

1-1-2015

Auditoria externa y gestión de resultados basado en la estructura del riesgo

Natalia Nayive Macias Corredor
Universidad de La Salle, Bogotá

Paula Milena Cañón Beltrán
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica

Citación recomendada

Macias Corredor, N. N., & Cañón Beltrán, P. M. (2015). Auditoria externa y gestión de resultados basado en la estructura del riesgo. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/150

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Contaduría Pública by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

1. Título: Auditoría externa y Gestión de resultados basado en la estructura del riesgo

2. Datos del autor:

Natalia Nayive Macias Corredor, estudiante de pregrado Contaduría pública, Universidad de la Salle, facultad de ciencias administrativas y contables, Bogotá, Colombia. nata-macias@hotmail.com.

Paula Milena Cañón Beltran, estudiante de pregrado Contaduría pública Universidad de la Salle, facultad de ciencias administrativas y contables, Bogotá, Colombia. pau.mil18@hotmail.com.

3. Resumen:

El presente artículo se desarrolla con el objetivo de analizar los elementos y protocolos implementados por la firma Auditoría y Consultoría Integral LTDA en el proceso de auditoría externa de gestión y de resultados a la empresa CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P, tomando como referente de comparación la Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios; la Ley 689 del 2001, en la que se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994; y la Resolución 12225 de 2006, por la cual se fijan los criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión. Además, se consideran las resoluciones dispuestas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA) para mantener la vigilancia y el control de las empresas de servicios públicos. Partiendo de revisión teórica y legal en torno a los procesos de auditoría externa de gestión y resultados basados en la estructura de riesgo, se compara el proceso adelantado por la empresa mencionada con los preceptos exigidos por la ley.

4. Palabras clave:

Auditoría de gestión externa, Estructura de riesgo, Control organizacional.

5. Abstract:

This article was developed in order to analyze the elements and procedures implemented by the company Integral Consulting LTDA in the process of auditing the company CITY CLEAN BOGOTA S.A E.S.P, in order to make a comparison with the Law 142 of 1994, that established the system of public services; the Law 689 of 2001, which partially amends the Law 152 of 1994; and the Resolution 12225 of 2006, which set the criteria in relation to external audits. Furthermore, the resolutions issued by the Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA) to maintain surveillance and control utilities are considering. The comparison is based on theoretical and legal review about management audit, the process advance by the company and the provisions required by the law.

6. Key words:

Management audit, Risk structure, Organizational control.

7. Introducción:

Uno de los principales retos que deben afrontar las empresas en la actualidad, es el de generar valor para el cliente y para el entorno en medio de un panorama de constantes cambios, a través de los cuales los consumidores se hacen cada vez más exigentes, y demandan de las empresas un conjunto de productos y servicios con una mayor calidad, que satisfagan sus expectativas de manera integral (Simunic, 1980; y Chiavenatto, 2010). La complejidad de los problemas de administración y dirección de las empresas ha requerido del desarrollo de técnicas y de procedimientos para la investigación y el análisis del proceso administrativo, dentro de una dinámica cuya característica es el cambio permanente, en donde la auditoría y el control de gestión proporcionan un análisis en profundidad de las organizaciones.

La auditoría y el control de gestión basado en riesgos, proporciona un análisis en profundidad de las organizaciones, que permite enfrentar de manera adecuada la complejidad y los problemas de administración y dirección de las empresas, por medio de técnicas y procedimientos para la investigación y análisis del proceso administrativo,

dentro una dinámica de cambio permanente, incluyendo la valoración del cumplimiento de la estrategia de cada empresa.

Particularmente, explican Montes, Mejía y Montilla (2011) las fases que se deben generar en el desarrollo de una gestión enfocada en el riesgo son las siguientes:

- **Construcción de perfiles de amenazas basados en los activos:**

En la fase inicial, los miembros de la organización contribuyen con su visión sobre los activos que son críticos para la empresa, la manera como se usan y lo que se ha hecho para protegerlos.

- **Identificación de vulnerabilidades en la infraestructura**

El mismo equipo de análisis identifica los principales elementos de riesgo y los diferentes componentes que se relacionan con cada activo crítico. Posteriormente, se evalúan los diferentes componentes necesarios para reconocer el conjunto de vulnerabilidades que pueden facilitar el desarrollo de fallas y errores en los activos críticos seleccionados.

- **Desarrollo de estrategias y planes de seguridad**

Finalmente se identifican los riesgos sobre los diferentes activos críticos y se decide, de manera conjunta, qué acciones se deben tomar. El equipo crea una estrategia de protección, que incluya acciones, responsables, plazos y planes de mitigación, basados en la información que se han recolectado en las dos fases iniciales.

En el campo contable, la auditoría de gestión externa enfocada en el riesgo tiene como propósito fundamental asegurar que las empresas cuenten con los objetivos que les permitirán alcanzar sus metas y planes a futuro (Schendell y Hatten (1972); y Prieto (2003). En esta medida, el objetivo del presente artículo es evaluar los resultados de la evaluación de la auditoría de gestión y resultados de la Empresa Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP en el año 2013, realizando una comparación con la ley 142 de 1994, en donde se orientan y regulan los procesos de auditorías, partiendo además de una revisión teórica y legal en torno a los procesos de auditoría de gestión basados en la estructura de riesgo.

