

## **Sistemas de gestión de la calidad: una herramienta imprescindible en la auditoría financiera**

*Quality Management Systems: an indispensable tool in financial auditing*

Recibido: 27/04/15 - Aprobado versión final: 09/06/15 - Página inicial: 143 - Página final: 160

Jorge Estrada Beltrán\*

**Resumen:** los sistemas de gestión de la calidad bajo los elementos de la ética, la incertidumbre y la confianza, permiten asegurar la pertinencia del sistema de control de calidad en la actividad de la auditoría financiera mediante una relación de confianza pública y función social de las organizaciones y de los sujetos que las operan. Por tanto, este artículo tiene como propósito proponer un sistema de gestión de la calidad para la actividad de auditoría financiera, basado en el funcionamiento de un sistema de control de calidad, bajo los parámetros de la ética, la incertidumbre y la confianza.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión de la Calidad, calidad, control, ética, incertidumbre, confianza.

**Abstract:** quality management systems, from the point of view of ethics, uncertainty and confidence, guarantee the relevance of quality control systems in financial auditing through the relationship among public confidence, the social role of organizations, and the people who run them. Therefore, the goal of this article is to propose a quality management system for financial auditing based on a quality control system using the criteria of ethics, uncertainty and confidence.

**Keywords:** Quality Management System, control, ethics, uncertainty, confidence

JEL: M42, M46

---

\* Contador Público, Especialista en Gestión Tributaria y Magíster en Ciencias Contables. Director de Estrada Consultores S.A.S. y docente universitario.  
director@estradaconsultores.net

## Systemes de gestion de la qualite: un outil indispensable à l'audit financier

**Résumé:** les systèmes de gestion de la qualité sous les éléments de l'éthique, l'incertitude et de la confiance, permettent d'assurer la pertinence du système de contrôle de qualité dans l'activité de l'audit financier par une relation de confiance du public et fonction sociale des organisations et des sujets que les opèrent. Par conséquent, cet article vise à proposer un système de gestion de la qualité de l'activité de Audit financier fondé sur le fonctionnement d'un système de contrôle de qualité, sous les paramètres de l'éthique, l'incertitude et de la confiance.

**Mots-clés:** Système de Gestion de la Qualité, qualité, contrôle, éthique, d'incertitude, confiance.

### Introducción

El abordaje de este artículo de investigación es caracterizar el funcionamiento de un sistema de control de la calidad en la actividad de auditoría financiera bajo parámetros de ética, incertidumbre y confianza, teniendo en cuenta que el propósito de todo sistema de gestión de la calidad es el de asegurar la pertinencia del sistema de control de la calidad que establece la Norma Internacional de Control de la Calidad - NICC 1 (Por sus siglas en Inglés ISQC 1) International Standard on Quality Control 1.

La generación de sistemas de gestión de la calidad en la actividad de auditoría financiera podrá ser un camino que permita a los inversores del mercado de capitales en todo el mundo disminuir la incertidumbre y aumentar la confianza en tiempos de crisis. En tanto, este texto desea instar, a partir de su propósito principal, a la creación de sistemas de gestión de la calidad que permitan monitorear el sistema de control de la calidad en las diferentes etapas del proceso mediante la herramienta de lista de chequeo base; donde el sistema arroje información sobre el funcionamiento de sus elementos y componentes (retroalimentación), y de esta manera se evalúe (control) dicha información, que permita determinar si se está avanzando correctamente hacia sus metas o si no, para tomar las acciones necesarias sobre sus entradas y procesos, con el fin de asegurar las salidas correctas.

### Metodología

La investigación se hará desde una perspectiva cualitativa en relación con la orientación de los procesos del sistema de calidad propuesto; la perspectiva cuantitativa será complementaria con algunas actividades realizadas en la investigación. En tanto, se hará uso de una metodología cualitativa como estrategia investigativa para proponer un sistema que permita asegurar la gestión de la calidad en los servicios de auditoría

financiera; el método de trabajo investigativo será desde el enfoque hermenéutico para los diferentes análisis de textos y contenidos. Igualmente se trabajará con unidades de análisis intencionadas a conveniencia y a criterio, mediante técnicas e instrumentos de investigación como la entrevista y la encuesta con base de cuestionario.

## Resultados

### **Ética, incertidumbre y confianza, como nuevos elementos del sistema de gestión de la calidad**

#### **La ética**

La palabra ética proviene del latín *ethicus*, y este del griego antiguo *ἠθικός* (*êthicos*), derivada de *êthos*, que significa ‘carácter’ o ‘perteneciente al carácter’.

El Consejo Técnico de la Contaduría Pública en Colombia, organismo técnico-científico de la profesión contable, en su pronunciamiento No. 3 (Código de Ética Profesional), precisa en uno de sus apartes, en referencia a la ética, inspirada en la “presión social” y dice:

(...) la presión social ha cambiado de dirección. Anteriormente, la presión social impedía a muchos apartarse del buen camino; así, muchos eran honestos, porque la sociedad no les dejaba otra alternativa. Hoy en día la presión social ha cambiado de dirección y estimula comportamientos que se consideran como inaceptables (1999).

