

ENTREVISTA A MARCELO VERGARA JEFE DE DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE LA DIRECCIÓN DE SALUD DE MAULE (SSMaule)

A lo largo de su carrera, Marcelo Vergara, llevó a cabo un interesante tránsito desde la empresa privada al Estado, trayectoria que le permitió aproximarse a la Auditoría Interna y “enamorarse” de ella, tal como afirma. Con una formación como Auditor de la Universidad Católica del Maule, se titula en 2002 y en 2004 ingresa a la laborar a la empresa Caja de Compensación Los Andes. El experto explica que, “en 2006 gané el concurso, con el que la Caja busco crear la contraloría de la Caja de compensación, con un auditor para norte y sur del País, así llegue a contraloría siendo el auditor de la Zona sur, junto a un muy buen equipo”.

“Mientras estuve allí, llegamos a contar con 35 auditores. Yo estuve seis años adquiriendo experiencia en auditoría interna, desarrollándome incluso como auditor de sucursales de la Caja y centros de vacaciones. Aprendí y me capacité bastante como auditor certificado en recaudación; también desarrollé una labor bien bonita que es auditor de fraude, porque se aprende mucho del trabajo metodológico que también se desarrolla”, añade.

Posteriormente en 2010, Vergara emigró de la Contraloría de la mencionada caja en Santiago con el rol de jefe de Finanzas en la región del Maule. después le ofrecieron participar de un proceso de *Head Hunter* para la aperturar la Contraloría de la Universidad Católica del Maule.

Vergara destaca que “me atreví con este nuevo desafío, por lo que en 2012 retorné a mi *Alma Mater* y ayudé a formar -nuevamente- este departamento. Hoy día la Contraloría sigue existiendo y yo tengo la gratitud de haber apoyado a la institución en la que me formé. Igualmente cumplí labores como subgerente de finanzas de la Clínica del Maule, que estaba bastante mal económicamente. Este fue otro gran reto, porque yo financieramente no había administrado pobreza. Administrar una empresa que está mal con el objetivo de lograr liquidez para venderla, no es menor. Ahí estuve dos años hasta que la apareció el concurso de auditor para la Dirección del Servicio de Salud de Maule (SSMaule) como jefe de departamento de Auditoría. Aquí volveré a lo mío, pensé, y ya llevó siete años, pues entré en mayo de 2018”.

1.-¿Cómo viviste el paso desde el mundo privado hacia el público?

Qué buena pregunta. Siento que uno puede aprender de cada desafío y cambio que enfrenta, se va adquiriendo experiencia, eso forma tu capacidad frente a los roles. En este caso, lo que a mí más me importaba, en el traspaso del mundo privado al público, era conocer este último y creo que lo logré. Fue muy clave, que ya hubiera un auditor, que llevaba muchos años, que fue parte de mi equipo hasta que se retiró.

Por otro lado, como complemento el Auditor del SS Maule, destaca que “el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), dependiente del Ministerio SEGPRES, para mí es un ente técnico muy destacado, ya que me entregó herramientas para fortalecer el trabajo dentro del servicio público, y eso me sirvió mucho. A mí me gusta mucho leer y autocapacitarme, entonces las herramientas que te entrega el CAIGG, son valiosas ya que incluyen la mirada internacional y de vanguardia”

A día de hoy el CAIGG junto al CEA de la Contraloría General de la República, a mi juicio, son los dos pilares fundamentales para estar al día en la disciplina y transformarnos en un socio estratégico del Servicio, a fin de promover la mejora continua y la existencia de buenos ambientes de trabajo y altos niveles de control interno. Ahí es donde debiese ir enfocándose el camino del auditor y capacitándose en aquellas materias.

2.- En esta línea ¿hay otros pasos que adoptes para mantenerte actualizado respecto de otras buenas prácticas en auditoría interna?

A nosotros como auditores no nos enseñan a redactar y expresar lo que tú observaste. En ninguna universidad hay un ramo que se llame redacción o comunicación efectiva, que es algo súper importante para el auditor. Entonces, estando en la Caja Los Andes un contador me dijo *“aquí lo importante es saber expresarse”*, entonces salí ese día del trabajo, me fui a la Universidad de Chile y me inscribí en un curso de capacitación en redacción y comunicación efectiva, esa fue mi primera capacitación. Desde ahí en adelante se me hizo bastante fácil expresar lo que yo quiero, que los demás me escuchen y entiendan de cara a nuestros informes.

A continuación, me fui fortaleciendo con diplomados en IFRS (INACAP); Control de Gestión (Universidad del Desarrollo); Auditoría y Fraude (Universidad de Chile), y en Ciberseguridad (USACH), sumado a la certificación en ISO 27027 1002; ISO 9001, Calidad, ISO 27002. También nos pudimos capacitar gracias al CAIGG. Yo promoví que nos dieran cuatro cupos a fin de potenciar a mi equipo, para que también se perfeccionen y profesionalicen en las materias atingentes hoy en día. Y nos queda por trabajar temas como *Big Data* y análisis de datos, que son las otras capacitaciones que vamos a ir fortaleciendo de aquí en el futuro.

3.-Ya me respondiste un poco la siguiente pregunta ¿cómo promueves el desarrollo profesional de tu equipo?

