

**EL IMPACTO QUE GENERA EL CONTROL INTERNO PARA LA DETECCIÓN DE
FRAUDES EN LAS EMPRESAS DE ABC VALORES**



**AUTOR:
JOHANNA MERCEDES SEGURA VALDES
CÓDIGO: 2501088**

**DAVID MENDOZA
ASESOR DE INVESTIGACION**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
DIRECTOR DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO
BOGOTA
2019**

RESUMEN

El control interno en las organizaciones juega un papel importante, dado que permite establecer las posibles herramientas que evitan la pérdida de los activos de la organización, pago de multas y pérdidas reputacional, por lo anterior podemos establecer que es aún más importante para las empresas de transporte de valores y en caso más específico la empresa ABC Valores, las cuales se ha cambiado el nombre real dado por motivos de privacidad de la información.

En este ensayo se abordaran y se analizaran conceptos tales como, control interno, valoración de riesgos, identificación de controles y como estos se han implementado en la empresa ABC para verificar el cumplimiento efectivo del sistema y así mismo se verá como las entidades regulatorias exigen la implantaciones de controles los cuales no solo está en el cumplimiento de funciones si no en la disminución de los riesgos de fraude el cual debe incluir tres controles fundamentales: código de ética, canales de denuncia, capacitación del personal y la monitorización de los procesos por parte del área de control interno, ya que es uno de los responsables para el asesoramiento frente a la junta directiva, este análisis está enfocado en los estudios complementarios en gestión y organizacional y en el eje temático de estrategias de innovación y competitividad, dado nos permites abordar y analizar la importancia de este sistema para una empresa en particular y establecer posibles recomendaciones para un mejoramiento del proceso.

Palabras calves: Canal de denuncias, control Interno, código de ética, Fraude, transporte de Valores, valoración del riesgo.

ABSTRACT

The internal control in the organizations plays an important role, since it allows to establish the possible tools that avoid the loss of the assets of the organization, payment of fines and reputational losses, for the previous thing we can establish that it is even more important for the companies of transport of securities and, in a more specific case, the company ABC Valores, which has been changed to the real name given for privacy reasons of the information.

In this essay, concepts such as internal control, risk assessment, identification of controls and how these have been implemented in the ABC company will be addressed and analyzed to verify the effective compliance of the system, and it will be seen how the regulatory entities demand the implementation of controls which is not only in the performance of functions but in the reduction of fraud risks which must include three fundamental controls: code of ethics, reporting channels, training of personnel and monitoring of processes by of the internal control area, since it is one of the responsible for the advice before the board of directors, this analysis is focused on the complementary studies in management and organizational and in the thematic axis of innovation and competitiveness strategies, given that you allow us to address and analyze the importance of this system for a particular company and establish possible recommendations for an improvement of the process.

Key words: Code of ethics, complaints channel, internal control, fraud, risk assessment, transport of values.

INTRODUCCION

Para entender por qué es importante el control interno (CI) para las empresas de transporte de valores, primero se debe tener en cuenta cual el objetivo del CI, puesto que este, ya que permite asegurar que los activos de la organización estén debidamente protegidos, que la contabilidad sea fehaciente y que todas las actividades que se desarrollan sean eficientes y que cumplan con las directrices marcadas.

Usualmente, muchas de las empresas de transporte de valores establecen controles a través de diferentes modelos, que les permiten mitigar los posibles riesgos, con el fin de evitar situaciones no pronosticadas que generarían impactos financieros altos, tales como malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que creen un pasivo y fraudes asociados a pérdida de dinero de clientes que pueden dañar la reputación de estas empresas.

Cabe resaltar que por temas asociados con la recesión económica en el país, el conflicto armado, la falta de oportunidades laborales y una mala remuneración salarial, ha generado el incremento de hurtos a las empresas de transporte de valores, motivo por el cual estas empresas tienden a establecer valoraciones de riesgos que permitan evaluar constantemente sus procesos y así minimizar sus pérdidas. Lo anterior permite establecer que el control interno y la gestión del riesgo en este tipo de organizaciones es una tarea ineludible ya que los peligros asociados a la operación son bastante altos y que permitir que estos riesgos se materialicen generarían pérdidas millonarias.

EL IMPACTO QUE GENERA EL CONTROL INTERNO PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDES EN LAS EMPRESAS DE ABC VALORES

Para entender la importancia en el proceso de implementación de un sistema de control interno para este tipo de empresas, primero debemos conocer cuál es la misión y cuál es la entidad externa que la regula.

Que hace una empresa de transporte de valores

La misión de este tipo de empresas, es prestar el servicio de transporte de efectivo, títulos valores (cheques, letras de cambio, pagaré), metales, piedras preciosas, joyas, obras de arte y demás artículos de valor que requiera transportar una persona o compañía para garantizar la seguridad de sus bienes; desde y hasta los puntos acordados; además, de transportar valores, se ofrecen servicios de custodia, recaudo de dinero, traslado de nómina, pago físico y directo, recolección en cajas de seguridad en establecimientos comerciales, servicio de abastecimiento de cajeros automáticos, transporte en diferentes modalidades: terrestre y área, preparación de remesas y conteo, verificación y clasificación de efectivo.

