



Herramienta Tecnológica como Apoyo a Auditoría Interna: Diagnóstico y Propuesta. Caso Estudio: Brinks Chile S.A.

*(Technology as a Tool Support for Internal Audit:
Diagnosis and Proposal. Case - Brinks Chile S.A.)¹*

Mag. Rafael Parra Garrido²

Resumen

El presente artículo invita a los profesionales relacionados con la profesión de auditoría y a toda persona que requiera contar con una aplicación computacional que les facilite el manejo de la documentación en sus procesos internos para ayudar a la administración y uso de su información.

Además, a través del análisis de este artículo, el lector podrá entender aspectos relevantes en los Procesos de Auditorías y el uso relevante de Microsoft Access como herramienta de apoyo y como una potente Base de Datos de bajo costo y simple de configurar incluso por cada usuario. Para lo anterior se proponen algunos conceptos claves según varias fuentes bibliográficas relacionados con los Procesos de Auditoría.

Finalmente, el lector será capaz de entender la potencialidad de una herramienta de bajo costo, como Microsoft Access, en los Procesos de Auditorías pero considerando que es una herramienta que cumple con lo básico para ser considerada como *herramienta de apoyo*, y no como una herramienta para reemplazar a aquellas especializadas que se ofrecen actualmente en el mercado, pero a un mayor costo.

Abstract

This article invites professionals related to the audit profession and any person required to have a computer application that facilitates the handling of documents in its internal processes to assist management and use of your information.

Also, through the analysis of this article, the reader will understand relevant aspects in Process Audits and relevant use of Microsoft Access as a support tool and as a powerful Database inexpensive and simple to set up even for each user. For the above some key concepts are proposed according to various literature sources related to the Audit Process.

Finally, the reader will be able to understand the potential of a low-cost tool, such as Microsoft Access, in Process Audits but considering it is a tool that meets the basics to be considered "support tool" and not as a tool to replace those skilled currently offered on the market, but at a higher cost.

¹Este artículo está basado en la tesis de Magíster en Contabilidad y Auditoría de Gestión, defendida por el autor en la Facultad de Administración y Economía de la Universidad de Santiago de Chile en enero de 2014.

²Graduado en el Magíster en Contabilidad y Auditoría de Gestión en la Facultad de Administración y Economía de la Universidad de Santiago de Chile.

I. Introducción

Hoy en día la auditoría es parte fundamental en cualquier estructura organizacional de las empresas definidas informalmente como grandes o medianas. Principalmente, estas últimas son a las que apunta este estudio, mostrando como caso real lo desarrollado en la Gerencia de Auditoría Interna de la empresa Brinks Chile S.A.

Por consiguiente, en este artículo se persigue entregar una herramienta de bajo costo como es Microsoft Access, software utilizado para soportar un modelo de Auditoría Interna y sus Procesos de Auditoría Interna en varias de sus etapas, mediante un diagnóstico y propuesta de solución para Brinks Chile S.A. Lo anterior, se desarrollará utilizando las *tablas* de Microsoft Access para soportar la información relacionada con el modelo, la cual será administrada mediante *formularios*, para finalmente entregar reportes, mediante la utilización de *consultas* para extraer los datos y ser presentados mediante las opciones de *informes* que serán configurados.

II. Descripción de la empresa Brinks Chile S.A.

Brink's Chile es una empresa subsidiaria de The Brink's Company, líder global en el negocio de la seguridad en servicios. Fundada en 1859, Brink's ha evolucionado desde ser líder en el servicio de transporte blindado de valores hasta ser líder en la entrega de soluciones logísticas seguras en todo el mundo.

Brinks entrega sus servicios principalmente a la industria bancaria, retailers, gobiernos, mineras, empresas de diamantes y joyerías a través de sus más de 650 sucursales y 7.800 vehículos blindados, con una cobertura mundial de cincuenta ciudades en seis continentes. Esta infraestructura la ha convertido en un líder sin rivales en la entrega de servicios con seguridad y eficiencia.

Procesos de la Gerencia de Auditoría, a modo de Diagnóstico: Actualmente la Gerencia de Auditoría de Brinks Chile realiza sus Procesos de Auditoría, pero estos no son documentados ni realizados bajo un estándar Internacional de Auditoría Interna. Entre estos procesos se encuentran:

- **Planificación Anual de Auditorías:** Se realiza a principio de año de acuerdo al criterio de importancia del Gerente de Auditoría, según el historial de casos y problemas que ha presentado cada área a auditar de acuerdo a la última auditoría.
- **Plan de cada Auditoría:** Se utiliza un Check-List estándar para todas las sucursales, el cual es ajustado durante la misma auditoría por el auditor a cargo, para que represente lo que realmente debe ser el alcance de la auditoría, provocando una discrepancia de criterios según cada auditor.
- **Informe de Auditoría (Observaciones y Planes de Acción):** Se confecciona en Word con un formato estándar, el cual contiene en su detalle las observaciones del Plan de Acción de la Administración para remediarlo y el plazo para esto, quedando aspectos relevantes sin considerar, como es la Recomendación de Auditoría y el riesgo que significa la observación.
- **Seguimiento a los Planes de Acción:** Estos son realizados telefónicamente debido a las distancias con las sucursales, por lo cual las evidencias se reciben por correo electrónico, las que son revisadas por los auditores y los resultados los llevan en una planilla Excel, la cual ha presentado problemas de pérdida de historia de información o que ésta no se ingresa, quedando desactualizada.
- **Los respaldos de cada auditoría son administrados por cada auditor:** Todos los respaldos del trabajo de auditoría o de seguimiento son resguardados por cada auditor en su computadora, quienes tienen la obligación de subirla a un Shared Point de la empresa; sin embargo, esto no se realiza por olvido de los auditores o por el tiempo que esto significa, por lo que lo aplazan para cuando tienen más tiempo.