Por otra parte, en la Declaración Universal de Derechos Humanos (2008), a través de la Asamblea General de Naciones Unidas, proclama: una ética inspirada en la dignidad de la persona que conduzcan a consensos que salvaguarden los derechos fundamentales de la persona y tutelen el bien común. Dignidad entendida como:

(...) dignidad, o «cualidad de digno», deriva del adjetivo latino ‘digno y se traduce por «valioso». Hace referencia al valor inherente al ser humano en cuanto ser racional, dotado de libertad y poder creador, pues las personas pueden modelar y mejorar sus vidas mediante la toma de decisiones y el ejercicio de su libertad.

En fin, existirán innumerables reflexiones sobre la ética, como contextos; sin embargo, cada una de estas definiciones, teorías, ideas, constructos, proposiciones del concepto “ética” darán la posibilidad de iniciar una reflexión académica, en el contexto que se denominará: “ética profesional del contador público en Colombia”, siendo el inicio, seguramente, de muchas reflexiones académicas, discusiones y opiniones con el único propósito de tener otras consideraciones existenciales y epistemológicas.

Ahora bien, desarrollar una actividad profesional como la auditoría financiera, es pensar en el profesional contable; profesional, que en Colombia a través de la Ley 43 de 1990 regula su ejercicio; es allí, en dicha ley, donde se establece un código de ética, que determina las directrices del actuar del contador público en su ejercicio profesional.

Es por ello importante anotar que el Artículo 35 de la Ley 43 de 1990 menciona que “los principios constituyen el fundamento esencial para el desarrollo de la normas sobre ética de la contaduría pública. Tales principios, (que el Artículo 37 resalta): “integridad, objetividad, independencia, responsabilidad, confidencialidad, observación de las disposiciones normativas, competencia y actualización profesional, difusión y colaboración, respeto entre colegas, conducta ética”.

Al final, el párrafo del Artículo 40 dice: “la presente ley comprende el conjunto de normas permanentes sobre ética a que deben ceñirse los contadores públicos inscritos ante la Junta Central de Contadores en el ejercicio de las funciones propias de la Contaduría Pública establecida por las leyes y sus reglamentos”. La mención anterior, en algunos de sus apartes, de los artículos 35, 37 y 40 de la Ley 43 de 1990 que hacen de lo ético un concepto inflexible de normas no actualizables, originando amenazas específicas, en relación con el cumplimiento de los principios fundamentales.

Sin embargo, en el ámbito internacional se ha avanzado de manera importante, en relación con la ética, en cuanto al desarrollo de las actividades contables para los profesionales de contabilidad; avance contenido en el “Código de Ética para Profesionales en Contabilidad”, emitido por la International Federation Accountants (IFAC), y elaborado y revisado por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores de este mismo organismo. Código de ética que contiene un marco conceptual y que menciona circunstancias previsibles de ocurrencia en el desarrollo de la actividad contable por parte de los profesionales de la contabilidad.

Adaptar el código de ética promulgado por la IFAC en el desarrollo de la actividad contable en Colombia, por parte de los profesionales de la Contabilidad, además de importante, se hace urgente, en la medida en que se tendrán en cuenta, otras consideraciones existenciales y epistemológicas para la toma de decisiones.

Finalmente, será pertinente entender la ética como una reflexión que deberá ser continua, apuntando a aquellos principios de conciencia moral, actitud profesional e independencia mental, como ejes fundamentales de la esencia espiritual para los profesionales de contabilidad en Colombia; como lo precisa, el Artículo 35 de la Ley 43 de 1990 en sus primeras líneas.

## **La incertidumbre, la información y la entropía**

Uno de los grandes aportes de la ciencia física ha sido el invento de medir cuantitativamente el desorden para describir el grado de satisfacción de un sistema, esta medida recibe el nombre de entropía, por lo tanto la entropía es una medida del grado de desorganización de un sistema (Davis, 1985, p.104).

El aporte de la ciencia física ha sido el descubrimiento de algunas leyes o conceptos fundamentales de carácter general que pueden aplicarse a sistemas tan diversos como una galaxia, el hombre o una empresa. El concepto aplicable a todos los sistemas es el orden, matemáticamente el orden al que aquí hacemos referencia se explica utilizando la segunda ley de la termodinámica (el flujo espontáneo del calor entre los cuerpos es siempre del caliente al frío, cuando ambos cuerpos alcanzan la misma temperatura el flujo del calor se detiene y se puede decir que se ha alcanzado el equilibrio termodinámico), y la primera ley de la termodinámica (El calor es una forma de energía que puede ser convertida en otras formas de energía sin que cambie la cantidad total de energía).