Dicho lo anterior, en el decreto número 356 del 11 de febrero de 1994, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, establece las directrices para dar la licencia de funcionamiento a estos tipos de establecimientos, y constituye en el artículo 74, los deberes y obligaciones que rigen la prestación de servicio de vigilancia y seguridad privada, donde se dicta que las empresas de seguridad, Superintendencia de Seguridad (1994) “deben desarrollar mecanismos de control interno, para prevenir que el personal de servicios que trabaja en esta actividad, se involucre directa o indirectamente en actividades delictivas”.

Por consiguiente, se puede observar que desde el inicio del funcionamiento de estas empresas se concibe la implementación de controles que disminuyan el fraude no solo a nivel financiero, si no a nivel operativo y que esto debe estar regulado por la alta dirección, puesto que ellos

establecen el gobierno corporativo el cual busca la transparencia, objetividad y equidad de los accionistas y la responsabilidad social de sus organismos de control interno y externo.

Una vez definido la misión y los entes reguladores y ver como desde el inicio del funcionamiento de estas empresas se forja la idea de control interno (CI), se procederá a establecer ¿qué es control interno?, ¿qué es fraude? y ¿cuál es la relación que tiene el CI y el fraude?. Esto para mostrar que si bien, tener implementado un sistema de control interno ayuda a un buen manejo de los negocios y gestionar los riesgos asociados, este no garantiza la no ocurrencia de irregularidades y más si estas irregularidades están enfocadas en temas de fraude.

Concepto de control interno

Como lo indica el Estupiñan E (2015), “el control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la organización (p.19).

En otras palabras el Control interno tiene como premisa fundamental resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, así como manifestar las desviaciones que se presenten y que puedan afectar al cumplimiento del plan estratégico.

Concepto de fraude

El Instituto de Auditores Internos (IIA, 2013) definen el fraude como cualquier acto ilegal representado por engaño, ocultación o violación de confianza. Si bien estos sucesos no necesariamente requieren que el personal genere amenaza física a los trabajadores que están inmersos, si pueden generar que las personas oculten información por temas de represalias o por desconocimiento de los procesos de control interno. Generalmente los fraudes son realizados por

empleados, accionistas o por la misma entidad para obtener beneficios económicos o de servicio o alguna ventaja frente a la competencia.

Relación entre el control interno y el fraude

Se debe tener en cuenta que la relación que existe entre el control interno y el fraude se pueden graduar o clasificar en: Estupiñan R. (2015), “Irregularidades perpetradas dentro del marco y alcance de un sistema de control, aquellas irregularidades por manipulación o enredo de los sistemas y procedimiento de control interno y las que son ejecutadas por niveles que se sitúan más allá del sistema de control interno”; esta última se da porque las organizaciones otorgan una cantidad de potestad y funciones de carácter facultativo a funcionarios que ocupan diferentes posiciones, especialmente en jefaturas o coordinaciones no cabe duda que este aspecto es una realidad de todas las organizaciones lo cual permite vulnerar y dar puertas abiertas a los fraudes, si bien el CI permite detectar estos inconvenientes es claro que si no se actualiza o se vigila estos sistemas tienden a deteriorarse.

Hay que mencionar que si bien las implementaciones de controles me permite disminuir algunos riesgos hay un hecho que no permite conocerse fácilmente, el cual es la motivación de las personas que integran estos sistemas a cometer este tipo de fraudes y se torna más complejo, si se tiene en cuenta que estas presiones pueden fluctuar. Por tal motivo es responsabilidad del auditor en cuanto a la evaluación del CI, de expresar su opinión fundamentada y coherente una vez efectuado las revisiones y evaluaciones pertinentes.

Además se debe agregar que el control interno debe estar evolucionando constantemente, esto dado al cambio de las organizaciones, Estupiñan E. (2015) indica en su libro que “los cambios tecnológicos, la globalización de la economía, han generado que las organizaciones evolucionen rápidamente y por ello los riesgos y por ende los controles han tenido que modificarse,

cambiándose a nivel empresarial de una sociedad industrial o de consumo a una sociedad de la información del conocimiento” (p.11).

Con esto se quiere decir, que se debe tener una nueva cultura de control, que me permita detectar los riesgos asociados a los contextos de la organización, dado que las necesidades de la empresas son otras y las culturas se transforman, esto genera un cuestionamiento en cuanto si el control interno es estático o si se asume las nuevas culturas de control y si estas están enfocadas en el fraude, es importante mencionar que se debe tener en cuenta los siguientes cambios:

- La segregación de funciones de las actividades que están cambiando constantemente y que se ha agregado el tema de autocontrol esto por temas de reducción de personal.
- Controles asociados a temas de teletrabajo.
- Incremento en la tramitología, que incrementa el tema de corrupción.
- Delincuencia común ya que cuenta con mejor tecnología y burlas los controles ya existentes.

Como se ha visto en el tema anterior es importante establecer los controles efectivos que permita disminuir el fraude en las organizaciones, dado que la evolución del mundo ha generado que los delincuentes creen nuevas alternativas para cometer estos delitos y si bien el sistema de control interno es un proceso clave para su disminución este debe estar siempre en una mejora continua. Con lo anterior surge una pregunta ¿cómo establecer controles efectivos que me aseguren la disminución del fraude? Para abordar este tema se debe primero establecer una correcta valoración del riesgo del fraude.