Con el artículo se pretende ofrecer al campo de estudio de las auditorías una visión integral en torno al tema de la evaluación de la gestión financiera y social de una empresa específica, estableciendo una comparación entre los preceptos legales que orientan el desarrollo y ejecución de las auditorías con la práctica real de dichos principios, generando un aporte útil y positivo para la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las metas en las organizaciones.

8. Desarrollo de la temática:

8.1. Análisis conceptual de la auditoría de gestión.

La estabilidad y el desarrollo de las organizaciones se ha vuelto cada vez más en un asunto que depende de la calidad de los procesos implementados por los líderes y el equipo de trabajo para administrarlas, ajustarlas y adaptarlas a un entorno comercial complejo (Sainz de Vicuña, 2012). En este sentido, explican Smith (1977); y Chiavenatto (2010), es vital que las empresas implementen nuevas metodologías a nivel empresarial, que les permitan planear y controlar el desarrollo de la organización, manejando el análisis y la difusión de la información más relevante, de tal forma que se puedan pensar de manera conjunta las mejores decisiones para impulsar el crecimiento de la competitividad.

Estas metodologías deben facilitar el manejo de la incertidumbre y contribuir a predecir mejores tendencias acerca del futuro, permitiendo una gestión más controlada. En palabras de Steiner y Miner (1977), dichos mecanismos deben facilitar la planeación y el control de un gran número de variables económicas y sociales inmersas en el proceso administrativo, proporcionando a los ejecutivos las herramientas que les permitan entender y enfrentarse a los vertiginosos cambios que se generan en las diversas situaciones que viven las organizaciones.

Específicamente, la auditoría de gestión de resultados hace referencia a la necesidad de estudiar todas aquellas actividades que realiza una empresa, identificando los objetivos con base en indicadores como la eficiencia, la eficacia y la economía. Para autores como Simunic (1984); y Portilla (2009), la auditoría de gestión tiene tres propósitos centrales,

que son: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras.

En la Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, se define la auditoría interna y externa, en los artículos 49 y 51 respectivamente. La auditoría interna es aquella que cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia; mientras que la auditoría externa se debe desarrollar Independientemente de los controles internos, razón por la cual todas las empresas de servicios públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas.

En la Ley 689 de 2001, por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994. En su artículo 5 decreta como exequible el artículo 50 de la Ley 142 de 1991, referente al Control fiscal en las empresas de servicios públicos. De esta manera, el artículo 50, según el cual todas las empresas de este tipo deben someterse al reglamento general sobre el sistema único de control fiscal. Por tanto, el control se ejercerá sobre la documentación que soporte los actos y contratos celebrados por el accionista o socio estatal y no sobre la empresa de servicios públicos domiciliarios.

Por otro lado, en el Artículo 6 de la Ley 689 de 2001, por el cual se modifica el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, se declara exequible que todas las Empresas de Servicios Públicos estén obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanentes con personas privadas especializadas. Además, se aclara que la auditoría externa debe obrar en función de los intereses de la empresa y de sus socios, como también del beneficio que reciben los usuarios y por lo tanto, las empresas de servicios públicos tienen la obligación de informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno y las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa.

Según las apreciaciones de Montes (2009), dentro de los objetivos de la auditoría se encuentra:

- Evaluar la efectividad de las políticas internas, las normas que se aplican de acuerdo con la misión, la visión, los objetivos y los planes estratégicos de la empresa.
- Identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar los riesgos de acuerdo a las características de la organización, y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.
- Agrupar todas las actividades que implican el establecimiento de las metas que se plantean a futuro.
- Evaluar el desempeño y el cumplimiento de las estrategias.
- Descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y así dar solución a los problemas encontrados.
- Examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas.
- Ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz.

Autores como Lam y Mensah (2006); y Piñeiro, De Llano y Rodríguez (2012); señalan que las directrices que orientan el desarrollo de las auditorías de gestión enfocadas en el riesgo son las de comprobar la confiabilidad de la información, verificar la existencia de políticas, planes, programas, objetivos y metas coherentes, determinar la efectividad con que los programas y planes impactan en el cliente o usuario, y comprobar la adopción y aplicación de controles para asegurar el uso de los recursos y el cumplimiento eficaz de las actividades.

Por otro lado, explican Redondo, Llopart y Durán (1996); y Correa (1999) la auditoría de gestión es un proceso mediante el cual se evalúa la aplicación de los recursos fiscales y la gestión desempeñada por las entidades auditadas, por medio del desarrollo de las siguientes actividades:

- **Análisis de riesgo:** Realizar un seguimiento de los procesos, actividades y funcionamiento de las entidades que permita analizar el riesgo y establecer

medidas mitigadores de los riesgos, con el fin de mejorar la gestión y el desarrollo.

- **Planeación de la auditoría:** En esta etapa inicial se define el objetivo de la auditoría y se realiza un estudio previo sobre la entidad que se va a auditar, analizando sus recursos físicos y humanos, su alcance y su gestión. Además, se definen los responsables de desarrollar el proceso de auditoría, en aquello relacionado a la identificación de los riesgos y su valoración.
- **Ejecución de la auditoría:** La segunda etapa comprende desde el diseño de la auditoría hasta la ejecución de la misma. En esta etapa se hace la toma de evidencias y se comienza a diseñar el informe final.
- **Elaboración y comunicación del informe final:** En la última etapa se realiza el informe final, se hacen las respectivas revisiones, y finalmente se comunica y se socializa con la entidad auditada su propuesta de mejoramiento.