El principio general del flujo del calor se conoce como la segunda ley de la termodinámica, se puede deducir a partir de esta ley, que la esencia de la actividad es el desequilibrio termodinámico, cuando se alcanza el equilibrio termodinámico cesa la actividad. He aquí esa relación existente entre información y entropía. Se observa al respecto, la representación matemática planteada por el profesor Carlos Mario Restrepo Pineda.

$$\text{Entropía} = \text{Desorden}$$

Ahora se puede decir que lo contrario al desorden es el orden en teoría de sistemas al orden se le llama información, es decir:

$$\text{Orden} = \text{Información}$$

Aplicando el concepto del isomorfismo matemático, se puede decir que:

$$\text{Entropía} = \text{Desorden (Ecuación N}^\circ \text{. 1)}$$

$$\text{Orden} = \text{Información (Ecuación N}^\circ \text{. 2)}$$

Multiplicando la ecuación N°. 1 por -1, entonces:

$$\text{Entropía (-1)} = \text{Desorden (-1)}$$

Se dice que:

- Entropía (Entropía negativa) es Neguentropía

Es decir: Neguentropía = - Desorden

Entonces: - Desorden = orden

Esto quiere decir que:

Neguentropía = Orden (Ecuación No. 3)

Ahora se reemplaza la ecuación No. 2 en la ecuación No. 3

### **Neguentropía = Información**

Se demuestra matemáticamente que la neguentropía es una medida del grado de información de un sistema. Un sistema ordenado (baja entropía) tiene un alto contenido de información, en el sentido que se necesita mucha información para describirlo, por el contrario, para un sistema desordenado se necesita poca información.

El concepto de la entropía también está ligado con el concepto de incertidumbre, en el sentido de que al aumentar la entropía también aumenta la incertidumbre, o lo que es lo mismo, un sistema desordenado es un sistema con alto contenido de incertidumbre; por ejemplo: una persona se enfrenta a 8 (ocho) alternativas que se representan con los dígitos del 0 (cero) al 7 (siete).

Alternativas = {0,1, 2, 3, 4, 5, 6,7}

Para representar las 8 (ocho) alternativas en dígitos binarios, se necesitan 3 (tres) dígitos binarios:

$$0(2) = 0(10)$$

$$1(2) = 1(10)$$

$$10(2) = 2(10)$$

$$11(2) = 3(10)$$

$$100(2) = 4(10)$$

$$101(2) = 5(10)$$

$$110(2) = 6(10)$$

$$111(2) = 7(10)$$

Lo anterior significa que 8 (ocho) alternativas equivalen a una incertidumbre de 3 (tres) dígitos binarios; si se hacen 4 (cuatro) elecciones entre las 8 (ocho) alternativas, la

incertidumbre se reduce a 2 (dos) dígitos binarios, otras 2 (dos) elecciones reducen la incertidumbre a 1 (uno) dígito binario, con dos alternativas una elección final reduce la incertidumbre a 0 (cero). Como se puede apreciar, la cantidad de información suministrada es la negativa de la incertidumbre o entropía que se redujo a 0 (cero).

### **La confianza**

La confianza como aspecto altruista motivador de la conducta humana, igual que la calidad es un hecho inobservable que también es percibido por el sujeto, y se vuelve observable cuando se evidencia el grado de satisfacción del sujeto. Es importante comprender que la confianza producto de la elección de un modelo subjetivo sumado a la información incompleta que recibe el sujeto, hacen que no se tenga tendencia alguna a converger. Entender estas modificaciones de la conducta humana sería el inicio de un cambio institucional. Así pues, la confianza para la disciplina contable, y en particular en la prestación de servicios contables, es la dirección de cambio institucional a la que le deben apostar los contables. Con respecto a la calidad en la prestación de servicios contables, evidenciar su existencia permite a los actores estar más informados, logrando un cambio institucional donde se puedan construir modelos conductuales de confianza.

## **Funcionamiento del sistema de control de la calidad en la actividad de auditoría financiera**

### **Prestación de servicios de auditoría financiera y estándares**

A finales de 1999 la International Federación of Accountants - IFAC promulgó una declaración de práctica profesional titulada “La calidad de los servicios profesionales”, con el propósito de que: (1) Adopten o desarrollen normas de control de la calidad con el propósito de proveer de confiabilidad a los servicios contables; (2) desarrollen programas de revisión y control de la calidad para evaluar si las firmas profesionales han desarrollado o están desarrollando prácticas y procedimientos apropiados para un sistema de control de la calidad, y están cumpliendo con las normas profesionales de contabilidad y de auditoría en el desempeño de los trabajos que ejercen.

Para el 2004 el proyecto *Clarity* del Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento - IAASB emitió apartes de las 36 Normas Internacionales de Auditoría - NIAs actualizadas y clarificadas, una Norma Internacional de Control de la calidad por sus siglas en inglés - ISQC 1, control de la calidad para firmas que realizan auditorías y revisiones de estados financieros, y otros aseguramientos y contratos de aseguramiento y servicios relacionados, INCP (2011). El 15 de diciembre de 2009 entra en vigor la nueva redacción de la norma ISQC 1, realizada por el proyecto *Clarity* de la IAASB, aunque no cambió sustancialmente su enfoque, mejoró sus requerimientos.