Valoración del riesgo del fraude

La valoración del riesgo del fraude es fundamental en cualquier programa anti-fraude y esta se basa en la estructura conceptual de COSO, efectuar una correcta valoración, permite abordar

áreas relevantes, las cuales, se ajustan al tamaño, la complejidad, la industria y las metas de la compañía; la valoración no es solo copiar y pegar los riesgos que se asocian a empresas similares es ejecutar un análisis exhaustivo, donde se miren los riesgos generados en el contexto externo e interno, políticos, sociales y problemas relacionados con los Stakeholders; esta valoración debe ser revisada constantemente y entender como evolucionan los riesgos de fraude así analizar las amenazas y debilidades que con el tiempo afectarían a la organización.

Los riesgos que se identifican para abordar el fraude pueden ser priorizados con base a su impacto (significancia) y probabilidad, después de esto se establece posibles controles que reduzcan el riesgo, es determinante que estos controles se midan con el fin de sacar el riesgo residual, dado que si el riesgo es significativo para la organización, se tendrá que replantear y buscar nuevos controles que permita reducir el riesgo a un nivel tolerable.

Según Bisshop. T, (2010), establece cuales son las actividades para una correcta valoración del riesgo, que a continuación se definen en la siguiente tabla.

Tabla 1.
Valoración del riesgo del fraude

Paso	Enfoque	Resultado
1. Identifique y evalúe los factores del riesgo de fraude (triángulo del fraude)	Identifique los factores del riesgo del fraude	Conocimiento sólido sobre el entorno del riesgo del fraude.
2. Identifique los posibles esquemas y escenarios	Identifique los riesgos del fraude, esquemas y los errores potenciales relacionados con cada riesgo	Catálogos de los esquemas del riesgo.

3. Analice los riesgos y evalúe el diseño y la implementación del control	Analice la probabilidad y la importancia de los posibles esquemas y vincule los esquemas de fraude con los controles	Calificación del riesgo inherente. Catálogo de controles Calificación del riesgo
4. Evalúe los resultados de la valoración del riesgo y priorice los riesgos	Evalúe los resultados del análisis del riesgo y priorice su tratamiento	Calificación del riesgo residual e identificación de los riesgos del fraude
5. Tratamiento del riesgo	Preparar el plan de acción	Plan de acción

Bishop T. (2010), Muestra de la vista de conjunto del a valoración del riesgo de fraude (p.53).

Los pasos que se analizaron en el cuadro anterior, permite establecer que una correcta valoración del riesgo, no es solo el seguimiento de los pasos de identificación, análisis y evaluación, si no la inclusión de todo el personal y a todos los niveles de la organización; adicionalmente, se debe establecer que la responsabilidad de los controles y los riesgos no es solo por temas de falta de ejecución y seguimiento corporativo si no por falta de una correcta implementación del sistema de control.

Dado a lo anterior podemos iniciar a analizar cuáles son los riesgos que se presentan para la empresa ABC Valores, los cuales afectan a la rentabilidad, pero primero se informara como esta empresa identifica, analiza y evalúa sus riesgos, los cuales inician a través de:

1. Consolidación de la gestión de riesgos por área, unidad de negocio, actividad, zonas geográficas y áreas de soporte a nivel corporativo.

2. Evaluando los factores relevantes que afectan a la gestión diaria para cumplir con los objetivos del plan estratégico.
3. La valoración de los riesgos de acuerdo con los procedimientos basados en indicadores claves que permite su control, la evaluación de su gestión y la monitorización.
4. Seguimiento de los resultados de la evaluación y la efectividad de las medidas aplicadas con la dirección.
5. Revisión y análisis de los resultados por el comité de riesgos.

A continuación, se muestra una imagen donde se especifica el ciclo de gestión de riesgos de la empresa ABC Valores y permite dar aclaración del sistema de administración de riesgos.

Figura 1. Ciclo de gestión del riesgo



ABC Valores. (2016), Principales riesgos e incertidumbre (p.310).

El siguiente aspecto a tratar es analizar los riesgos valorados por la empresa, de los cuales nos enfocaremos en los que pueden provocar un riesgo de fraude en la organización.

