleva al incumplimiento de las políticas empresariales y la aparición de fraudes, materializando riesgos que no han sido detectables ni ha sido posible la implementación de medidas preventivas para cada proceso.

Se debe contemplar declarar impedimento para la ejecución de una auditoría de control interno eficiente, dada la ausencia de un SGC sólidamente constituido, a su vez segregar las funciones del área, segmentando lo que le corresponde a Calidad en cuanto a documentación y levantamiento de información y lo que le corresponde propiamente al área de auditoría en evaluación, control y seguimiento al funcionamiento eficiente y eficaz de los procesos. Si es el caso, conformar un área de Control Interno que sirva de apoyo a la supervisión de cada procedimiento y se logra un mejoramiento continuo en todo el ciclo operacional del grupo empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ICONTEC. (2014). Compendio HSEQ. Bogotá D.C: ICONTEC

ICONTEC. (2003). Manual de habilidades para auditoría. Bogotá D.C: ICONTEC.

Roig, P.E. (2010). Calidad total y productividad. México D.F: Interamericana Editores S.A.

Secretaría Central de ISO. (2015). Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza: ISO.