Adicionalmente se ha identificado que existen procesos que no se realizan o que quizás no se evalúan, pero no se documentan como lo indican las Buenas Prácticas. Entre los procesos faltantes se pueden destacar:

- **Inexistencia de Matrices de Riesgo y Controles:** Lo que provoca que no exista un levantamiento de los riesgos y de los controles que se pueden encontrar en cada proceso de la empresa, dificultando la identificación y realización de las pruebas de auditoría. Por lo anterior, la Planificación tampoco está basada en riesgos, como lo señala COSO ERM.
- **No se planifican los recursos:** La asignación de recurso se realiza "sobre la marcha" por lo cual muchas veces el auditor no cuenta con el tiempo suficiente para preparar e interiorizarse con respecto a la auditoría que debe realizar.
- **No se confeccionan Informes de Gestión:** No existen informes para evaluar o medir la gestión de la información que obtiene la Gerencia de Auditoría, provocando que como nada se mide, nada se ha podido mejorar.

III. Fundamentos Teóricos y Conceptuales

1. Antecedentes de Referencia

Siempre se ha asociado el concepto *Tecnología* con las empresas, lo cual también es compartido por otras fuentes (Tecnologiapyme, S/A), pero a medida que transcurren los años, la brecha que separaba anteriormente a las empresas con las personas, en el ámbito de acceder y utilizar tecnología, disminuye; por ejemplo, hoy en día es impensado salir a la calle sin el celular, el cual además de realizar llamadas, es la agenda, bandeja de correos electrónicos y acceso a internet; tampoco es factible imaginar que algún estudiante no tenga acceso a un computador, ya sea en su hogar, colegios o ciber-cafés. Esto lleva a pensar en que ya no solamente la tecnología es pieza vital en las empresas, sino que también es parte fundamental en las vidas de cualquier persona.

De lo anterior surge la siguiente pregunta: ¿Si la tecnología es parte vital en la vida de las personas, es considerada así también por las empresas?

Desde este concepto se puede tratar de entender en primera instancia, qué tan vital es la tecnología para las empresas, lo que se encuentra citado en un artículo de un medio de comunicación electrónico, el cual destaca la siguiente opinión de un entrevistado:

"Franco Capurro, director del Centro de Emprendimiento y Negocios Internacionales de la Facultad de Emprendimiento y Negocios de la Universidad Mayor, subraya que las herramientas tecnológicas en una pyme son claves: 'Hoy la competencia no es sólo con grandes empresas, sino que también con otras pequeñas empresas que producto de estos avances tecnológicos puede llegar al mismo nivel del profesionalismo que las grandes corporaciones. Es por esto que permitirse estar atrasado puede resultar muy caro para quienes queden rezagados', dice. Según el académico, es muy importante que los emprendedores entiendan que estas tecnologías les permiten optimizar recursos, aumentar base de clientes, y a bajísimo costo" (Tamayo, S/A).

Frente a lo anterior se puede concluir que la empresa que "se quede dormida" y no implemente la tecnología como parte vital de su día a día, es muy probable que quede con una desventaja competitiva con respecto a otras empresas, lo cual podría dejarla "fuera de competencia".

Pero no todo es tan fácil como decir "voy a implementar" tecnología, ya que debe considerar que ésta debe ser capaz de transformarse en una inversión y no en un gasto como lo demuestra el siguiente ejemplo:

"Supongamos que desea 'gastar' la cantidad X en renovar la central telefónica de la compañía. ¿Cómo calculamos el retorno de inversión?"

Es posible hacerlo teniendo en cuenta que la tecnología aplicada correctamente siempre conlleva a un incremento de la productividad. En este ejemplo, la central telefónica obsoleta puede parecer que no tiene ningún impacto en el negocio, pero afecta el desempeño de los empleados, la calidad de atención al cliente, entre otros aspectos.

El reto del CIO (Chief Information Officer) consiste en poder cuantificar el impacto positivo que tiene la implantación de la tecnología, y a partir de ello, calcular un retorno de inversión" (Passalacqua, Tecnología.com, S/A).

Otro aspecto que hay que tener en consideración es la tecnología que se va a implementar, ya que la seguridad es otro aspecto que hay que considerar siempre; por ejemplo, existen aplicaciones que funcionan “cloud-based” y muchas veces, por falta de conocimiento, es posible que se otorguen accesos a información sensible sin darse cuenta (Tamayo, S/A).

Por lo tanto, es muy recomendable que si en una empresa no están familiarizados con las herramientas tecnológicas, pregunten a algún entendido en el tema o se asesoren por empresas o profesionales expertos, que entiendan los aspectos que deben ser considerados.

2. Antecedentes Teóricos

Hoy en día, quienes trabajan en auditoría pueden tener “la suerte” de contar con Sistemas de Información que les permiten apoyar su trabajo, ya sea para planificar, documentar o para respaldar su trabajo. Sin embargo, para el caso de la Gerencia de Auditoría en Brinks Chile S.A. esto no es así. A continuación se presentará el sustento teórico que apoya el entendimiento, evaluación y propuesta de solución para apoyar el trabajo de auditoría.

a) La Administración Organizacional

a.1) Concepto de Administración

Como definición, la *administración* es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz (Koontz, 2012). La Administración es la actividad que realiza un gerente como planeación, organización, dirección y control del trabajo que desempeña en una organización (Robbins, 2010). Además, de incluir las actividades de los gerentes, involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz (Hellriegel, 2009).