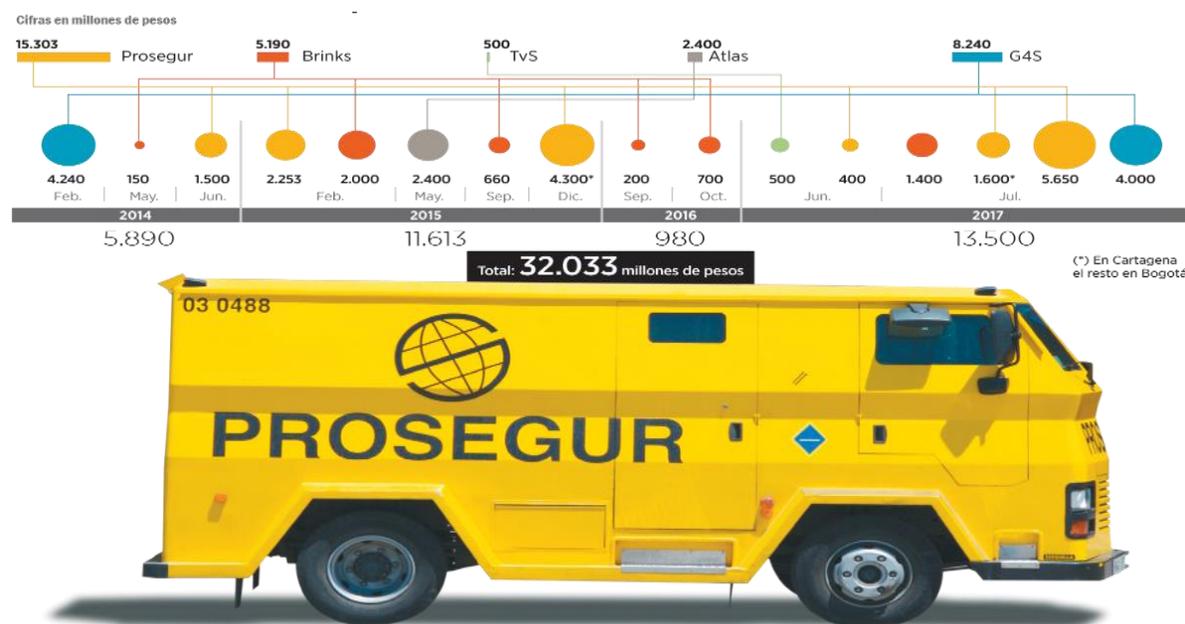
Para la empresa ABC Valores, una vez efectuado la valoración del riesgo se estableció los siguientes riesgos:

- Siniestros de activos custodiados o pérdidas de efectivo.
- Pérdida o robo de información confidencial de clientes o propia ciberataques y fallos de seguridad e informática.

Es necesario recalcar que desde el año 2014 al año 2017 las empresas de valores han sufrido varios hurtos a sus vehículos y las principales causas son; la infiltración de bandas o por la indiferencia en las empresas al momento de las contrataciones, ya que estos eventos fueron planeados en conjunto con los custodios o personal que procesa los valores.

A continuación se muestra una imagen donde se muestra el hurto a los vehículos de transporte de valores.

Figura 2. Hurto a vehículos de transporte de valores año 2014 a 2017



Quevedo N. (2017) Misterios en robo de carro de valores.

Adicionalmente, el personal que realiza el procesamiento de dinero se presta para realizar hurto a las bóvedas que custodian este efectivo, esto dado a que los controles para la ejecución de requisas son débiles, no hay una constante de supervisión del personal que ejecuta las labores y

el personal que ingresa a estas áreas son empleados que no tiene una buena estabilidad económica y laboral, lo cual genera que se presenten robos hormiga, otro proceso de fraude se presenta en el manejo de dinero en el área de cajeros automáticos, esto ocurre porque los escoltas especializados al instalar el cajero hurtan el dinero ya que estos se encuentran expuestos directamente al personal; a continuación se presentan las cifras de faltantes en desde enero de 2018 a marzo de 2019, donde se catalogan los faltantes por presunto fraude u omisión de procedimientos.

Figura 3. Faltantes cajeros automáticos por delegaciones.

Delegación	2018												2019		
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Bogotá	6,74	5,72	8,38	15,33	9,97	9,07	20,11	9,90	4,59	3,54	5,74	6,28	8,53	6,24	6,20
Tunja	2,81	2,07	0,68	1,76	1,47	1,76	2,38	1,58	1,77	1,92	0,64	3,44	2,30	1,75	1,02
Villavicencio	2,46	1,35	1,27	1,33	3,38	1,27	4,36	1,50	2,07	2,31	8,34	1,63	2,08	5,23	1,06
Yopal	1,96	1,09	2,67	0,74	1,06	2,15	1,04	2,74	1,44	4,02	1,51	1,44	1,38	2,63	1,65
Aguachica	2,74	1,24	-	-	0,01	0,26	0,19	2,70	0,28	0,80	0,83	5,71	2,63	0,21	0,69
Barranquilla	1,93	1,33	13,94	3,34	2,63	8,86	67,30	1,92	1,37	3,09	5,09	7,32	3,14	2,70	6,12
Caucasia	3,06	2,04	-	1,05	0,23	2,72	2,04	1,52	-	0,23	-	1,45	122,45	20,74	1,27
Cartagena	13,72	1,81	3,23	0,89	31,59	11,72	1,29	1,77	1,08	1,28	3,31	13,83	2,73	2,41	3,74
Montería	2,21	7,71	2,78	1,06	1,92	7,31	4,56	9,66	12,94	3,52	1,18	8,32	8,63	4,86	11,43
Riohacha	15,39	5,71	10,44	19,54	11,04	12,77	5,04	19,34	11,21	25,86	6,85	8,95	7,24	2,68	9,52
Santa Marta	63,02	4,23	20,38	38,42	9,77	20,09	3,92	27,07	16,02	3,27	1,12	3,22	3,26	3,96	2,48
Sincelejo	0,77	1,54	1,21	0,45	1,65	1,99	6,02	2,31	2,72	3,93	14,38	1,10	1,48	0,67	0,42
Valledupar	2,45	4,70	2,99	16,87	4,98	3,63	7,01	9,30	2,47	5,38	13,48	8,45	15,44	12,01	11,64
Barrancabermeja	2,87	0,30	1,04	0,83	0,75	0,58	0,40	1,67	1,07	0,70	0,81	5,04	3,73	9,93	1,40
Bucaramanga	1,11	2,09	2,11	2,56	2,69	6,32	2,87	4,66	7,51	4,51	1,10	2,28	1,92	3,44	0,81
Cucuta	7,99	0,89	2,08	1,41	1,27	0,57	0,93	1,40	1,15	0,42	0,28	0,50	0,56	0,49	1,09
Florencia	2,22	6,65	6,72	3,25	4,17	8,02	6,25	7,50	9,95	2,87	5,32	14,97	8,01	9,88	1,80
Medellin	3,76	7,04	4,39	3,78	17,32	19,18	8,18	4,77	3,27	6,22	8,36	14,48	14,82	10,92	3,88
Neiva	1,91	8,62	3,37	2,23	0,09	1,10	2,20	0,87	0,62	0,80	1,01	1,95	1,35	3,14	0,88
Pitalito	1,72	1,00	-	0,70	0,78	2,14	0,16	4,04	0,23	1,07	-	0,22	1,22	-	0,58
Armenia	4,84	2,27	2,10	2,03	0,38	3,16	0,80	3,91	0,21	0,20	-	130,67	2,29	1,65	0,11
Cali	3,84	5,38	2,18	4,38	4,44	1,65	1,55	2,29	2,46	1,76	2,27	2,23	8,58	6,21	2,04
Honda	4,49	0,24	0,47	0,64	1,37	0,90	0,64	3,07	19,71	1,00	1,18	0,38	0,61	3,10	-
Ibague	5,64	3,95	4,38	13,36	10,54	6,77	2,46	4,30	5,12	6,32	4,38	7,18	2,92	2,60	9,54
Manizales	3,78	1,01	0,04	0,35	1,83	1,81	4,08	100,27	1,16	9,99	1,03	4,13	1,70	2,82	1,20
Pereira	3,15	1,52	1,71	2,36	2,82	0,90	2,05	2,98	0,62	0,61	0,55	0,40	0,62	3,51	0,30
Popayan	1,18	0,73	0,45	2,64	1,53	1,96	3,47	2,32	7,12	4,75	3,23	4,68	1,17	4,56	3,78