Los indicadores que se utilizan en la auditoría de gestión son los relacionados con la eficiencia, eficacia, liquidez, rentabilidad, endeudamiento, continuidad y calidad. El análisis de cada uno de estos indicadores permite estudiar la estructura del riesgo y los diferentes niveles que puede presentar una organización, generando una serie de recomendaciones relevantes para mejorar la calidad de los procesos y evitar pérdidas en la consistencia, competitividad y rentabilidad de las empresas (Morelli, 2012).

En cuanto a normas que presenten la metodología que se debe aplicar para el desarrollo de la gestión de riesgo, cabe resaltar la ISO 31000 – Gestión de riesgos, que ofrece una serie de principios y directrices útiles para que las empresas reconozcan los aspectos que deben tener en cuenta a la hora de evaluar el riesgo. Se conoce como la referencia mundial en sistemas de gestión de riesgos, La estructura de la norma parte por estudiar la infraestructura por medio de lo cual se generan las actividades en la empresa, difundiendo y compartiendo la información en su interior, y evaluando la manera en que dicha información se utiliza en las actividades cotidianas.

Según la Auditoría General de la República (2013), dentro del análisis detallado de cada aspecto operativo se considera el logro de todos y cada uno de los objetivos, la

estructura organizacional, la participación activa de cada empleado y la verificación del cumplimiento de las políticas y normas. La importancia del análisis en la auditoría de gestión radica en los factores internos y externos a los que debe enfrentarse una entidad, permitiendo evaluar aquellas fortalezas y debilidades que afectan el desarrollo de su objeto social.

De acuerdo con las consideraciones de Schendel y Hofer (1978); y Prieto (2003), el control de gestión no puede existir sin la planeación estratégica, ya que esta última determina las características, regulaciones y aplicaciones del control de gestión. En otras palabras, no es posible controlar algo que no se ha planeado. La gestión estratégica y de control pone a disposición de los directivos y partes interesadas un conjunto de instrumentos de trabajo que les permiten asumir el control de cada una de las actividades y objetivos a nivel empresarial, estableciendo medidas preventivas para superar las dificultades que se aparezcan en el camino, logrando de esta manera mejorar la gestión de las actividades comerciales, y aumentando de manera considerable la productividad y el rendimiento (Mintzberg, 1994).

En síntesis, la planificación estratégica es un escenario en medio del cual se definen los objetivos a largo plazo de la empresa, y se crean las estrategias necesarias para alcanzarlos (Kinnear y Taylor, 2000). Sin embargo, a pesar de que la gran mayoría de empresas poseen un plan estratégico, no lo ejecutan de la manera adecuada, pues sólo se concentran en cumplir las metas que se han trazados en el corto plazo.

Ya que se han analizado los conceptos de auditoría de gestión enfocada en el riesgo, determinando su relación con la gestión de control y la planeación estratégica, a continuación se analizan los preceptos legales que orientan la aplicación de los procesos de auditoría de gestión en Colombia, lo cual permitirá establecer la comparación final con un caso real de aplicación.

8.2. Preceptos legales de la auditoría de gestión

A través de la aprobación de la Ley 142, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, se inicia el camino para la

implementación de una política pública establecida con el fin de regular el desarrollo de instrumentos para la intervención en las facultades de reglamentación, regulación e inspección de los servicios públicos. En el artículo 49 se establece que independientemente de los procesos que se establecen a nivel interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados, contratando para ello los servicios de firmas o personas privadas especializadas, con el fin de analizar los aspectos que se deben mejorar y corregir para prestar un servicio de calidad y eficiente a los usuarios.

La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora. (Ley 142 de 1994, Artículo 49)

Por otro lado, en el Artículo No. 4 de la resolución 12295 de Abril 18 de 2006, se establece que las auditorías de gestión deben poseer las siguientes características o cualidades:

- **Estratégicas:** Deben enfocarse en los aspectos señalados por la ley.
- **Objetivas:** Deben desarrollarse asegurando que los hallazgos y conclusiones estén fundamentados en evidencia verificable.
- **Confiables:** La información presentada debe ser veraz y exacta, minimizando los riesgos de interpretación.
- **Efectivas:** Se debe recomendar, en las conclusiones, las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar respecto de las situaciones detectadas.

En esta misma resolución, se define a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados como el procedimiento a través del cual se genera un análisis para los prestadores de servicios públicos domiciliarios, con el objetivo primordial de evaluar su gestión interna,

teniendo en cuenta el objeto social, las metas y objetivos generales y la eficiencia como organización.

A partir de esta evaluación, se establece un informe sobre la situación global de la empresa, proponiendo recomendaciones para el mejoramiento de cada uno de los procesos que existen a nivel gerencial. En cuanto a los objetivos que deben orientar el desarrollo de la auditoría de gestión, en el Artículo No 2 de la resolución 12295 de Abril 18 de 2006 se exponen los siguientes:

- Evaluar la gestión del prestador de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que definan las comisiones y los requerimientos de la Superintendencia.
- Verificar la conformidad de la gestión del prestador con los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de servicios públicos domiciliarios.
- Verificar la calidad de la información reportada por el prestador a través del SUI para la emisión de los conceptos.
- Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.
- Identificar las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad de las empresas.
- Conceptuar sobre el estado de desarrollo del Sistema de Control Interno.
- Recomendar medidas correctivas, preventivas o de mejora.