Según lo anterior, si bien los distintos autores citados coinciden bastante en la definición del concepto de administración, se entenderá este concepto como la “función” realizada por gerentes con la finalidad de controlar el ambiente interno de los procesos de la empresa para lograr la eficacia y eficiencia de ellos. De esta forma, el administrador, deberá ser capaz de alinear los intereses y recursos de todos para la consecución del o los objetivos de la empresa.

a.2) Funciones de la Administración

Según lo mencionado anteriormente, la administración, a través de los gerentes realizan ciertas actividades que buscan lograr, eficiente y eficazmente, los objetivos de la empresa (Robbins, 2010). Los gerentes exitosos, son capaces de desempeñar cuatro funciones administrativas básicas: planear, organizar, ejecutar/direccionar y controlar (Hellriegel, 2009). Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por las cuatro funciones fundamentales señaladas, constituyen el proceso de la administración (Valverde, 2012).

Las funciones de la administración son responsabilidad de ella, pero el monitoreo y una visión externa a la administración es necesaria para detectar posibles deficiencias y oportunidades de mejora; ahí es donde entra un área de apoyo, denominada en muchas empresas como “Auditoría Interna”.

b) Auditoría Interna

La auditoría es: el proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia de hechos económicos en la empresa con el fin de declarar inconsistencia con base a criterios establecidos (Defliese, 2005, pág. 37). Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información revisada y los criterios establecidos para ella (Arens, 2007, pág. 4). Esta es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir con sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo (Rebolledo, 2013).

La última definición se utilizará para dar curso a este artículo debido a que complementa el objetivo de la auditoría con los objetivos de la empresa y al concepto de Gobierno Corporativo.

En las empresas, esta actividad se encuentra en las áreas de: Gerencia de Auditoría Interna, Contraloría u otro nombre, pero el enfoque es el mismo.

b.1) Plan de Auditoría Basada en Riesgos

Uno de los primeros conceptos y claves dentro de los Procesos de Auditoría Interna, es la elaboración del Plan de Auditoría, el cual contempla las actividades de auditoría que se realizarán el siguiente período, el cual debe ser presentado a la organización y aprobado por el comité de Auditoría (si existe esta entidad).

La Planificación de Auditorías, tiene como objetivo decidir las principales materias y riesgos que serán evaluadas por Contraloría, a través de la ejecución de trabajos. La planificación se prioriza entre los principales, en base a: Ranking del Mapa de Riesgos, Plan Estratégico y Ciclo de Auditoría (Rebolledo, 2013).

Esta definición, en la cual se basará el término “Plan de Auditoría”, entendido además como un proceso anual principalmente, pero dinámico durante el año.

c) Matriz de Riesgos y Controles

“Cuando hablamos de un proceso de gestión de riesgos, nos referimos a un proceso que sirve para identificar, evaluar, manejar y controlar los acontecimientos o situaciones potenciales adversas a los objetivos, que tiene como finalidad proporcionar una seguridad razonable, respecto a que se alcancen los objetivos de la organización” (Instituto de Auditores Internos de Argentina, 2004).

Esta Gestión de Riesgos Corporativos necesita contar con una herramienta que permita mostrar un mapeo completo de los Riesgos de cada Proceso identificado en el Mapa de Procesos, que afectan a la organización, con un detalle necesario para que, además, permita priorizar entre ellos, cuales debieran ser evaluados por la Auditoría Interna. Cabe mencionar que los riesgos son priorizados de acuerdo a su riesgo inherente.

La priorización de los riesgos es importante debido a que los recursos de auditoría deben buscar la efectividad, por lo cual el trabajo de auditoría debe ir enfocado a evaluar los principales riesgos de la organización, dejando a los otros para otra instancia de planificación (Rebolledo, 2013).

Posteriormente, si se es capaz de signar estos riesgos en un Mapa de Procesos, incorporando los conceptos de Impacto, Probabilidad y Nivel de Riesgo, se tendrá una Matriz de Riesgos, la cual si es complementado con la Matriz de Controles, se estará ante una Matriz de Riesgo-Control, la cual servirá para poder contar con todos los riesgos de la organización y, a su vez, darse cuenta que si todos estos riesgos se encuentran mitigados por controles internos definidos por la organización (Rebolledo, 2013).

d) Procesos de Auditoría

Los Procesos que lleva a cabo auditoría interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización (The Institute of Internal Auditors, 2012).

d.1) Planificación de Auditoría

El director ejecutivo de auditoría es responsable de desarrollar un plan basado en riesgos. Para ello, debe tener en cuenta el enfoque de gestión de riesgos de la organización, incluyendo los niveles de aceptación de riesgos establecidos por la dirección para las diferentes actividades o partes de la organización.

Con respecto a la Planificación de Auditoría, ésta debe considerar los objetivos, el alcance, las responsabilidades y otras expectativas, incluyendo las restricciones a la distribución de los resultados del trabajo y el acceso a los registros del mismo (The Institute of Internal Auditors, 2012).

El Auditor debe establecer primero un calendario con los hitos relevantes con respecto a su trabajo de Auditoría, considerando también los tiempos del cliente. Se formulará un programa de Auditoría indicando los procedimientos detallados que se aplicarán (Defliese, 2005, pág. 206). El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización (Instituto de Auditores Internos de España, 2001).

*** Objetivo:**

El objetivo indicará las metas y el enfoque que tendrá la auditoría y con base de este objetivo, será a lo que se referirá el Auditor al momento de terminar su trabajo.

Norma 2210. Los objetivos de los trabajos de consultoría deben ser compatibles con los valores, estrategias y objetivos de la organización. Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación. El auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, fraude, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo (The Institute of Internal Auditors, 2012).

*** Alcance:**

El alcance implica la forma en que el Auditor encasilla aquellos aspectos que considerará y, por defecto, aquellos que no considerará, en la evaluación de su trabajo de auditoría, Además establecerá, en este punto, aquellos aspectos que interfieren negativamente en su labor.