ABC Valores. (2019), Comportamiento del Ratio de las delegaciones en los últimos 15 meses

(p.20).

De acuerdo a lo anterior se muestra que los robos y asaltos son unos de los riesgos operacionales que afectan a la empresa ABC Valores y que estos son ocurridos por errores en las

operaciones, incumplimiento de procedimientos y controles y la falta de una correcta selección de personal, por lo anterior y para disminuir los riesgos mencionados, la empresa ABC Valores estableció actividades de monitorización las cuales las realiza la Dirección Corporativa de Seguridad en los procesos de control y seguimiento de la trazabilidad de las operaciones efectuadas en las actividades de transporte, manipulado y almacenamiento del efectivo. Asimismo se realiza una asistencia independiente en las reclamaciones o diferencias en la actividad de gestión de efectivo, colaborando en la identificación de mejores prácticas y en la elaboración de procedimientos que minimicen la posibilidad de pérdidas. (Abc Valores 2016, p, 311).

Adicionalmente, la organización cuenta con un ERP (enterprise resource planning), que le permite integrar y manejar las operaciones con el fin de efectuar controles y establecer métodos más seguros para dar respuesta a los clientes, en estos controles se pueden observar la certificación de los clientes en tiempo real, la trazabilidad de las operaciones de manejo de efectivo e indicadores de gestión para la toma de decisiones.

Una vez analizado los riesgos definidos por la empresa ABC Valores, se procederá a desarrollar el tema de controles efectuados por la organización y cuál es la importancia que las empresas implemente un adecuado sistema de control antifraudes

Control anti fraude para la organización

Valorados los riesgos de la empresa para minimizar los fraudes de la organización, se debe proceder a establecer los controles que permitan prevenir y detectar, dado que un ambiente de control fuerte permite, fomentar una cultura de honestidad, promueve el comportamiento ético, establece disciplina ante el incumplimiento del código de ética y por ultimo permite establecer controles para prevenir, disuadir y detectar el fraude.

Los elementos para un correcto ambiente de control son; un código de ética y conducta; el cual debe ser escrito de forma clara y divulgado a toda la organización, un mecanismo confidencial de reportes donde los empleados o personas externas de la empresa puedan comunicar e informar al personal involucrado sobre las diferentes anomalías que se puedan estar presentando y una correcta capacitación al personal donde se informe y se fomente el ambiente de control. Todos estos elementos no serán efectivos si la organización (los altos directivos) no se involucran en esto, dado que, Bishop T (2010), afirma “que los ejecutivos principales necesitan establecer la importancia de los controles, porque sus reputaciones están en juego”, dado que si la alta dirección no toma la importancia de que los controles internos son un proceso que permita disminuir los riesgos reputacional, operacionales o legales, estos generaran la perdida inmediata de la organización.

A continuación se explicara los controles que se establece para un correcto manejo del sistema antifraude.

Código de ética: Es un estándar escrito, el cual está diseñado de manera razonable y donde se discute el comportamiento equivocado y promueve, la conducta honesta y ética, incluyendo el manejo de los conflictos de interés, el cumplimiento de leyes, reglas y regulaciones gubernamentales que sean aplicables, establece cuales son las personas apropiadas para identificar las violaciones al código.