La norma ISQC 1 se enfoca en el control de la calidad a nivel de firma, es por ello que el objetivo de la firma es establecer y mantener un sistema de control de la calidad para darle una seguridad razonable de que: (1) la firma y su personal cumplen con las normas profesionales y con los requerimientos legales y regulatorios que apliquen; y (2) los informes emitidos por la firma o los socios por contrato se encuentran en armonía con las circunstancias.

Existen normas adicionales emitidas por la IAASB respecto del control de la calidad para aquellos que realizan contratos específicos, como es la auditoría de estados financieros y que deberán cumplir con la Norma Internacional de Auditoría - NIAs 220, Control de la Calidad para auditorías de información financiera. Es importante anotar que la norma ISQC 1 se enfoca en el control de la calidad a nivel de firma, y la NIAs 220 relaciona las responsabilidades específicas del auditor frente a los procedimientos de control de la calidad de los estados financieros; esta anotación hace que ambas normas se complementen dependiendo del entorno organizacional de la firma o del contrato específico por parte del profesional auditor.

Existen unos elementos en el sistema de control de la calidad que la norma ISQC 1 establece, y que se deben tener presentes en las políticas y procedimientos a seguir en el sistema de calidad, cuando se prestan servicios de auditoría financiera por parte de las firmas, estos elementos son los siguientes: 1. Responsabilidad de los dirigentes sobre la calidad dentro de la firma. 2. Requisitos éticos relevantes. 3. Aceptación y continuidad de las relaciones con los clientes, y trabajos específicos. 4. Recursos humanos. 5. Desempeño del trabajo. 6. Monitoreo.

Para cada uno de estos elementos la norma ISQC 1 desarrolló los siguientes componentes: Ver Tabla 1.



Tabla 1. Norma Internacional de Control de la Calidad – NICC 1  
(Por sus siglas en inglés ISQC 1) International Standard On Quality Control 1

Objetivo	Alcance
<p>El objetivo de la firma es establecer y mantener un sistema de control de la calidad para darle una seguridad razonable de que:</p> <p>(1) La firma y su personal cumplen con las normas profesionales y con los requerimientos legales y regulatorios que aplique; y</p> <p>(2) Los informes emitidos por la firma o los socios por contrato se encuentran en armonía con las circunstancias.</p>	<p>La norma internacional de control de la calidad (NICC 1) se refiere a la responsabilidad y aplicación de las firmas de contadores profesionales sobre su sistema de control de la calidad para auditorías y revisiones de estados financieros, y otros trabajos para atestiguar, y de servicios relacionados.</p> <p>Otros pronunciamientos del Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB) establecen normas y lineamientos adicionales sobre la responsabilidad del personal de las firmas respecto de los procedimientos de control de la calidad para tipos específicos de trabajos. La NIA 220, por ejemplo, se refiere a los procedimientos de control de la calidad para auditorías de estados financieros.</p>
<p>Elementos del sistema de control de la calidad en auditoría financiera. ↓</p>	<p>Componentes de los elementos del sistema de control de la calidad. ↓</p>
<p>Responsabilidad de los dirigentes sobre la calidad dentro de la firma.</p>	<p>La firma deberá establecer políticas y procedimientos diseñados para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una cultura interna que reconozca que la calidad es esencial en el desempeño de los trabajos.</li> <li>• Asignar responsabilidad operacional sobre el sistema de control de la calidad, y que tiene experiencia y capacidad suficiente y adecuada, y la necesaria autoridad para asumir dicha responsabilidad.</li> </ul>
<p>Requisitos éticos relevantes.</p>	<p>La firma deberá establecer políticas y procedimientos para:</p> <p>Proporcionarle una seguridad razonable de que la empresa y su personal cumplen con los requisitos éticos. Proporcionarle una seguridad razonable de que la firma, su personal y, en su caso, los demás estén ligados a los requisitos de independencia (incluyendo personal de la firma de la red) y mantengan su independencia cuando sea requerido.</p>
<p>Aceptación y continuidad de las relaciones con los clientes y trabajos específicos.</p>	<p>La firma deberá establecer políticas y procedimientos para:</p> <p>Aceptación y continuidad de la relación con los clientes y trabajos específicos, proporcionándole al cliente las garantías razonables, y solo se llevará a cabo el trabajo por la firma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la firma sea competente para desempeñar el trabajo y tenga la capacidad, incluyendo el tiempo y los recursos, para hacerlo.</li> <li>• Que la firma pueda cumplir con los requisitos éticos relevantes.</li> <li>• Que la firma haya considerado la integridad del cliente, y no tenga información que condujera a la conclusión de que el cliente carece de integridad.</li> </ul>

(Continúa en la página 152)

(Viene de la página 151)