Norma 2220. El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer y alcanzar los objetivos del trabajo. Además, hay que asegurar que el alcance del trabajo sea suficiente para cumplir los objetivos acordados. Si los auditores internos encontraran restricciones al alcance durante el trabajo, estas restricciones deberán tratarse con el cliente para determinar si se continúa con el trabajo (The Institute of Internal Auditors, 2012).

d.2) Asignación de Recursos

Los auditores internos deben determinar los recursos adecuados para lograr los objetivos del trabajo. El personal debe estar basado en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada tarea, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.

Norma 2030. Los auditores internos deben determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles (The Institute of Internal Auditors, 2012).

Al determinar los recursos necesarios para realizar un trabajo, es importante evaluar lo siguiente (Instituto de Auditores Internos de España, 2001):

- * La cantidad y el nivel de experiencia del personal de auditoría interna.
- * Los conocimientos, técnicas y competencias del personal de auditoría interna.
- * Las necesidades de formación de los auditores internos.
- * Considerar la utilización de recursos externos, por competencias adicionales.

d.3) Ejecución de Auditoría

Esta etapa es aquella en la cual el Auditor realiza el “*trabajo de campo*” con la finalidad de obtener las evidencias, las cuales revisará para dar su opinión con respecto al tema auditado y lo que finalmente “*alimentará*” y evidenciará las conclusiones de su trabajo.

Norma 2300. Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo. Los auditores internos deben identificar información suficiente, fiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo. Los auditores internos deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados (The Institute of Internal Auditors, 2012).

d.4) Observaciones y Planes de Acción

Los incumplimientos en las evaluaciones de controles detectadas durante la etapa de Ejecución de la Auditoría, son informadas como Observaciones o No Conformidades (término usado por la ISO). Estos incumplimientos significan compromisos de remediación por parte de la administración en algún plazo determinado, los cuales son denominados Planes de Acción, ya sea para mejorar el control y/o corregir el error detectado.

* Observaciones:

Norma 2431. Cuando el incumplimiento de la Definición de Auditoría Interna, el Código de Ética o de las Normas afecta a un trabajo específico, la comunicación de los resultados de ese trabajo debe exponer: el principio o regla de conducta del Código de Ética, o las Normas con las cuales no se cumplió totalmente, las razones del incumplimiento, y el impacto del error (The Institute of Internal Auditors, 2012). También podríamos definir una observación como una no conformidad, que es el incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (Secretaría Central de ISO, 2005)

* Planes de Acción:

Cuando se revisa la respuesta de una organización a una no conformidad, el auditor debería confirmar que la organización suministra la documentación y la evidencia objetiva para todas las tres partes - corrección/análisis de la causa y acción correctiva - y que son adecuadas, antes de aceptar la respuesta (Secretaría Central de ISO, 2005). Ciertas observaciones y recomendaciones informadas pueden ser tan significativas que requieran acción inmediata por parte de la dirección. Estas situaciones deben ser controladas por la actividad de auditoría interna hasta su corrección, debido al efecto que pueden tener sobre la organización (Instituto de Auditores Internos de España, 2001).

d.5) Informes de Auditoría

Éste es el medio por el cual los auditores formalizan su trabajo y los resultados de este, ya sea para el mismo personal de auditoría como para las áreas auditadas. Es la principal forma de documentar y respaldar los resultados de las auditorías y es el documento mediante el cual se formaliza en detalle los aspectos a ser considerados por motivos de auditoría.

Norma 2410. Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo, así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción. Las opiniones en los trabajos de auditoría pueden ser clasificaciones (ratings), conclusiones u otras descripciones de los resultados. Un trabajo de auditoría puede estar relacionado con controles sobre un proceso específico, riesgo o unidad de negocio. La formulación de opiniones al respecto requiere de la consideración de los resultados del trabajo y su importancia. (The Institute of Internal Auditors, 2012).

d.6) Resguardo de Evidencia (Papeles de Trabajo)

Por lo tanto, los Papeles de Trabajo constituyen el fundamento de los hechos descriptivos en un Informe de Auditoría y particularmente de las observaciones realizadas y de las conclusiones resultantes del trabajo. Actualmente, las evidencias no solo son papeles, sino que también archivos electrónicos, los que son aceptados por las normas internacionales.

Norma 2330. Documentación de la información: Los auditores internos deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo (The Institute of Internal Auditors, 2012).

IV. Propuesta de Mejora

Por lo planteado en el **Capítulo II**, más lo identificado en la **Introducción**, se está en condiciones de indicar en qué se pueden mejorar los Procesos de la Gerencia de Auditoría; aquí se entrega una propuesta teórica de cada uno de los procesos y en el **Capítulo IV** una propuesta tecnológica que apoya a la primera.

1. Matriz de Riesgos y Controles

Si al Mapa de Riesgos se detalla y agrupa por cada proceso, esto se puede definir como una Matriz de Riesgos, donde se encuentran algunos conceptos claves para identificar este riesgo, tales como:

- Nombre del proceso, al que afecta el riesgo.
- Detalle del riesgo, que indica las situaciones que podrían afectar el logro de los objetivos del proceso. (debería tener una única codificación).
- Impacto y probabilidad, si se materializase el riesgo.
- Nivel de riesgo, que es obtenido de la mezcla entre el impacto y la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Además se podrían incluir otros conceptos cuantitativos o cualitativos que la empresa encuentre conveniente, para que esta priorización de riesgos sea más exacta y permita contar con un ranking de riesgos, como por ejemplo, si afectan el cumplimiento de normas o leyes, si están relacionados directamente con los Objetivos Estratégicos de la Empresa, si son riesgos cuya mitigación es exigida por terceros, etc.

2. Plan de Auditoría

Lograr ordenar los procesos según su prioridad, de acuerdo a los ratios que entregan los conceptos de Riesgos del Proceso, alineado con la Estrategia del Negocio, si es exigencia normativa o legal, necesidad del ciclo de auditoría e historial de fraude. Cada uno de estos conceptos tendrá una ponderación que influirá en el peso relativo y puntuación para priorizar los Procesos.