El Modelo Estándar de Control Interno Para el Estado Colombiano (MECI) se ha establecido como un instrumento para garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública. Se creó con la intención de buscar una mayor eficacia e impacto del Control Interno en las entidades del Estado, proponiendo un modelo para las entidades públicas en el cual se establece una estructura básica de control, teniendo en cuenta el contexto y las particularidades de cada entidad (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2005). El MECI proporciona una estructura útil para controlar tres aspectos básicos que determinan el desarrollo de las entidades del estado, que son la estrategia, la gestión y

la evaluación, con el fin de orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos, contribuyendo además a satisfacer los fines principales del Estado.

Por último, es importante referenciar el decreto No 943 del 2014, por el cual se actualiza el MECI. A nivel general, la intención de los cinco artículos que componen el decreto es la de fortalecer la aplicación y mejorar los resultados de la aplicación de este Sistema de Control Interno, pues se reconoce el hecho de que ha servido para mejorar la implementación de los procesos de control y seguimiento de las entidades fiscalizadoras, razón por lo cual es preciso seguir fortaleciendo su desarrollo.

Teniendo en cuenta los principios y objetivos que se establecen en la ley para el desarrollo de las auditorías de gestión, a continuación se desarrolla un análisis sobre el proceso auditor generado la firma Auditoría y Consultoría Integral LTDA en la empresa CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., estableciendo una comparación entre lo que está reglamentado por la ley con la práctica real del proceso auditor.

8.3 Comparación entre el proceso auditor de la empresa de Consultoría Integral LTDA con los preceptos legales

Para el desarrollo de la comparación se cuenta con el Informe de auditoría externa de gestión y resultados año 2013 CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. A, elaborado por la empresa Auditoría y Consultoría Integrada LTDA (2013), de acuerdo a la estructura y parámetros definidos en la resolución 12295 de Abril 18 de 2006, actualizada por la resolución 48765 de Diciembre 14 de 2010, modificada con la resolución 8055 de Mayo de 2013.

A través del desarrollo de cada uno de los formularios que evalúan la gestión de la empresa, los principales hallazgos del informe de auditoría que se realizó, y que tuvo como marco de referencia los planes, programas y proyectos de la entidad, son los siguientes:

- En la empresa auditada existe una metodología de identificación y valoración de riesgos que se aplica en todos los niveles que conforman la organización.

- Respecto a los riesgos asociados a la prestación del servicio, el grado de desarrollo de todos los elementos constitutivos del riesgo es adecuado, puesto que en la planeación de las actividades de la prestación del servicio se anteponen los riesgos, definiendo estrategias concretas que permitan evitarlos.
- Aunque en la empresa es conocido el concepto de administración de riesgos, es un tema que únicamente es manejado por la alta gerencia, pero no por la Oficina de Control Interno.
- La valoración de los riesgos identificados está orientada a los riesgos críticos del negocio, y existe un alto rigor técnico en el proceso de identificación.
- En la entidad auditada se diseñan controles para los riesgos identificados, que se implementan de manera efectiva en la organización.
- En la entidad se desarrollan pruebas a los controles, y se establece un seguimiento continuo al tratamiento de los riesgos detectados.

Por otro lado, en el informe final se genera un concepto sobre los indicadores de gestión y de proceso que orientan el seguimiento de los procesos desarrollados por CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P, definiendo su cumplimiento y aplicación, ofreciendo de esta manera una información completa y relevante en torno al desarrollo de la gestión.

Como sugerencia final del informe de auditoría, se plantea la importancia de que la empresa continúe ejerciendo control en todas las áreas de riesgo que han sido identificadas, y que se sigan desarrollando actividades de capacitación y concientización para el personal de trabajo, en torno al cumplimiento efectivo de los procedimientos establecidos que deben aplicarse en el desarrollo de la gestión, teniendo en cuenta los riesgos con mayor nivel de ocurrencia e impacto.

En este sentido, se puede afirmar que la empresa CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P cumple con lo reglamentado por la ley al contratar los servicios de la firma para realizar el proceso de auditoría de gestión, en donde se integra la evaluación y el análisis de los diferentes aspectos que hacen parte del funcionamiento y de los procesos de la

empresa, generando un diagnóstico final y una serie de recomendaciones para mejorar los resultados y el crecimiento de la empresa.

Por otro lado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), entidad que tiene como propósito regular monopolios, promover la competencia e impulsar la sostenibilidad del sector Agua Potable y Saneamiento Básico, desarrolló la Resolución Número CRA - 60 DE 1998, por la cual se establecen las condiciones para la presentación y actualización de los Planes de Gestión y Resultados (PGR). En el segundo artículo de esta resolución se determina como obligación de las empresas de servicios públicos, presentar un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo, que sirva de base para el control que deban ejercer las auditorías externas. En la presentación del PGR definitivo, como en su actualización anual, se debe incluir el reporte de:

- a) Las metas de los indicadores cuantitativos definidas para el año anterior.
- b) Los indicadores de proceso.
- c) Las inversiones ejecutadas según lo programado en año anterior.
- d) Las actividades y metas de los indicadores cuantitativos que se requieren reprogramar, con su correspondiente justificación.