<b>Objetivo</b>	<b>Alcance</b>
Recursos humanos.	<p>La firma deberá establecer políticas y procedimientos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar seguridad razonable de que tiene suficiente personal, además de competente, capacitado, comprometido y con los principios éticos necesarios para:</li> <li>• Realizar los compromisos de conformidad con las normas profesionales y los requisitos legales, y permitir a los socios de las firmas o el encargado del compromiso emitir los informes que se adecuen a las circunstancias.</li> <li>• Asignar los equipos de trabajo.</li> </ul>
Desempeño del trabajo.	<p>La firma deberá establecer políticas y procedimientos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar certeza razonable de que los trabajos se realicen de acuerdo con las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios, y que los informes de los socios encargados del trabajo sean adecuados a las circunstancias, y que deberán incluir:</li> <li>• Temas de interés para promover la uniformidad en la calidad del desempeño del trabajo.</li> <li>• Supervisión y responsabilidades.</li> <li>• Revisar las responsabilidades.</li> <li>• La revisión de responsabilidades en el desempeño del trabajo de los menos experimentados será realizada por los más experimentados que conformen el equipo de trabajo.</li> </ul>
Monitoreo.	<p>La firma deberá establecer políticas y procedimientos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de políticas y procedimientos de control de la calidad por parte de la firma.</li> <li>• Establecer un proceso de seguimiento que proporcione seguridad razonable en relación con el sistema de control de la calidad, en cuanto a: su relevancia, que son adecuados y funcionan con eficacia. Estos procesos deberán:</li> <li>• Incluir un examen y evaluación del sistema de control de la calidad de la firma, realizando una inspección de al menos un encargo completo para cada uno de los socios que tienen encargos.</li> <li>• Exigir la responsabilidad de seguimiento a los socios del encargo u otras personas con suficiente y adecuada experiencia y autoridad para asumir dicha responsabilidad.</li> <li>• Advertir que las personas contratadas para la revisión de control de la calidad del trabajo no estén involucradas en la inspección del trabajo.</li> <li>• Evaluar, comunicar y corregir las deficiencias encontradas.</li> <li>• Evaluar el efecto de deficiencias encontradas como resultado de control en el proceso y determinar si los resultados no indican que el sistema de control de la calidad de la firma es insuficiente para proporcionar una garantía razonable de que cumple.</li> </ul>

Fuente: construcción propia con referencia en IFAC.

## La pertinencia del sistema de control de la calidad

Este apéndice, tendrá como propósito por parte de los informantes dar a conocer la importancia de los elementos de ética, incertidumbre y confianza, la caracterización de su funcionamiento y la pertinencia de los sistemas de control de la calidad en la actividad de auditoría financiera que las firmas de auditoría realizan a los fondos de pensiones en Colombia; que al final, permitan proponer un sistema de gestión de la calidad en la actividad de la auditoría financiera basados en dichos elementos.

Caracterización de los informantes:

Informante A - Fondo de pensiones privado en Colombia

Informante B - Fondo de pensiones privado en Colombia

Informante C - Experto Contador Público perteneciente a firma de auditoría

Análisis de las variables de estudio: Para efecto de análisis de resultados de la investigación realizada se establecen las variables comprendidas en cada uno de sus objetivos específicos para un sistema de gestión de la calidad en la actividad de auditoría financiera, como sigue a continuación:

Tabla 2. Principios de ética, incertidumbre y confianza respecto del sistema de control de la calidad en la actividad de auditoría financiera para la cuenta inversiones

Informante	Lo ético	La incertidumbre	La confianza
A	Sí, nuestro sistema de auditoría cuenta con el personal idóneo para la ejecución de cada uno de los procesos; idoneidad basada en principios <i>éticos</i> por parte del personal de la Revisoría Fiscal.	A nivel interno, la revisoría fiscal cuenta con sus papeles de trabajo, que dan cuenta del trabajo realizado por la auditoría; a manera de informes a terceros, podrá ser muy limitado, ya que el informe de revisoría fiscal es muy corto y se expresa en términos demasiado generales, y ello genera <i>incertidumbre</i> frente a terceros, vista la incertidumbre en términos de información.	Al interior de nuestra organización existe confianza en el sistema de calidad de la auditoría financiera; posiblemente hacia afuera de la organización esa confianza puede ser percibida de manera distinta debido a las crisis en los mercados de capitales. A la pregunta: ¿Ustedes invirtieron en bonos CDO (Colateral Debt Obligation u Obligaciones de Deuda Colateral)? Nosotros como fondo de pensiones no realizamos inversiones para los años de la última crisis del mercado de capitales (2008), por ejemplo, en bonos CDO emitidos por bancos en los Estados Unidos no se invirtió, por que quienes nos los ofrecía no tuvieron la claridad de explicar el porqué del riesgo para inversiones de tan alto interés. Este hecho puede ser un referente de <i>confianza</i> para nuestros aportantes de que su dinero no será invertido en negocios que no entendamos.