La importancia de implementar un código de ética para la compañía, es que les proporciona a los empleados, funcionarios, directores, proveedores y agentes, orientar al comportamiento aceptable las cuales están estrictamente relacionadas con las áreas de riesgo comunes en la organización, el código de ética debe incluir la siguiente información

1. Cumplimiento de leyes y regulaciones.

2. La conducta generala de los empleados.
3. Conflicto de interés.
4. Relación de los clientes y proveedores.
5. Una correcta dirección de los empleados.
6. Establece como se debe tratar temas de favores, sobornos, comisiones secretas o regalos.
7. Cuáles son las correctas comunicaciones de la organización.
8. Temas de confidencialidad y privacidad.
9. Acoso sexual.
10. Fraude.

Si bien la implementación de un código de ética fomenta un control para la disminución del fraude, este no podrá ser efectivo si los empleados sienten que este proceso es impuesto de manera que cuando este se desarrolla se debe establecer que ellos se apropien del concepto y el contenido, esto quiere decir que los empleados deben ser parte de su creación para que ello se desarrollan etapas de encuestas, reuniones de socialización y charlas con todos los directivos. Una vez diseñado el código se debe distribuir, lo cual es importante que la organización muestre cuales son todas las ventajas de su aplicabilidad y que la organización está dispuesta a recompensar a todas las personas que ayuden a mitigar estos riesgos y que también tienen una cultura de cero tolerancia contra el fraude.

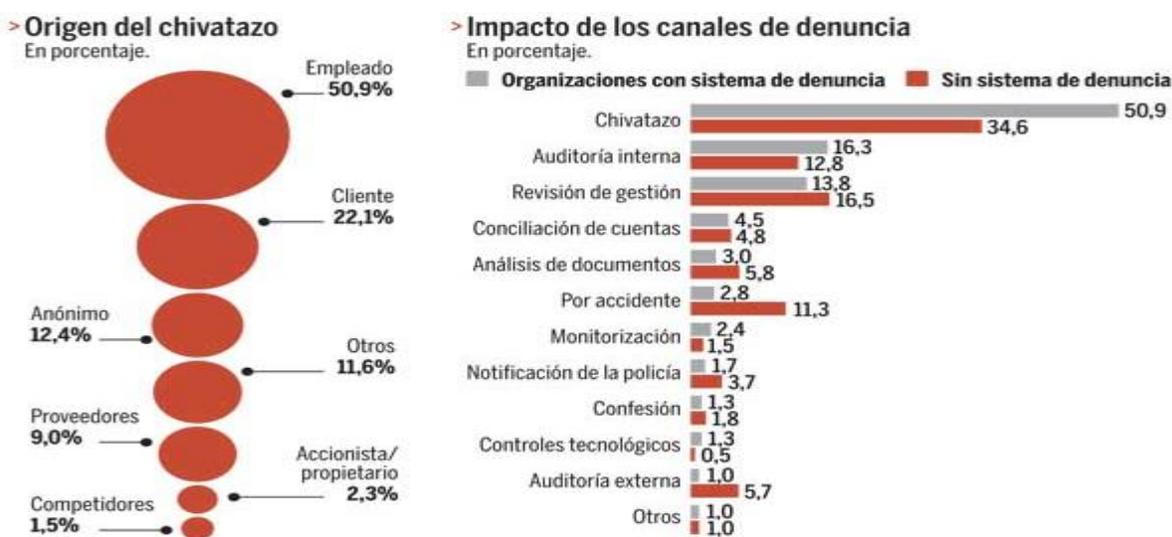
Canal de denuncia: Es importante establecer un adecuado canal de denuncias (whistleblowing) dentro de la organización, dado que está demostrado que estos disminuyen los fraudes sino también su duración y permiten tener una mayor transparencia dentro de la organización.

Un canal de denuncias permite que no solo los empleados puedan comunican las irregularidades sino también va dirigido a proveedores, clientes y otros posibles grupos de

interés. El objetivo fundamental es adelantarse a que sobresalga un fraude en la organización o cualquier conducta no permitida que puedan afectar al recurso humano, el patrimonio o la reputación de la organización; la notificación de los empleados es parte fundamental el cual va atado a un sistema de recompensas que quienes denuncien estas malas prácticas.

Como se ha dicho anteriormente parece confirmar que tan importante es la implementación de un canal de denuncia, dado que en un estudio analizado en España, por Alarcon G. (2014), establece que “Hacer frente a las consecuencias del fraude en una organización puede salir más caro que poner en marcha los mecanismos de prevención y control de riesgos necesarios para evitar la comisión de delitos de carácter económico”. Teniendo en cuenta un 50% del fraude se detecta a través de un canal de denuncias, esto ya que la personal que siente tranquila al informar las irregularidades sin que se vea involucrado en ellas, a continuación se mostrara una gráfica donde se establece como se detecta los fraudes en las empresas, viéndolo desde quienes originan estas denuncias y cuáles son los canales para detectar los fraudes en la organización.

