L

as firmas de servicios profesionales suelen producir mucha información para sus clientes y otros interesados. Hoy nos interesa destacar los esfuerzos de hacer el papel de espejos. Se trata de encuestas cuidadosamente preparadas, con muestras significativas, cuyos resultados se incluyen en informes diagramados con herramientas modernas, mediante los cuales les comunican a los propios encuestados cómo están percibiendo las cosas, qué acciones están tomando y qué proyectos tienen para el inmediato futuro. Un ejemplo de esto es el reciente [*KPMG 2019 CCO Survey Discover new insights for the future of ethics and compliance*](https://advisory.kpmg.us/content/dam/advisory/en/pdfs/2019/2019-cco-survey.pdf)*.* En su [presentación](https://advisory.kpmg.us/articles/2019/2019-cco-survey-ungated.html) se afirma: “(…) *Recent high profile ethics failures illustrate the real impact of reputation risk and firms are seeking to avoid these costs by strengthening their abilities to mitigate the risk of misconduct. Organizations’ focus on investigations, ethics, and training supports this goal: Investigations to identify trends and root causes; ethics to clarify what is the “right thing to do” and to reinforce accountability for failure to do so; and training to reinforce the firm’s values and controls through meaningful example*. (…)”

Hay que ser muy humilde. Los hechos indican que hasta los más seguros de su adecuado comportamiento pueden verse involucrados en censuras éticas. También es necesario ser ecuánimes. Todos los seres humanos y todas las organizaciones que hemos creado tienen actitudes correctas e incorrectas. No existen seres ni entes perfectos. Por lo tanto, no deben ser juzgados como si fueran ángeles, actitud en que erróneamente caen frecuentemente los de medios masivos de comunicación.

La encuesta resalta: “(…) *Evolving program maturation due to heightened public, investor, and board awareness of ethics-related issues, as well as converging business models (e.g., digitization, tech-enabled products)*. (…)” “(…) *Slow but growing adoption of advances both in data and behavioral analytics coupled with innovative technologies that will transform ethics and compliance in the coming years* (…)” “(…) *CCOs indicate there remains room for improvement with regard to capturing changes 24% Do not agree that their compliance function has a process in place to capture changes in laws, rules, and regulations. 35% Do not agree that the compliance function maintains current inventories of regulatory obligations to laws, regulations, and rules* (…)”.

No puede haber un buen gobierno, ni un control interno adecuado, ni un nivel alto de cumplimiento, si las normas no se han procesado en forma de instrucciones. La identificación, compilación y adaptación de las normas es un trabajo muy exigente, que debe ser hecho por expertos. En muchas empresas colombianas se confía en lo que saben los funcionarios. Algunos de estos son muy juiciosos, ya que siempre se están actualizando. Este método sirve, pero es insuficiente porque los demás no conocen lo que hay que cumplir. Muchos quieren no tener que ver con las leyes, lo cual es imposible.

*Hernando Bermúdez Gómez*