(Continúa en la página 154)

(Viene de la página 153)

Informante	Lo ético	La incertidumbre	La confianza
B	En mi opinión, la calidad de la auditoría financiera en los fondos de pensiones depende primordialmente de la <i>ética</i> y escepticismo de los auditores a cargo de evaluar los controles relacionados con la generación y emisión de información financiera.	Los auditores no sólo deben tener unas habilidades técnicas y conocimiento de los principios contables aplicables sino que deben demostrar en todo momento comportamientos y actitudes que garanticen el ejercicio transparente y objetivo de la función de auditoría, sin anteponer intereses personales o profesionales, y con un alto sentido del deber, teniendo en cuenta que el objeto de la auditoría (información financiera) es el insumo para la toma de decisiones y la generación de <i>confianza</i> en muchos actores, tales como el gobierno, los accionistas, y sobre todo el público (afiliados y no afiliados al fondo); y de esta forma le permitirá a la auditoría comunicarse de forma efectiva y ser un socio estratégico que mitigue los riesgos y contribuya al mejoramiento continuo.	La conclusión de confianza o <i>incertidumbre</i> que tengan los usuarios de la información financiera de los fondos de pensiones se refuerza en los dictámenes de revisores fiscales, y en las revisiones de controles y procesos efectuadas por los auditores internos. El incremento en la calidad se dará de forma natural al combinar el conocimiento del negocio, la actualización periódica de la industria y regulación y la gestión proactiva y conjunta, de riesgos y gobierno corporativo con una base sólida de principios de <i>ética</i> y <i>confianza</i> .
C	Las firmas grandes cuentan con el personal idóneo y ético para el desempeño del encargo de auditoría.	La revisoría fiscal no da información a los accionistas de manera recurrente, solo lo establecido por la ley (Informe de revisoría fiscal).	La información que se le provee a los accionistas se limita a unos informes anuales que establece la ley, ello hace que no exista la suficiente confianza por parte de los accionistas.

Fuente: construcción propia.

Tabla 3. Funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en la actividad de auditoría financiera para la cuenta inversiones

<b>Informante</b>	<b>Objetivo NICCI. Para darle seguridad razonable al sistema:</b>
A	<p>¿La firma y su personal cumplen con las normas profesionales y con los requerimientos legales y regulatorios?</p> <p>¿Los informes emitidos por la firma se encuentran en armonía con las circunstancias?</p>
B	<p>La auditoría realizada por la revisoría fiscal tiene dos grandes componentes; un componente <i>regulatorio</i> en el cual la Superintendencia Financiera de Colombia le designó ciertas responsabilidades al revisor fiscal, específicamente en la revisión de los Sistemas de Administración de Riesgo de Mercado y Liquidez (SARM y SARL), y un segundo componente orientado a realizar pruebas sustantivas y de control, para obtener una <i>razonabilidad</i> sobre las cifras de las cuentas de inversiones en los estados financieros. Los fondos de pensiones en Colombia cuentan con firmas de revisoría fiscal que están entre las Big Four (KPMG; PriceWaterhouseCoopers, E&amp;Y o Deloitte), firmas con amplia experiencia en el sector financiero, y soportadas en metodologías de auditoría mundialmente utilizadas y aprobadas, lo que permite al revisor fiscal tener procesos estandarizados que garantizan la calidad de su trabajo. Estas firmas tienen personal altamente calificado en temas particulares tanto en el área de inversiones como en riesgos, contabilidad y tecnología.</p>
C	<p>Los sistemas de auditoría financiera han avanzado en la medida de las necesidades y de los nuevos riesgos, en especial para las inversiones que realizan grandes organizaciones en el mercado de capitales; en el caso nuestro aparte de realizar la auditoría financiera de calidad, en términos de estándares internacionales como lo establece la NICC 1, Price Waterhouse Coopers es regulada por la PCAOB (Public Company Accounting Oversight Board), compañía sin ánimo de lucro, establecida por el Congreso de los Estados Unidos para supervisar las auditorías a las empresas públicas, sociedades y agencias, con el fin de proteger los intereses de los inversores, y promover el interés público en la preparación de los informes de auditoría a informar.</p>

Fuente: construcción propia.



Tabla 4. Consideración personal de funcionamiento del sistema de control de la calidad en la actividad de auditoría financiera para la cuenta inversiones