Así mismo, en la resolución 05 de 1995 expedida por la CRA, por la cual se establece la metodología para la evaluación de la viabilidad empresarial de las entidades que estén prestando servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, de las cuales trata el Artículo 181 de la Ley 142 de 1994, se establece que las empresas deben realizar el análisis y evaluación de su viabilidad empresarial considerando los riesgos a los que se encuentran expuestas, para un período que abarca los tres años históricos y un horizonte de proyección de por lo menos cuatro años. En el artículo 5 se establece que el análisis de la viabilidad debe incluir la información básica, la evolución financiera histórica, las perspectivas empresariales y el análisis financiero.

Sobre las regulaciones expedidas por la CRA, en el formato 2 del informe de auditoría desarrollado por Auditoría y Consultoría Integrada LTDA, se determina el análisis de viabilidad Empresarial según la Resolución 05 de 1996 expedida por la CRA, teniendo en

cuenta que, de acuerdo con el artículo 181 de la ley 142 de 1994, CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P es una Empresa viable ya que su patrimonio no es negativo y tiene capacidad de servir los pasivos financieros y laborales. Además de ello, en el formato 4 (Indicadores de proceso), se afirma que la empresa CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P ha desarrollado estudios pertinentes y completos sobre su viabilidad financiera, que son presentados oportunamente a la CRA.

Ahora bien, es importante recordar que en el Artículo 1 de la resolución 12295 de Abril 18 de 2006, se establece que el objetivo primordial de la auditoría de gestión es evaluar la gestión interna, teniendo en cuenta tres aspectos fundamentales, los cuales son:

- **El objeto social:** El objeto social de la empresa se evalúa en el formulario 5: Concepto general de evaluación y resultados, en donde se estima que la empresa CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P cumple de manera adecuada con lo establecido en su objeto social y con las diferentes leyes que regulan su funcionamiento legal y operativo. Las normas y leyes que orientan su funcionamiento, y que se encuentran legisladas en la ley 142 de 1994, se aplican correctamente en la compañía, por medio de las funciones de todos los empleados.
- **Las metas y objetivos generales:** En el proceso auditor desarrollado se evalúan los procesos y actividades que se han implementado para el cumplimiento de los objetivos. Entre dichas actividades se encuentran las siguientes:
 - Ajustes por crecimiento de Micro rutas de Barrido y Recolección.
 - Evaluación y estudio de crecimiento de la zona (análisis numérico e identificación gráfica).
 - Actualización de rutas de bolsa de barrido, de escombros y recolección.
 - Seguimiento permanente al Consumo de bolsas de Barrido, plan de Escombros,
 - Actualización de inventarios de puntos críticos.
 - Ajuste de ficha técnica.
 - Planteamiento de alternativas para reducir quejas por interventoría.

En el informe se plantea que el Objetivo fundamental del año 2013 para la empresa, fue el de asegurar que todos los procesos de la compañía estuvieran alineados con el Sistema de Gestión Integral, con el fin de generar una cultura de mejoramiento continuo y orientación hacia el logro de los objetivos. De esta manera, la empresa obtiene cero No conformidades en la auditoría externa.

Finalmente, la firma concluye que la gestión realizada por el área de Talento Humano en la empresa ha cumplido con los objetivos propuestos, pues ha establecido estrategias efectivas para mantener al personal motivado, y para mejorar y profundizar sus conocimientos y habilidades mediante capacitaciones de calidad.

- **La eficiencia como organización:** En el formato 1: Viabilidad financiera, se concluye que la Dirección y la administración se reúnen de manera periódica, evaluando el cumplimiento de la gestión, ajustándola efectivamente dentro de parámetros de economicidad y eficiencia. Además, se generan informes mensuales de los indicadores de Eficiencia y Eficacia para evaluar la efectividad de las actividades propias de la empresa, y para corregir los aspectos que sean necesarios. Por estas razones, la empresa de Auditoría y Consultoría Integral LTDA concluye que en CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P existe un nivel bueno de eficiencia administrativa, pues existe una estructura jerárquica, a través de la cual se reportan oportunamente las diferentes situaciones que deben ser mejoradas en medio de las labores cotidianas, para finalmente dar conocimiento a las diferentes jefaturas y a la Gerencia y Dirección general.

Como se ha visto a través del análisis planteado, en el proceso auditor desarrollado por la empresa de Auditoría y Consultoría Integral LTDA se tienen en cuenta los principios que se establecen en la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001 y la Resolución 12295, para orientar la evaluación de las Empresas Prestadoras de Servicios, realizando un análisis detallado en torno al objeto social, las metas y objetivos generales y la misión. En cuanto al análisis del riesgo, en el formulario No 6: indicadores de primer nivel de riesgo, se evalúan los siguientes indicadores:

- **Liquidez y endeudamiento:** Se Verifica que la información financiera, contable y de costos cargada al SUI por parte de la compañía, está elaborada con base en lo establecido en las resolución 12295 del 2006.
- **Eficiencia en el recaudo:** En el proceso auditor se verifica que los estados financieros cargados por la Empresa al SUI, corresponden a estados financieros debidamente certificados y dictaminados, y las opiniones del Revisor Fiscal han sido tenidas en cuenta por el prestador.
- **Cobertura de intereses:** La empresa en el año 2012 presento un aumento del 38,72% en la cobertura con respecto al año anterior, justificado en la ausencia de endeudamiento financiero y los gastos de intereses son bajos.
- **Indicador financiero agregado:** Según los resultados de los indicadores financieros de primer nivel que son aplicables a la compañía, como la liquidez y endeudamiento, el cubrimiento de intereses, y eficiencia del recaudo, Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP, se encuentra en el rango I, es decir en el nivel superior de desempeño.
- **Continuidad de barrido y limpieza:** Se evidencia el cumplimiento en el proceso de barrido y limpieza de acuerdo a los horarios y frecuencias establecidas en el contrato.