Somos un equipo de diez profesionales contándome a mí, dentro del equipo existe un jefe de departamento de auditoría interna que tiene a cargo cinco auditores y por mi lado yo tengo a cargo un auditor asistencial y dos técnicos de auditoría que son administrativos, que nos apoyan en labores de cruzar bases de datos, además trabajan con los auditores en las herramientas de fortalecimiento de su labor. En este equipo lo primordial ha sido la comunicación y el buen ambiente laboral. Y se nota cuando todos se preocupan, cuando falta uno. Tenemos un ambiente laboral que fortalece mucho el trabajo y la forma en que nos comunicamos. Por ende, como líder de este equipo, busco fortalecer esos ambientes laborales, el clima, las habilidades blandas para luego ir difundiendo otras herramientas para autocapacitarnos, porque una de la labor más importante del auditor es autocapacitarse constantemente.

Marcelo Vergara también busca transmitir a su equipo, lo que él define como “la importancia de ser curiosos, buscar dónde me capacito y dónde aprendo, porque eso implicará que uno desarrolle una mejor labor profesional. Les doy los tiempos al equipo para formarse, vamos teniendo reuniones, si alguien se capacitó en un tema y los otros no tenemos el conocimiento, lo compartimos y por ahí fortalecemos el ambiente de nuestro equipo de trabajo”.

4.- ¿Qué profesiones poseen las personas que integran el equipo?

Tenemos profesiones bien distintas: ingenieros en administraciones de empresa, contadores, auditores, ingenieros comerciales y una enfermera, que es la auditora asistencial. Y además los técnicos en Administración y en Auditoría.

5.- ¿Cuál es tu mirada frente a la irrupción de las tecnologías de las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial?

He escuchado que algunos la miran como una amenaza. Yo personalmente nunca la he mirado así, me imagino que es por la edad, porque si tuviera 65 años a lo mejor te diría eso. Pero hoy día la inteligencia artificial es una alternativa para nuestros departamentos porque posibilitan que los profesionales se mantengan actualizados; además los procesos de auditoría van a tener que migrar a hacer cruces de datos, análisis, *Big Data* y para allá es donde el auditor debiese ir, aprovechando la inteligencia artificial y con ello seguir en este camino de ser un asesor estratégico con respecto a la mejora continua en la disciplina.

6.- Hoy se define a los auditores internos con roles clave: como asesores estratégicos, líderes del cambio, protectores de las organizaciones e impulsores de innovaciones ¿Cómo materializa usted su trabajo diario de cara a esta ruta de avance y desafíos?

Aquí es súper importante que en el ámbito donde uno trabaja, debe haber tres líneas de defensa. Éstas aluden a ser un asesor estratégico, independiente frente a los riesgos y controles internos de las otras dos líneas; la segunda línea, por su parte, se vincula con el cumplimiento y supervisa los riesgos y controles; la tercera finalmente, asegura -de manera independiente- la eficacia de la gestión de riesgos y los controles internos, incluyendo los controles de las otras dos líneas. Con estos podemos llegar a todos los *stakeholders* para que sepan que el control interno somos todos y no es responsabilidad solo del Departamento de auditoría. Esto involucra a cada uno de quiénes participan en cualquier proceso que le permita a una institución llegar a sus objetivos. Sin ir más lejos, por eso nosotros estamos hoy día en una etapa importante, de Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC).

Yo le llamo a toda esta dinámica de trabajo, la rueda de la fortuna del ambiente de control interno, porque en definitiva todo va a migrar para allá: Tener una institución con un ambiente de control interno adecuado implica que están todos comprometidos y con la camiseta puesta.

7.-¿Qué le aconseja a las nuevas generaciones de auditores internos, a la gente que recién está estudiando o a quienes ya egresados están optando de repente por meterse al mundo público, por conocerlo de repente?

Nosotros estamos hoy día trabajando con dos profesionales que vienen saliendo de la Universidad de Talca. Ante esto, y a fin de aprovechar las herramientas que traen las nuevas generaciones, me propuse echar mano a una de las profesionales por su capacitación en Power BI, que hoy día está muy a la vanguardia, ya que permite comunicarse de manera efectiva. Esto nos ha permitido fortalecer los reportes trimestrales.

El auditor de las nuevas generaciones no sólo debe quedarse con lo que trae de su formación, además, deben estar preocupados de autocapacitarse, buscando las alternativas novedosas. Como comentaba, el CAIGG es útil en este sentido. A nivel de Latinoamérica hay también profesionales que ofrecen muchas capacitaciones y webinars. Existen los boletines de *Auditool*, que están certificados igualmente y son súper importantes pues permiten trabajar en el ámbito de la auditoría interna y externa junto al control interno.

Otra cosa que yo le recomendaría mucho a los jóvenes auditores es que se enamoren del trabajo de auditoría ¿Por qué hay que enamorarse? Porque eso te va a permitir preocuparte de los procesos, ir leyendo, sabiendo el valor de lo que se hace, que se abren la puerta a una opinión crítica con oportunidad de mejora. Esto es lo que lo que puede llevar a un buen camino al profesional. Si la rueda ya está inventada, el profesional al que le gusta su labor y que se autocapacita tiene el cielo ganado, como les digo yo. En definitiva, se trata de adquirir las herramientas básicas para poder surgir en lo que a ti te gusta.

Finalmente es importante que las nuevas generaciones sepan que el auditor, en el ámbito público, siempre debe estar preparado para que, cuando se le abra esta puerta de la confianza con el director de servicio, transformarse en un buen asesor estratégico y de comunicación.