3. Asignación de Recursos

La finalidad de esta etapa es ver qué recursos del área de auditoría serán los encargados de realizar el trabajo de Auditoría. Además, se especificarán las actividades y plazos que deben cumplir los auditores durante el desarrollo de la auditoría.

4. Administración de Informes de Auditoría

El trabajo de auditoría, al ser representado mediante el informe y la opinión que en él se manifiesta, muchas veces requiere de volver a redactar e incluso seguir un estándar, por lo cual es necesario predefinir una estructura para los Informes de Auditoría y automatizar la carga de la información contenida en las bases de datos que representará el detalle del informe.

5. Ingreso de Observaciones y Planes de Acción

Los hallazgos u observaciones de auditoría, deben ser documentados y redactados de tal manera que permita, a cualquier persona autorizada, a visualizar y entender el detalle de la debilidad detectada por el auditor, por lo cual esta información debe ser resguardada y mantenida con cierto orden e identificación que haga mención a la auditoría donde se identificó.

Además, algo similar ocurre con los compromisos o planes de acción que la administración manifiesta, con respecto a la forma y plazos para remediar las deficiencias indicadas en el Informe de Auditoría. Esta información también debe estar a disposición y resguardada en forma íntegra, para posterior revisión de la gestión o seguimiento que se debe realizar para asegurar que el riesgo se encuentra mitigado.

6. Informes de Gestión

El trabajo de auditoría mediante esta aplicación, será resguardado, administrado y mantenido por el área de Auditoría Interna bajo las características y estándares definidos por el área en cuanto a la calidad y totalidad de información a ingresar. Pero muchas veces esta información debe ser descargada e incluso presentada a terceros, por lo cual se espera que la calidad y operatividad de la información de entrada, también la tenga la información de salida. Por lo anterior, es necesario poder confeccionar y más aún, predefinir reportes habituales para el uso de los usuarios u otras áreas requirentes, por lo que se predefinirán los siguientes reportes:

a) Auditores asignados por auditoría: Su finalidad es poder contar con un reporte que señale quienes son o fueron los auditores asignados a cada auditoría en particular, tanto para que cada auditor sepa cuál es su auditoría asignada, el alcance de esta y sus plazos (fecha de inicio y término).

b) Determinar cantidad de muestras por prueba: Su finalidad es entregar la cantidad (n) de muestras que requiere cada control al momento de ser testeado.

c) Alcance de controles por cada auditoría: Persigue entregar un listado de los controles que deben ser evaluados durante la auditoría.

d) Detalle de controles: Su finalidad es entregar la información completa con respecto a cada control, con el objeto de que el auditor tenga toda la información necesaria para poder realizar la evaluación y correcta interpretación del o los controles dentro del alcance de su Auditoría asignada.

e) Detalle de observaciones: Persigue entregar el detalle de las observaciones y del o los Planes de Acción comprometidos por la administración, para dar solución a la indicada observación de auditoría.

f) Planes de acción por vencer (30 y 60 días): Su objetivo es entregar un reporte de los Planes de Acción, cuya fecha comprometida se encuentra por vencer dentro de los siguientes 30 o 60 días.

g) Borrador del Informe de Auditoría: Su finalidad es entregar un borrador de informe de auditoría, el cual es rescatado automáticamente desde la Base de Datos de las distintas tablas que compondrán el informe; se entrega con un formato estándar propuesto.

h) Matriz de Riesgo-Control: Persigue entregar una Matriz de Riesgos y Controles para los usuarios que requieran evaluar esta interacción de conceptos.

i) Observaciones abiertas: Su objetivo es entregar un listado de todas las observaciones que se encuentran abiertas identificando al área responsable.

j) Resumen de Auditorías Planificadas y su Alcance: Su finalidad es entregar un listado de las auditorías asignadas durante el año para el seguimiento de la Planificación Anual de Auditoría.

k) Priorización de Procesos - Planificación Anual: Persigue entregar una priorización de procesos como propuesta de Plan anual, con relación al: Nivel de Riesgo, Objetivos Estratégicos de la Empresa, Historial de Fraudes o Multas y Cumplimiento Normativo.

7. Resguardo de documentación

La principal finalidad de una Base de Datos es lograr ordenar y mantener en el tiempo la información, para que esté a disposición de los usuarios que lo requieran, por lo que todos los aspectos antes señalados serán incorporados a la configuración de la propuesta de herramienta Tecnológica de Apoyo (Microsoft Access).

V. Implementación Técnica

1. Crear Base de Datos en Access

Las Tablas de Access serán las encargadas de contener la información que se ingresa, ya sea como información base previamente preparada o para el repositorio de información que se genere en el día a día.

2. Implementar Tablas Base de Información Necesaria para los Procesos

Dentro de la información que se ingresa, están los siguientes tópicos, los cuales, además, tienen una subdivisión de datos de acuerdo a las necesidades y definiciones de los Procesos de Auditoría Interna.

3. Implementar Tablas "Pivot" para Realizar una Relación entre las Tablas

La finalidad de estas tablas es lograr una eficiencia en la base de datos para no tener que duplicarlos o repetirlos para poder hacer relación entre una tabla y otra, con lo cual se pueden usar consultas para interrelacionar distintas tablas entre si y ejecutar cruces de información y descargas de datos masivas desde distintas tablas.

4. Determinar Relaciones

La finalidad de las relaciones es definir para cada tabla como se relacionarán con otra mediante un dato en común que será ingresado en ambas tablas para poder hacer el link entre una y otra y poder sacar información de más de una tabla, con respecto a un patrón particular.