Como se puede apreciar, en el proceso auditor desarrollado se analizan diferentes indicadores de riesgo que se evalúan mediante un seguimiento y evaluación de los estados financieros y del desempeño de la empresa, lo cual permite considerar los diferentes factores de riesgo a los cuales está expuesta la empresa, y las medidas que se han generado para minimizarlos.

Ya que se han analizado y comparado los principios que orientan el proceso de auditoría de gestión, es importante considerar los objetivos que se establecen en el Artículo No 2 de la resolución 12295 de Abril 18, con el fin de revisar si son cumplidos de manera efectiva en el informe de auditoría elaborado por la empresa Auditoría y Consultoría Integral LTDA.

Primer objetivo. Evaluar la gestión del prestador de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que definan las comisiones y los requerimientos de la Superintendencia: Efectivamente, cada uno de los análisis y evaluaciones que se establecen en el informe final de auditoría, tienen en cuenta los aspectos reglamentados por la ley, en donde se establecen los principios que guían y orientan el funcionamiento y la gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios. En cada uno de los formatos se evalúa si la empresa cumple con la normatividad vigente, y se examinan los indicadores que permiten desarrollar un proceso efectivo de seguimiento para cada uno de los componentes que hacen parte de la gestión.

Segundo objetivo: Verificar la conformidad de la gestión del prestador con los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de servicios públicos domiciliarios. Al contar como principios orientadores de evaluación la Ley 142 de 1994 y de la resolución 12295 de Abril 18 de 2006, en el informe final de auditoría se analiza, en cada uno de los formatos, el grado de conformidad que existe entre la gestión de la empresa auditada con los requisitos legales y administrativos.

Tercer objetivo: Verificar la calidad de la información reportada por el prestador a través del SUI para la emisión de los conceptos: En el informe de auditoría se verifica que la información financiera, contable y de costos cargada al SUI, esté elaborada con base en lo establecido en las disposiciones legales que orientan la gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios, y se manifiesta que la información incluida en los estados financieros básicos es debidamente presentada al SUI, incluyendo todos los datos que se deben tener en cuenta para su correcto análisis y evaluación.

Cuarto objetivo: Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio. En el informe de auditoría se incluye una matriz de riesgos, en la cual se identifica la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo identificado, la magnitud del impacto y los controles. De acuerdo a la evaluación de la matriz de riesgos, se concluye que los procedimientos y controles establecidos por la compañía mitigan los riesgos asociados a la operación de aseo prestados por la Empresa. Finalmente, se recomienda

que la empresa debe seguir ejerciendo control en todas las áreas de riesgo identificadas, capacitando al personal en torno al cumplimiento de los procedimientos que deben aplicarse en el desarrollo de las funciones, y teniendo en cuenta los riesgos con mayor nivel de ocurrencia e impacto.

Quinto objetivo: Identificar las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad de las empresas. En el proceso auditor se aplicó una encuesta de control interno, en donde se consulta sobre los riesgos asociados a la prestación del servicio, el grado de desarrollo de los elementos constitutivos del riesgo, el conocimiento sobre el concepto de administración de riesgos, y las estrategias implementadas para reducirlos y controlarlos.

Sexto objetivo: Conceptuar sobre el estado de desarrollo del Sistema de Control Interno. Por medio de la encuesta de control interno se analizan los diferentes aspectos relacionados con el control y tratamiento de los riesgos. Se analizan cuáles son los agentes generadores del riesgo, las circunstancias de tiempo, las circunstancias de lugar, las circunstancias de modo, el impacto y la probabilidad del riesgo.

Séptimo objetivo: Recomendar medidas correctivas, preventivas o de mejora. Este es sin duda alguna el aspecto más débil de la auditoría realizada por la empresa Consultoría Integrada LTDA, puesto que si bien analiza cuidadosamente la gestión de la empresa auditada, el cumplimiento de sus objetivos y la identificación y tratamiento de los riesgos, evaluando profundamente los hallazgos encontrados, las recomendaciones y acciones correctivas que se proponen son muy limitadas.

En efecto, las recomendaciones se centran en decir cosas como que se debe seguir mejorando la gestión, el control de los riesgos y la eficiencia, capacitar a los empleados y potenciar sus habilidades. Sin embargo, más allá de ello, no se expone un análisis detallado que permita reconocer cuáles son los principios, actividades y estrategias que se deben aplicar para asegurar el mejoramiento continuo de la empresa. Por lo tanto, se puede decir que este proceso auditor en particular se concentra en evaluar a la empresa, pero no en proponer recomendaciones a partir de los hallazgos, y en establecer un

conjunto de acciones correctivas que le permita a la empresa auditada mejorar de manera eficiente sus procesos y su gestión.

Se puede decir que el proceso auditor desarrollado por la empresa Auditoría y Consultoría Integral LTDA en CIUDAD LIMPIA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P es estratégico, en la medida en que se enfoca en los aspectos señalados y regulados por la ley; es objetivo, pues se desarrolla con el fin de asegurar que los hallazgos y conclusiones estén fundamentados en evidencias verificables; es confiable, pues la información presentada es veraz y exacta; pero carece de la efectividad necesaria, pues no se generan las suficientes recomendaciones, acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento para generar un impacto positivo en la empresa auditada.