Figura 4. Como se detectan los fraudes



Alarcon G (2014). ACFE 5 Departamentos de la empresa que ocurre fraude interno y como

evitarlo

Como se muestra en la figura 4. Los empleados son el recurso más importante para la detección de fraude con un 50.9%, seguido del cliente y personal anónimo; adicionalmente la implantación de canales de denuncias aumenta el porcentaje de conocimientos de estos; adicionalmente el autor Abaunza, F. (2015), cita “mirando el programa de denuncias anónimas se puede aprender sobre el ambiente de control en la compañía”. Esto hace referencia que un sistema antifraude permite regular el control interno en la organización y establecer las posibles fallas no detectadas por el personal experto.

Capacitación del personal en temas antifraude: La formación o entrenamiento de los empleados en temas antifraude es clave para detectar e informar sobre estos delitos, lo importante es que todas las partes interesadas tomen conciencia de que el fraude interno puede aparecer en cualquier empresa y que es posible evitarlo si se conoce cuáles son los canales de comunicación, porque este tipo de actividades refuerzan los valores éticos de la compañía y el ambiente de control, cabe resaltar que un entrenamiento enfocado a los riesgos identificados en la organización es más efectivo que un contenido programático.

Estos entrenamientos ayudarán al empleado a establecer cuando y como informar estas irregularidades, es importante establecer que estos procesos necesitan procedimientos con el fin de que establezca las normas de reacción.

También es importante agregar que estas actividades sirven como elemento disuasorio para que la organización se enfoque en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, ya que le permite identificar y resolver problemas tempranamente identificando las causas raíz y estableciendo la debida diligencia de la administración y el cumplimiento de la ley Sarbanes-Oxley de 2002, los cuales definen los elementos de un programa efectivo de cumplimiento y ética.

Otros mecanismos que permiten tener un control de los procesos de antifraudes son las políticas y la creación de departamentos específicos que lo combatan, los cuales hablaremos a continuación, dado que un ambiente de control fuerte es fundamental para combatir las irregularidades. Un sistema de control interno es el encargado de medir la eficacia y la eficiencia de los demás controles los cuales les permitirán a la alta dirección la toma de decisiones, tenemos que recordar que estas áreas se constituyen en el “control de controles” dado que por su evaluación determina la efectividad del sistema de control.

Cabe recordar que los modelos internacionales, tales como COSO, define que los auditores internos (control interno) son de vital importancia en la evaluación de la eficacia de los controles de la organización y que estos ayudan a la continuidad de la misma, entre las funciones importantes del área de control interno es alertar sobre la probabilidad del riesgo de fraude o corrupción significativo en todas las área de la organización.

Métodos utilizados por la empresa ABC Valores para la disminución del fraude

Para la empresa ABC Valores los métodos establecidos para combatir los temas antifraude son:

Generación del código de ética; el cual está enfocado en guiar al personal sobre los comportamientos que se deben tener en cuanto al compromiso de actuar cada día, conforme a los principios y estándares regidos por la organización, las cuales afectan los grupos de interés tales como (accionistas, empleados, clientes, usuarios, proveedores, asociados y entes de control), en este se establecen la obligación de dar a conocer y cumplir con el código de ética y de conducta para facilitar su implantación, así de comunicar los posibles incumplimientos que se tengan.

Los componentes que se encuentran en este código de ética permiten demostrar el compromiso de la alta dirección frente a los casos de fraude y corrupción y cuáles son las medidas para su correcta ejecución, entre el contenido del código se tiene:

- El objetivo del código ético y de conducta
- Su alcance y responsables
- Como se debe proceder en caso de detectar un incumplimiento.

Otro mecanismo de control es el canal de comunicación el cual se tiene para información de posibles denuncias que puedan llegar a generar riesgos reputacional, económico y legal en la organización; este canal establece que la comunicación constante del personal para informar conductas poco apropiadas que supongan incumplimiento de las pautas de comportamiento contenidas en el código de ética.

Este canal de denuncias, contempla la generación de las acusaciones a través de su página web, el cual le permite acceder al personal externo de la organización (proveedores y/o Clientes) e ingresar los soportes necesarios para justificar la denuncia, una vez se realice este proceso, el departamento de Control Interno recibe las comunicaciones para proceder a analizarlas y clasificarlas en los siguientes tipos:

- Denuncias por fraude, relevante a comportamientos fraudulentos en el área de procesamiento o transporte de valores.
- Denuncias por irregularidades financieras o contables
- Reclamaciones u otro tipo de reclamaciones de clientes, empleados o terceros interesados.

El proceso de investigación y generación de informes se realiza de manera independiente por el área de Seguridad de cada ciudad, de igual forma si la denuncia es producida por irregularidades en los estados financieros o contables el área de Auditoría Interna procederá a realizar esta información e informar a los responsables de cumplimiento normativo de cada país. Todas las denuncias son reportadas a la junta directiva donde se establece una estadística del proceso y cuales han generado respuestas positivas.

Otro método que tiene la empresa ABC Valores, son los procesos de monitorización y verificación de control interno, las cuales se realizan por el área de auditoría en cargada en cada país, estas monitorizaciones están enfocada a verificar los controles que pueden generar un riesgos de pérdida de dinero, legal o reputacional; adicionalmente estas áreas están encargadas a iniciar el proceso de investigación en los países correspondientes y de los cuales se esté presentando un presunto fraude.