5. Ingreso de Información

Una forma de ingresar los datos a las bases correspondientes, sin necesariamente tener que verla, es mediante la utilización de *formularios* que es la opción para crear una vista en Access en la cual existen los campos definidos que deben ser llenados, con lo cual no se trabaja directamente sobre la base de datos e inclusive se puede asegurar el ingreso de ciertos campos, pero esto último será visto más adelante.

Por ejemplo, para ingresar las áreas o departamentos de una organización, se ha creado el Formulario *Áreas o Departamentos*. Visualmente en Access quedaría diseñado de la siguiente manera:

The image shows a screenshot of a Microsoft Access form titled "Areas o Departamentos". The form has a title bar with navigation icons (back, forward, print, close). The form contains five input fields: "ID Area o Depto" (text box), "Nombre del Area o Depto" (text box), "Nombre Jefatura" (text box), "Cargo Jefatura" (text box), and "ID Gerencia" (dropdown menu).

Adicionalmente, se incorporaron 4 botones para la administración de los formularios de ingreso de información:

- Ingresar: Para ingresar la información a la Base de Datos una vez que están todos los campos completados.
- Deshacer: Deshace los datos ingresados en la vista que aún no han sido ingresados.
- Imprimir: Imprime la vista actual del formulario.
- Cerrar: Cierra la vista actual del formulario.

Se agregan, además, 5 botones, los cuales serán utilizables en la opción de cada Formulario para poder buscar algún registro en particular. Por ejemplo, si se busca el control "AC 01.09", se ingresa este código y se presiona el botón buscar.



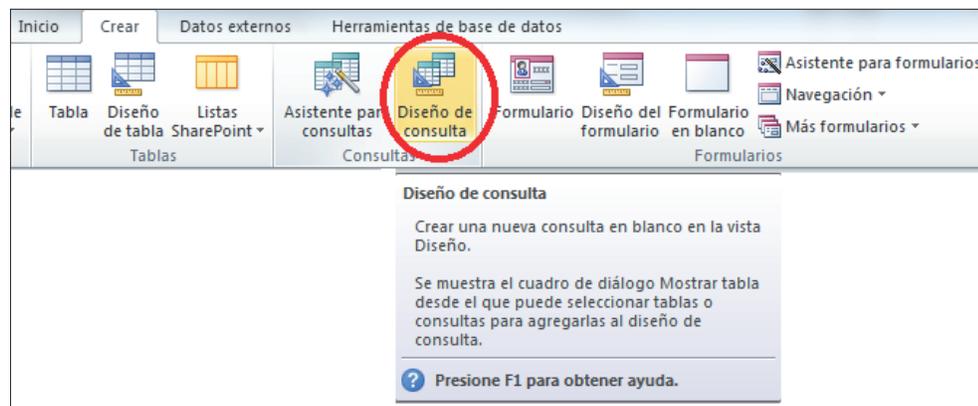
O si se desea navegar para buscar lo requerido, se agregan estos 4 botones:



El primero para ir al primer registro; el segundo para retroceder al registro anterior; el tercero para ir al siguiente registro y el cuarto para ir al último registro.

6. Crear Reportes Predeterminados

Para poder crear reportes predefinidos, lo primero que se realiza es definir cuál es la información que se quiere contener en el Reporte, para lo cual se debe comenzar creando cada uno de los requerimientos mediante *consultas*, para lo cual se usa la opción *diseño de consulta* que ofrece la aplicación:



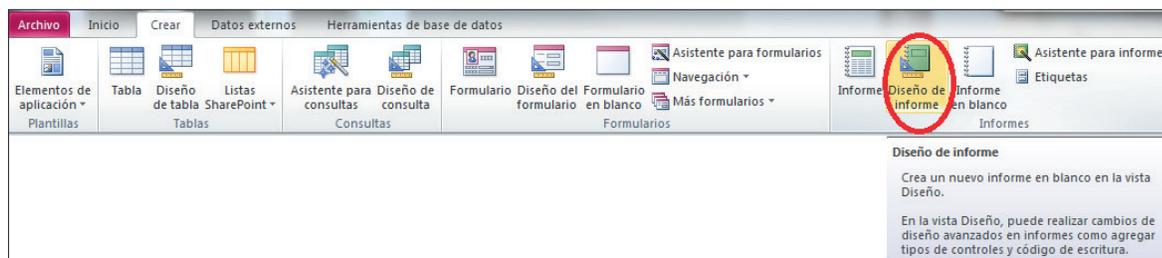
También podrían crearse estos reportes, mediante la opción de informes de Access, identificando directamente la información desde su origen (tabla), pero es preferible realizarlo con la opción antes señalada (consultas), ya que posteriormente se administra de mejor forma la información, e inclusive se pueden realizar filtros.

Los reportes a realizar son los siguientes:

- a) Auditores Asignados por Auditoría.
- b) Determinar la cantidad de muestras por prueba.
- c) Controles por auditoría.(Reporte visualizado,
- d) Detalle de controles.(Reporte visualizado,

- e) Detalle de observaciones.
- f) Planes de acción por vencer (30 y 60 días).
- g) Borrador del Informe de Auditoría.
- h) Matriz de Riesgo-Control.
- i) Observaciones abiertas.
- j) Resumen de auditorías planificadas y su alcance.
- k) Priorización de Procesos – Planificación Anual.

Finalmente, cada una de las consultas se proceden a llevarlas a reportes mediante la opción *Informes*, donde queda directamente relacionada la información en una acción de visualización del reporte con opciones de ser filtrado y/o impreso, según las necesidades del usuario:



La opción de imprimir (tercer botón de la imagen) y cerrar el reporte (cuarto botón de la imagen), son los botones propios de Access, pero para realizar filtros, debemos crear una "macro", la cual estará asociada al botón "FILTRO"(primer botón de la imagen), que su finalidad será abrir la consulta en su Vista de Diseño y una segunda macro para actualizar la información a visualizar posterior a la realización del filtro, asociado al botón "ACT"(segundo botón de la imagen).