Finalmente, vale la pena anotar que en el informe de auditoría se identifican y valoran los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio, así como las situaciones que ponen en riesgo la viabilidad de las empresas, a través de encuestas para evaluar la gestión de control interno. El proceso auditor cumple con los principios de objetividad, veracidad y confiabilidad regulados por la Ley, presentando una información clara en torno a la evaluación de la entidad auditada.

Sin embargo, no se presentan las suficientes recomendaciones y correcciones correctivas a partir de los hallazgos, por lo cual el informe de auditoría se concentra tan sólo en la evaluación pero no en la proposición de actividades, ajustes y mejoras. Por tanto, se recomienda mejorar la efectividad del proceso auditor, generando las suficientes recomendaciones, acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento para promover un impacto positivo en la empresa auditada.

Conclusiones:

- El análisis, estudio y selección de las mejores prácticas, estructuras procesos y principios de las auditorías de gestión y resultados enfocadas en el riesgo permite diseñar y formular un modelo de análisis del riesgo enfocado hacia las particularidades, necesidades y características de los proyectos tecnológicos.

- En proceso de una auditoría externa de gestión y resultados se detectan y definen los hallazgos negativos que deben ser mejorados por medio del desarrollo de acciones correctivas, preventivas y de mejora, generando un informe en el que se socializan los resultados con las entidades auditadas. Estas fases de ejecución de las auditorías corresponde a un proceso continuo y articulado que le permite a las empresas auditadas reducir sus riesgos y mejorar de manera continua de productividad.
- Establecer un control de riesgos implica un desarrollo adecuado para configurar normas, procedimientos, políticas y estructuras que se conjuguen a través de un proceso auditor que permite identificar los riesgos y aplicar las medidas correctivas necesarias para mitigarlos. El desarrollo de auditorías externas de gestión y resultados enfocadas en el riesgo permite controlar y reducir los riesgos, convirtiéndose en un factor fundamental a nivel organizacional, pues la aplicación concreta de medidas específicas que reduzcan la incertidumbre y las posibles fallas es vital para asegurar y garantizar el buen desarrollo y crecimiento de cualquier tipo de empresa.
- Los auditores que se dediquen a realizar auditorías de gestión y resultados en empresas de servicios públicos deben conocer la norma ISO 31000, en la cual se incluye el análisis de una serie de riesgos que pueden afectar el alcance de los objetivos de la empresa.
- Los auditores, a su vez, deben conocer las normas, leyes y decretos que regulan en Colombia la práctica y desarrollo de las auditorías de gestión y resultados, específicamente la Ley 142 de 1994, la Ley 689 del 2001, y la Resolución 12295 del 2006. El conocimiento de estas leyes es vital para aplicar de manera correcta los conceptos y las prácticas que se deben considerar al desarrollar una auditoría de este tipo.
- Los auditores deben tener conocimiento del MECI, que se ha establecido como un instrumento para garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública, creado como un modelo para las entidades públicas en el cual se establece una estructura básica de control, teniendo en cuenta el contexto y las particularidades de cada entidad.

Referencias

- Almela, B. (1987) Control y auditoría internos de la empresa. Madrid: Colegio de Economistas.
- Andrews, K. R. (1980). The concept of corporate strategy. (Edición revisada). R. D. Irwin (Ed.). USA: Dow Jones.
- Ansoff, I. (1965). The Corporate Strategy. New York, USA: Mc Graw Hill.
- Anthony, Robert N. & Vijay Govindarajan (2003). Sistemas de Control de Gestión. Madrid: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.U.
- Auditoría General de la República (2013). Manual del proceso auditor en la auditoría general de la república versión 5.0. Bogotá D.C.
- Auditoría y Consultoría Integral LTDA. (2013). Informe de auditoría externa de gestión y resultados año 2012 Ciudad Limpia de Bogotá S.A. E.S.P. Bogotá D.C.
- Audit Development and Reports, (2010). Manual de auditoría de gestión. Tribunal de Cuentas Europeo.
- Barroso, G. & Delgado, M. (2000). Gestión del cambio organizacional a través de proyectos. Revista de ingeniería industrial, 36(4), 8-13.
- Bermúdez, G. (2000). Esbozo de La Auditoria y el Control Interno en las Organizaciones Privadas, Cuaderno de Contabilidad Siete, Pontificia Universidad Javeriana.
- Boned, J., y Bagur, L. (2006). Contabilidad y control de gestión. Una perspectiva histórica. Revista de Contabilidad y Dirección, 3, 103-127.
- Carey, P., & Simnett, R. (2006). "Audit partner tenure and audit quality". Accounting Review, Vol. 81 (3); 653-676.
- Chiavenatto, I. (2010). Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones. Madrid: Arao Sapiro.
- Contraloría General de la República. (2012). Guía de auditoría gubernamental con enfoque integral. Bogotá. D.C.