Informante	<p>¿Cómo considera usted que está funcionando el sistema de gestión de la calidad en la actividad de auditoría financiera de la cuenta inversiones, le observa fallas, aciertos?</p> <p>¿Qué recomendaciones haría a partir de la experiencia que usted ha tenido?</p>
A	<p>El sistema de gestión de la calidad, en una escala de 1 a 5 se encuentra en 4.5; ese 0.5, es una desviación que se da en la transición de ajustes en los nuevos procesos de inversión, sin generar riesgos en los resultados de las operaciones; es por ello que al manejar procesos tan robustos, hacen que en una eventual salida de alguna persona involucrada en los procesos, el sistema de calidad se mantenga sin sufrir ninguna modificación en el sistema.</p> <p>Es un acierto haber entendido que cualquier duda de la revisoría o auditoría el equipo de inversiones, la aclara de manera ágil y rápida generando confianza en el sistema.</p>
B	<p>Desde mi experiencia como Auditor Interno de un fondo de pensiones puedo concluir que la gestión de calidad del trabajo del auditor ha venido reforzándose cada vez mucho más. La auditoría ya no es considerada una auditoría policiva, donde el auditor solo revisaba que todo estuviera de acuerdo con políticas y/o regulaciones, y ha migrado a una auditoría que genere valor a la organización, sin dejar de un lado los cumplimientos con políticas y/o procedimientos internos y regulaciones. La auditoría actual cuenta con una visión clara del negocio, y de los riesgos inherentes asociados al mismo. Esta misma hace parte del sistema de control interno de la organización, y busca que dicho sistema sea satisfactorio, y pueda alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>Para este caso en particular, al área de auditoría interna también le han sido delegadas responsabilidades específicas para las cuentas de inversiones, tal y como lo realiza la revisoría fiscal (SARM, SARL). Adicionalmente, cuenta con un alcance mucho más amplio y detallado, convirtiéndose en un experto en los procesos, que involucra las cuentas de inversiones desde la mesa de dinero, el área de riesgos, y el área de pago y cumplimiento. Así como todas aquellas áreas de apoyo, como lo son tecnología, <i>compliance</i>, legal y finanzas. Nuestra auditoría se basa en una metodología utilizada y aprobada mundialmente, con altos estándares de calidad, y anualmente las auditorías (seleccionadas aleatoriamente) son revisadas por expertos independientes al equipo de auditoría interna por parte de nuestra casa matriz; para asegurar que el trabajo se ha realizado de acuerdo con los estándares de calidad estipulados. Considero que la auditoría puede seguir evolucionando, a través de herramientas que faciliten trabajos de análisis, y mediante la auditoría continua.</p>
C	<p>Posiblemente existirán desaciertos en términos de suministro de información hacia los accionistas, ya que los informes que establece la norma no dan la claridad suficiente al accionista, por ser muy generales; ello sin demeritar la labor realizada por la auditoría financiera para la cuenta de inversiones, que es de alta calidad en sus procesos, regulada, en consecuencia, con estándares internacionales.</p>

Fuente: construcción propia.

Tabla 5. Pertinencia del sistema

<b>Informante</b>	¿Es pertinente el sistema de gestión de calidad en la actividad de auditoría financiera en la cuenta de inversiones, que las firmas de revisoría fiscal realizan a los fondos de pensiones en Colombia?
A	Sí es pertinente, y que dicho sistema de calidad esté en constante mejoramiento.
B	Considero que el sistema de gestión de la calidad es pertinente, ya que es la herramienta que evalúa la calidad del trabajo de la auditoría, ya sea interna o externa. Siendo la auditoría un ente completamente independiente, resulta aún más pertinente que existan herramientas sólidas para su monitoreo y gestión, y eso solo se logra mediante una gestión continua de la calidad de su trabajo.
C	Por supuesto que un sistema de gestión de la calidad en la auditoría financiera de cuentas de inversión se hace pertinente, en la medida de que ello permite minimizar los riesgos, proteger al inversionista, y generar confianza en cada uno de los procesos.

Fuente: construcción propia.

Finalmente, el resultado de la investigación pretende visibilizar la importancia de que un sistema de control de la calidad en la actividad de auditoría financiera esté basado en nuevos elementos como la ética, la incertidumbre y la confianza, que permitirían asegurar la pertinencia del sistema.

### **Propuesta de un sistema de gestión de la calidad para la actividad de auditoría financiera**

Después de contextualizar la significación de los conceptos ética, incertidumbre y confianza, y su relación con el servicio de auditoría financiera en el escenario contable, se presente esta propuesta de un sistema de gestión de la calidad para la actividad de auditoría financiera, obedeciendo a la demanda del mercado, a la tendencia de los negocios, y a las garantías de calidad que los altos estándares establecen; para con ello contribuir a la cualificación de la profesión y a la eficiencia en la gestión de las organizaciones públicas y privadas, y al Estado, garante de los derechos de los ciudadanos, que como usuarios y como consumidores, demandan garantías en su ejercicio financiero, comercial y social.



