E

l sector financiero colombiano tiene varias obligaciones en materia de la calidad de los servicios que presta a sus clientes. Muchísimos clientes no leen los contratos que acuerdan con los establecimientos, de manera que diversas quejas son resueltas recordando cláusulas de los respectivos acuerdos. La legislación les ha impuesto un [defensor del consumidor financiero](https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60886). A [31 de marzo de 2016](https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1018973&downloadname=201603datosinfatencionquejas.xls) había 202.058 quejas sin resolver, de las cuales el 45% tenían que ver con tarjetas de crédito.

Una de la razones por las cuales no les gusta a muchos auditores la definición de control interno incorporada al derecho contable colombiano mediante el [Decreto reglamentario 2420 de 2015](http://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/leycontable/contadores/2015-decreto-2420.pdf), es que una de sus finalidades es proporcionar una seguridad razonable sobre la eficacia y eficiencia de las operaciones. La auditoría financiera y la auditoría de cumplimiento no son idóneas para pronunciarse sobre si el control interno atiende a dichas eficacia y eficiencia. De poco sirve a sus dueños y a la comunidad en general, una entidad que cumple las normas pero de es eficiente.

En el sector financiero se espera que las entidades tengan un auditor interno. De acuerdo con las [normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna](https://na.theiia.org/standards-guidance/Public%20Documents/IPPF%20Standards%20Markup%20Changes%202013-01%20vs%202011-01%20Spanish.pdf) “*2130.A1 – La actividad de auditoría interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, respecto de lo siguiente: ―Logro de los objetivos estratégicos de la organización, ―Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, ―Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas, ―Protección de activos, y ― Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos*”. Los auditores internos forman parte del control interno y son una manera de procurar su observancia.

La [parte I](https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10083444), título I, capítulo cuarto de la circular básica jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, trata del control interno.

Tanto la actividad del auditor interno como la del defensor del consumidor financiero, son apoyos para el ejercicio de la revisoría fiscal. Analizar las quejas presentadas o las desviaciones advertidas, así como las reacciones de la entidad, son medios para evaluar la manera como la entidad responde a sus compromisos.

Varias veces hemos abogado por una concepción acorde con la lógica empresarial de la estructura de las hoy llamadas líneas de defensa. No creemos que se trate de unidades traslapadas, que realizan el mismo trabajo, haciendo perder a la organización la eficacia y la eficiencia que se espera lograr. Por eso, utilizando las palabras en un sentido lato, hemos hablado de “control de los controles”. De esta manera subrayamos que al revisor fiscal no corresponden las tareas del administrador, ni las del auditor interno, ni las del defensor del consumidor financiero. Este escenario de las instituciones financieras es muy distinto al que viven la mayoría de los revisores fiscales en las pequeñas empresas colombianas.

*Hernando Bermúdez Gómez*