De acuerdo a lo anterior se puede observar que la empresa ABC Valores, tiene un sistema de control interno dinámico el cual permite establecer de manera oportuna los posibles fraudes o irregularidades que se presenten en cada país y en cada área, si bien los procesos del sistema de control interno son adecuados para la organización, la empresa presenta fallas en su proceso de contratación debido a que el proceso de contratación para una de las áreas sensibles (operaciones) presenta deficiencia esto dado a que requiere volúmenes representativos de ingreso de personal para una completa ejecución de actividades en temporadas altas de la operación.

Lo anterior dificulta el proceso de selección del personal ya que las búsquedas se tienen que efectuar de manera inmediata lo cual genera pérdidas de control de procesos e insuficiente verificación de los antecedentes disciplinarios de los colaboradores que ingresan; cabe recalcar que si bien se puede automatizar los procesos para disminuir su error no se debe tener siempre un

error del 0% dado que es indiscutible que muchas actividades dependen del juicio de las personas, es por esto que la selección y promoción de personas se debe dar a personas con alta integridad lo cual permitiría disminuir los fraudes en la organización.

Lo anterior deja en evidencia la importancia que tiene el área de selección y contratación de personal dado que ellos son el primer control para seleccionar y contratar a empleados de calidad.

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

Una correcta implantación del sistema de control interno en la empresa ABC Valores, es fundamental y es prioridad, ya que con esto permite minimizar el riesgo financiero y fraude por hurtos en el transporte de valores y en las áreas de procesamiento de dinero.

Como se ha visto en este proceso

El control interno le ayuda a la empresa a utilizar mejor sus recursos, tiempos, y a lograr la efectividad y eficiencia de las operaciones, teniendo énfasis en las operaciones financieras y en los procesos sensibles de la organización (procesamiento de dinero y transporte de valores). Para iniciar el proceso de implementación de sistema de control interno se debe tener como premisa la valoración de riesgos, si bien ABC Valores, analiza sus procesos a través de la implementación del sistema COSO II, es necesario que se pueda evaluar la implementación de otros sistemas que permitan evaluar de otra perspectiva los riesgos de la organización, entre estos encontramos:

GRC (gobierno, riesgo y cumplimiento)

Es un modelo que gestión que promueve la unificación de criterios e involucra la dirección de la organización, esto a través de los órganos (alta dirección), los procesos administrativos, gestión de riesgos, control interno y las áreas de cumplimiento.

La importancia de este modelo, es la asignación de roles y responsabilidades de los colaboradores claves en los procesos, la implementación de los canales de comunicación, la aplicación de un enfoque basado en riesgos y por su puesto la implementación de un programa de cumplimiento.

El modelo GRC está compuesto los siguientes elementos:

Gobierno: El cual promueve la cultura donde establecen y se cumplen los objetivos así como su medio para su monitorización.

Riesgo: Efecto de incertidumbre que tienen los objetivos del negocio.

Cumplimiento: El cumplimiento de las leyes y regulaciones del país así como a las políticas y procedimientos internos de la organización.

Estos componentes ayudaran a establecer una mejora en los análisis de los riesgos, como lo menciona Abaunza, F. (2015) “el modelo GRC se apoya en un enfoque integrado para el gobierno, riesgo y cumplimiento y puede ser una herramienta muy valiosa para evitar las desventajas de los riesgos incluyendo el fraude”. Este modelo se puede entender como un sistema de funciones relacionadas, y comunes, dado que cada componente tienes subprocesos.

Otro elemento que permitiría el cambio y la disminución del fraude en la organización es una correcta selección de personal que cual se enfoque en la verificación de antecedentes disciplinarios todo estos en colaboración de las fuerzas armadas y con la verificación constante de los ingresos del personal que trabaja en las áreas claves de la organización.

De acuerdo a lo analizado en este trabajo no olvidemos que se debe destacar que los auditores internos tienen la responsabilidad de asesorar a la organización en temas de disuasión del fraude mediante las evaluaciones de los controles establecidos y administrando un efectivo sistema de control interno.

REFERENCIAS

- Abaunza, F. (2015). El control interno como solución a las prácticas fraudulentas en las empresas del sector de vigilancia y seguridad privada (Ensayo de grado), Bogotá.
- ABC Valores España, (2018), Informe anual de Gobierno Corporativo, España.
- ABC Valores España, (2016), Informe anual de Gobierno Corporativo, España.
- ABC Valores, (2019), Ranquin de delegaciones con mayores diferencias operativas, Bogota.
- Alarcon G. (2014). Artículo, Los 5 departamentos de una empresa donde se producen más casos de fraude interno y como evitarlos, Asociación de certificadores de fraude ACFE, España.
- Bishop T, Hydoski E. (2010). Capacidad de Recuperación empresarial, Administración el creciente riesgo del fraude y corrupción. Bogotá, Ecoe Ediciones
- Estupiñan R. (2015). Control interno y fraudes, Con base en los ciclos transaccionales, análisis de informe COSO I, II, III. Ecoe Ediciones, Bogotá.
- Galaz Y. (2013), Artículo de servicios de gobierno y cumplimiento, Deloitte. México.
- Instituto de auditores internos de Colombia, (2017). Marco internacional para la práctica profesional de la auditoria interna, Bogotá.
- Quevedo N. (2017), Misterios en robo de carro de valores, Bogota.
- Presidencia de la república. (1994). Decreto 356 reglamenta e informar el estatuto vigilancia y Seguridad Privada. Bogotá.