PROPUESTA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

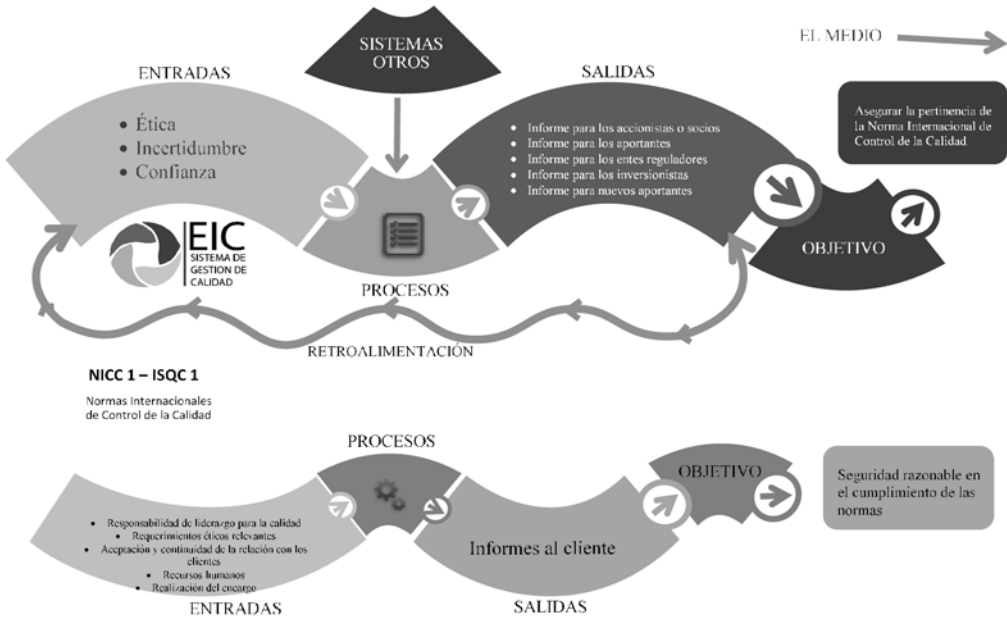


Figura 1. Propuesta de un sistema de gestión de la calidad para la actividad de auditoría financiera

Fuente: construcción propia.

**Conclusiones**

Proponer un sistema de gestión de la calidad, basado en la Norma Internacional de Control de la Calidad - NICC 1 (Por sus siglas en inglés ISQC 1) International Standard On Quality Control 1, en la actividad de auditoría financiera; significa, no solo evaluar estándares de calidad y sus características, y verificar su cumplimiento, pues significa ante todo, asegurar su presencia y sostenibilidad en el desarrollo de la actividad de la auditoría financiera.

Es por ello que monitorear el sistema de control de la calidad en la actividad de auditoría financiera, en las diferentes etapas del proceso, a través de una herramienta como la lista de chequeo base, hace que el sistema arroje información sobre el



funcionamiento de sus elementos y componentes (retroalimentación), y de esta manera se evalué (control) dicha información, que permita determinar si se está avanzando correctamente hacia sus metas, o si no para tomar las acciones necesarias sobre sus entradas y procesos, con el fin de asegurar las salidas correctas.

Se debe enfatizar que una cultura de inspección, verificación y control no hace sostenible la calidad a largo plazo, y tiende a burocratizarse y a perder su sentido en lo procedimental; por lo tanto, se debe considerar la trascendencia de la norma, hacia la reflexión de los principios, y alrededor de este marco conceptual de principios, se retroalimente el sistema de manera continua, acercándose al aseguramiento de la calidad, en la prestación de servicios profesionales en la actividad de la auditoría financiera.

Al final, la búsqueda de la seguridad razonable en los términos de los objetivos de los sistemas de control de la calidad, en la actividad de auditoría financiera, sin considerar nuevos elementos como la ética y la incertidumbre y la confianza, hacen del sistema un sistema cerrado, sin posibilidad de retroalimentación de nuevos hechos que puedan surgir, (crisis en los mercados de capitales a nivel interno como externo, desajustes económicos internos, inversiones inapropiadas), producto de la inflexibilidad de la norma colombiana, en relación con la actividad de auditoría financiera (Ley 43 de 1990), y cuyo resultado será de incertidumbre y desconfianza en el sistema. Finalmente, se espera que la propuesta encomendada sea un pequeño aporte a la reflexión de la profesión contable.

## Referencias bibliográficas

Consejo Técnico de la Contaduría Pública. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Davis, P. (1985). *El universo desbocado*. Barcelona, España: Salvat Editores.

Instituto Nacional de Contadores Públicos. (2010). Consejos prácticos para la aplicación rentable de la norma ISQC 1. *El Contador Público*. Bogotá, Colombia: INCP.

LASO, E. (2010). La confianza como encrucijada: cultura, desarrollo y corrupción. *Athenea Digital*, 17, 97-117.

Ley 43 de diciembre de 1990, Regulación de la profesión de contador público en Colombia.

Mantilla, S. (2009). *La auditoría de información financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

- Restrepo, C. (2001). El control en el pensamiento sistémico. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 39, 181-184.
- Restrepo, C. (2006). Ideas Básicas del Pensamiento Sistémico. *Visión Contable*, 5, 71- 106.
- Zeithaml, V. (1992). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

**Para citar este artículo:**

Estrada, J. (2015). Sistemas de gestión de la calidad: una herramienta imprescindible en la auditoría financiera. *En-Contexto*, 3, 143-160.