7. Configurar Validaciones y Campos Exigibles

Con la finalidad de asegurar la totalidad de los campos necesarios para poseer la certeza de la funcionalidad de la aplicación, se han configurado los campos claves de cada tabla con la opción de que sean *requeridos*, la cual se encuentra en la vista de *diseño* de cada tabla. Donde debemos indicar como *si* para cada dato que se necesita que sea exigido al momento de realizar un ingreso de registro nuevo en la base de datos.

8. Menú de Navegación

Uno de los últimos *formularios* a confeccionar, será para poder crear paneles de control para navegar por los distintos formularios y reportes creados para el sistema. Por lo cual se crea un formulario llamado *panel de control*, el cual muestra los principales grupos de información:

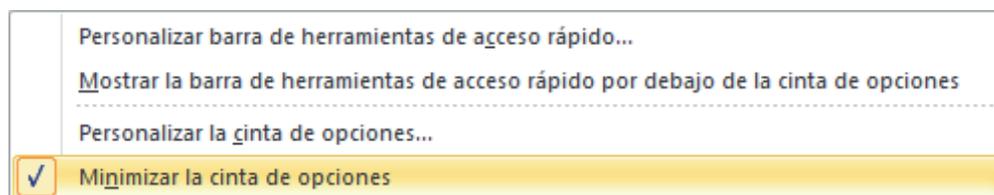
PANEL DE CONTROL

Auditoría	Acceder a opciones de una Auditoría, Observaciones, Planes de Acción o Seguimiento.
Reportes	Acceder a los distintos reportes utilizados para la Auditoría o para la gestión del trabajo de Auditoría.
Buscador	Acceder a la información que requiera buscar el usuario con respecto a parámetros específicos.
Matriz Riesgo-Control	Administración de los Riesgos y Controles, además de como interactúan entre ellos para formar la matriz de Riesgos y su parametrizaciones y niveles.
Base de Datos	Poder ingresar campos de información base, como por ejemplo, nuevos auditores, áreas, gerencias, procedimientos, etc.

Las clasificaciones graficadas mediante cada botón, lleva a las distintas clasificaciones de formularios y reportes, según las necesidades del usuario: ingresar datos, modificar datos, buscar registros, emitir reportes o mantener las bases de datos.

9. Determinar Niveles de Acceso y Seguridad

Finalmente, se procede a dar una vista lo más simplificada posible al usuario para evitar que, en forma involuntaria, cometa algún error sobre el modelo definido o en las tablas de datos. Para lo anterior, ingresamos a las *Opciones* de Access y en *Base de Datos Actual*, se procede a desactivar las casillas: *Mostrar Panel de Navegación*, *Permitir el uso de menús no restringidos* y *Permitir el uso de menús contextuales predeterminados*. Además a la barra de opciones, se le activa la opción *Minimizar la cinta de opciones*.



Lo anteriormente descrito no imposibilita que, intencionalmente, se realicen cambios indebidos o que provoquen errores o eliminación de información, debido a que se pueden anular los bloqueos configurados.

VI. Conclusiones y Sugerencias

1. Conclusiones Generales

Cómo se observa a lo largo de este trabajo, existe una gran dependencia de las empresas en cuanto a las tecnologías y no sólo en sus áreas productivas u operacionales, sino también en sus áreas de apoyo o como se les llama actualmente en el ámbito de la auditoría, *segundas y terceras líneas de defensa* (áreas que apoyan a la Administración y Auditoría Interna, respectivamente). Por lo cual el área de Auditoría Interna no escapa a esta realidad, pero también hay que entender que si bien es necesario, no es prioridad dentro de una organización, el tener que invertir recursos en una aplicación especializada que apoye los procesos de Auditoría Interna.

La entrevista realizada para capturar información en cuanto a la importancia y requerimientos mínimos que debiera tener una aplicación, ha permitido concluir en primera instancia, que es necesaria una herramienta tecnológica de apoyo para los procesos de Auditoría Interna.

Adicionalmente también entregó información muy relevante el *diagnóstico* efectuado a los procesos que actualmente realiza la Gerencia de Auditoría de Brinks Chile, debido a que además de detectar la Base de los Procesos que efectúan, fue posible identificar deficiencias con relación a lo desarrollado como Marco Teórico, por ejemplo, el trabajo de auditoría no es planificado con anterioridad al momento en que se comienza a realizar el trabajo de campo, generando discrepancias en la realización del trabajo por los distintos criterios que pueden tener los profesionales de la auditoría. Otra deficiencia detectada es la inexistencia de una Matriz de Riesgos, que permita abordar y optimizar el trabajo de Auditoría, basándolo en riesgos, asegurando así que todos los riesgos son identificados y administrados. Por lo anterior, se puede concluir que es posible mejorar notablemente la forma de administrar el trabajo de auditoría y de estandarizarlo según normas internacionales. Por lo tanto, se entrega una propuesta de procesos y de la ejecución de ellos basados en literatura técnica, en buenas prácticas y normas internacionales.

2. Conclusiones Específicas

Punto relevante a considerar con respecto a las conclusiones que se pueden exponer, se encuentra la relacionada con la "propuesta" de mejora planteada en este artículo, cuyo fin primario es el de entregar un sustento de Modelo de Procesos de Auditoría Interna para, posteriormente, ser implementado con una herramienta tecnológica.

Con respecto a Modelo de Procesos de Auditoría propuesto, se puede concluir que es posible mejorar los procesos evaluados en la etapa de diagnóstico, destacando entre ellos, la implementación de matrices de riesgo, la asignación recursos con el alcance del trabajo a realizar, los plazos estimados, la documentación y respaldo del trabajo de auditoría, entre otras mejoras.