- Correa, H. (1999). Auditoría de gestión. Bogotá D.C: Federación de contadores públicos de Colombia.
- Delgado, C. (2011). Auditoría de Gestión – Gestión de Riesgo Empresarial [diapositivas]. (Material de enseñanza). Lima: PUCP, Diplomatura de Especialización en Auditoría.
- Dextre, J., Y Del Pozo, R. (2012) ¿Control de gestión o gestión de control? Contabilidad y Negocios, 7(14), 69-80.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2005). Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. Colombia: Programa de eficiencia y rendición de cuentas.
- Dopuch, N.; Holthausen, R., & Leftwich, R. (1987). "Predicting Audit Qualifications with Financial and Market Variables". The Accounting Review 62: 431-454.
- Elejalde, O. (2009). La gestión del riesgo: una estrategia de administración integral. Producción Más Limpia, 4(2), 54-78.
- Estupiñán, R. (2006). Administración o gestión de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Primera Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Federación Internacional de Contadores (2010). Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Aseguramientos y Servicios Relacionados. Lima: Traducción libre del Colegio de Contadores Públicos de Lima.
- Galbraith, J., & Nathanson, R. (1978). Strategy implementation: The role of structure and process. Boston, USA: St Paul.
- Henczel, S. (2000). The Information Audit as a First Step towards Effective Knowledge Management: an Opportunity for the Special Librarian. Inspel, 34(3- 4), 210-26.
- Jackson, S. (2011). Making strategies stick. Journal Business Strategy, 32(1), 61-63.
- King, N. (2003). Cómo administrar la innovación y el cambio. Guía crítica para las organizaciones. España: Thomson.
- Kinnear, T., y Taylor, J. (2000). Investigación de mercados. México: McGraw-Hill.

- Kotler., & Armstrong, G. (2014). Principles of marketing. Estados Unidos: Prentice Education.
- Labell, A. (2011). Sobre la Gestión del Riesgo: Apuntes hacia una Definición. Santiago: Biblioteca Virtual de Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental.
- Lam, K.; and Mensah, Y. (2006). "Auditors' decision-making under going-concern uncertainties in low litigation-risk environments: Evidence from Hong Kong". *Journal of Accounting and Public Policy*, 25: 706-739.
- Meigs, W. (1987). Principios de auditoría. México DF: Diana.
- Mintzberg, H. (1979). The structuring of organizations. The Thoery of Magament Policy Series. Estados Unidos: Prentice – Hall.
- Mintzberg, H. (1994). The Fall and Rise of Strategic Planning. Harvard Business Review.
- Montes, C. (2009). Auditoría y Control, Teoría General, Editorial Universitaria de Colombia.
- Montes, C., Montilla, O., y Mejía, E. (2011). Auditoría de gestión basada en riesgos. Grupo de Investigación en Contaduría Internacional Comparada.
- Morelli, S. (2012). Guía de Auditoría de la Contraloría General de la República de Colombia. Bogotá D.C: Contraloría General de la República.
- Mundim, R. (2004). Ética y estrategia en un marco teórico referencial de la ética de negocios. *Revista de Administración Contemporánea (Edición especial)*, 229-252.
- Núñez, J., Y Chávez, J. (2010). Riesgo operativo: esquema de gestión y modelado del riesgo. *Análisis Económico*, 58(25), 15-44.
- Paz-Ares, C. (1996). *La ley, el mercado y la independencia del auditor*. Editorial Civitas, Madrid.
- Pérez, J. (2006). *Control de la gestión empresarial*. Madrid: Libros Profesionales de Empresa/ ESIC Editorial.
- Piñeiro, C.; De Llano, R; y Rodriguez, M. (2012). "¿Proporciona la auditoría evidencias para detectar y evaluar tensiones financieras latentes? Un diagnóstico comparativo mediante técnicas econométricas e inteligencia artificial". *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 4, 1-78.

- Portilla, Y. (2009). Audit contracts and reputation. Working Paper, 09-13, Economics Series. Universidad Carlos III, Madrid.
- Prieto, J. (2003). *Gestión estratégica organizacional*. Bogotá D.C: Ecoe Ediciones.
- Redondo, R., Llopart, X., y Durán, D. (1996). Auditoría de gestión. España: Universidad de Barcelona.
- Sainz de Vicuña, J. (2012). El plan estratégico en la práctica. Madrid: ESIC editorial.
- Schendel, D., & Hofer, D. (1978). *Strategy Formulation. Analytical concepts*. Minnesota, USA: Pub. West.
- Schendell, D., & Hatten, K. (1972). Business policy or strategic management. A broader view for an emerging discipline. Estados Unidos.
- Shockley, R. (1982). "Perceptions of audit independence: a conceptual model". *Journal of Accounting, Auditing and Finance*, 5, 126-143.
- Shu, S. (2000). "Auditor resignations: clientele effects and legal liability". *Journal of Accounting and Economics*, 29(2); 173-205.
- Simunic, D. (1984). "Auditing, consulting, and auditor independence". *Journal of Accounting Research*, 22 (2); 679-702.
- Simunic, D. (1980). "The pricing of audit services: theory and evidence". *Journal of Accounting Research*, 18(1), 161-190.
- Smith, T. (1977). *Dynamic Business Strategy. The art of planning for success*. New York, USA: McGraw Hill.
- Soy, C. (2003). The information audit: a key component of strategic information management. *El Profesional de la Información*, 12(4), 261-268.
- Steiner, J., & Miner, G. (1977). *Management policy and strategy* (2002). New York, USA: Mc Millan.
- Turbay, J. Marulanda, L & Tamayo, L. (2009). *Excelencia y calidad en el control fiscal*. Bogotá D.C: Contraloría General de la República.