Como parte relevante de este artículo es responder al problema planteado, en la investigación que guió este trabajo: ¿Es posible apoyar los Procesos de la Gerencia de Auditoría Interna de Brinks Chile S.A. con la implementación de Microsoft Access como herramienta tecnológica? De acuerdo a todo lo planteado en este trabajo, mediante las conclusiones generales y específicas, se puede concluir que sí es factible utilizar una herramienta básica y de bajo costo como es Access como Herramienta de Apoyo a los Procesos de la Gerencia de Auditoría Interna de Brinks Chile, incluso es capaz de incluir las mejoras que se propusieron en el Capítulo III.

Finalmente, la implementación de esta herramienta no requiere grandes ni profundos conocimientos en cuanto al manejo de bases de datos ni de Access. Basta una clase con un experto y aproximadamente 20 horas de estudio, para adquirir el conocimiento suficiente.

3. Sugerencias

Es necesario recordar que esta herramienta se presenta como una alternativa en caso de no contar con una herramienta especializada de auditoría y, en ningún caso, esta propuesta pretende reemplazar o competir (por lo menos hasta este punto) con softwares especializados que actualmente se encuentran en el mercado como son Paws, Audisoft, entre otras herramientas tecnológicas.

Para finalizar, se debe también mencionar los problemas y limitaciones de la implementación (detectadas durante la configuración de la Herramienta Tecnológica de Apoyo) y limitaciones propias de Microsoft Access (Ver Anexo N 2).

VII. Fuentes de Consulta

ARENS, A. (2007). Auditoría: un enfoque integral. Ciudad de México: Pearson Educación.

DEFLEISE, P. (2005). *Auditoría Montgomery*. Ciudad de Mexico: Limusa S.A.

HELLRIEGEL, D. (2009). *Administración: un enfoque basado en competencias*. Ciudad de México: Cengage Learning.

IINSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE ARGENTINA. (2004). Boletín de la Comisión de Normas y asuntos Profesionales del Instituto de Auditores Internos de Argentina - N°14. *Normaria*, 3.

IINSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE ESPAÑA. (Enero de 2001). *Consejos para la Práctica*. Recuperado el Julio de 2006

KOONTZ, H. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Ciudad de México: McGraw Hill.

PASSALACQUA, D. (S/A). *Tecnologia.com*. Recuperado el 23 de Julio de 2013, de La tecnología. ¿Gasto o inversión?: <http://www.tecnologia.com.pe/blogs/tecnologia-y-negocios/la-tecnologia-gasto-o-inversion/>

REBOLLEDO, H. (06 de Abril de 2013). Magister Contabilidad y Auditoría. *Clase Cátedra: Auditoría de Gestión*. Santiago, Chile.

ROBBINS, S. (2010). *Administración*. Ciudad de México: Pearson Educación.

SECRETARÍA CENTRAL DE ISO. (2005). ISO 9000_2005. *Sistemas de gestión de la calidad*. Ginebra, Suiza.

TAMAYO, S. (S/A). *Terra*. Recuperado el 22 de Julio de 2013, de Herramientas tecnológicas son claves para una pyme: http://www.terra.cl/economia/emprendimiento/?pagina=e-pyme&id_reg=1782724

TECNOLOGIAPYME. (S/A). *Herramientas tecnológicas, funcionalidad, inversión y retorno del capital*. Recuperado el 22 de Julio de 2013, de <http://www.tecnologiapyme.com/hardware/herramientas-tecnologicas-funcionalidad-inversion-y-retorno-del-capital>

THE INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS (2012). Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría. Madrid.

VALVERDE, A. (23 de Mayo de 2012). *Administracion Moderna*. Recuperado el 25 de Julio de 2013, de <http://administracionmoderna.bligoo.es/funciones-de-la-administracion>

VIII. Anexos

Anexo N° 1: Palabras claves

- *Organigrama*: diagrama que ilustra las líneas de dependencia que existen entre las unidades y las personas de una organización (Hellriegel, 2009).
- (Organization chart: diagram illustrating the reporting lines between units and people in an organization).
- *Mapa de Procesos*: provee una visión de todos los procesos de la organización.
- (Process Map: provides an overview of all the processes of the organization).
- *SQL*: el lenguaje de consulta estructurado o SQL (por sus siglas en inglés structured query language) es un lenguaje declarativo de acceso a bases de datos relacionales que permite especificar diversos tipos de operaciones en ellas.
- (SQL: Structured Query Language or SQL is a declarative language for accessing relational database that allows you to specify various types of operations on them).
- *Base de Datos*: una base de datos es una herramienta para recopilar y organizar información. En las bases de datos, se puede almacenar información común sobre personas, productos, pedidos, etc. o cualquier otro tipo de información relevante.
- (Database: a database is a tool for collecting and organizing information. In the database, you can store common information about people, products, orders, etc. or any other type of relevant information).

Anexo N° 2: Principales limitaciones de Access 2010

La versión usada no puede ser abierta por las versiones más antiguas de Microsoft Access (2007 o anteriores).

El tamaño del archivo Access (Herramienta de Apoyo) aumenta principalmente y en forma directa, de acuerdo a los archivos que se incorporen en él, pudiendo ser demasiado "pesado" como para su fácil distribución.

Los usuarios que quieran acceder a la herramienta, deben contar con Microsoft Access 2010.

Es necesaria la coordinación al momento de la carga de información, que no estén trabajando 2 usuarios en tablas similares, ya que podría generar conflicto en la actualización o uso de la herramienta.

Es para un uso limitado de flujo de información, pero funcionaría bien en un área de auditoría como se ha planteado en este "Estudio de Caso".

Peso máximo del archivo: 2 GB.

Fuente:

<http://office.microsoft.com/es-es/access-help/especificaciones-de-access-2010-HA010341462.aspx>

Santiago de Chile, abril de 2014.