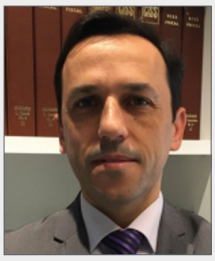
12. FAURA-CASAS AUDITORS CONSULTORS, S.L.



Enrique de Fez
Gerente

Faura-Casas es una firma consolidada con 35 años de experiencia como grupo auditor y consultor y en la gestión económico-financiera formada por unos 100 profesionales. En este aspecto, Faura-Casas se mantiene sólidamente implantada en el sector público y en los sectores de servicios y de la industria gracias a la implementación de recursos adaptados a la situación específica de cada entidad. Disponemos de oficinas principales en Barcelona y Madrid y delegaciones en Manresa y Andorra.

A) ¿Cuál era vuestro punto de partida cuando estalló la crisis? ¿Qué herramientas tecnológicas han sido de mayor utilidad para conseguir teletrabajo efectivo?

Durante los años anteriores al estallido de la crisis sanitaria habíamos iniciado una revisión de los procedimientos de organización y ejecución con el objetivo de ir implantando gradualmente una metodología de trabajo no presencial. Para ello, se había dotado a los equipos de los medios materiales necesarios y se había reforzado el soporte de servicios informáticos para dar respuesta a los problemas que pudieran surgir derivados de la implantación y ejecución. De esta manera se pretendía optimizar los costes horarios en desplazamiento y facilitar la conciliación de los miembros de los equipos, a la vez que se continuaba manteniendo los estándares de calidad de los servicios.

En este sentido, en el punto de partida ya veníamos combinado los trabajos presenciales y virtuales, habiendo implantado, entre otros, sistemas de intercambio de ficheros en la nube con clientes, así como posibilitando que la totalidad de los equipos informáticos pudieran conectarse en remoto con la red y sistemas de la firma.

Adicionalmente, en el caso que los aplicativos de las diferentes entidades lo permitieran, habíamos gestionado el acceso en remoto a sus sistemas de información. Esta opción nos estaba haciendo posible la consulta directa de las operaciones registradas en sus sistemas contables, junto con el acceso a determinada documentación soporte de las operaciones, pudiendo realizar determinadas pruebas de auditoría reduciendo las demoras en la gestión documental de las entidades auditadas.

Si bien, tal y como se ha detallado anteriormente, al inicio de la fase de confinamiento contábamos con las herramientas para poder ejecutar los trabajos de forma no presencial, había un aspecto que hasta ese momento lo estamos utilizando de forma marginal, las reuniones virtuales venían siendo una excepción. En este sentido, las diferentes plataformas y aplicaciones de videollamadas han sido una excelente herramienta tecnológica para conseguir que el teletrabajo haya sido efectivo durante este periodo. Su utilización, de la que todos hemos pasado a ser usuarios avanzados, ha logrado mantener el contacto con los clientes al igual que gestionar la coordinación de los diferentes miembros de los equipos.

B) En cuanto a la organización del trabajo y de los equipos: ¿Qué se está haciendo bien y qué aspectos consideráis son susceptibles de mejora?

Las noticias que nos llegaban los meses previos al inicio de la crisis sanitaria, y en especial observando los efectos devastadores que se estaban produciendo en Italia, hacían pensar que la pandemia ocasionada por la COVID-19 no era similar a otras situaciones vividas previamente. Si bien intentamos tener establecidas

unas instrucciones de organización y ejecución de los trabajos, éstas han tenido que irse adaptando, especialmente en base a la experiencia de las primeras semanas.

En términos generales, haciendo una visión crítica de cómo se ha desarrollado este periodo, se puede considerar que se ha conseguido gestionar de forma satisfactoria la nueva situación. Han sido unos meses donde se han unido a la crisis sanitaria y a las incertidumbres económicas, las repercusiones sociales del confinamiento y en determinados casos, los efectos directos de la pandemia. La combinación de todos estos hechos ha forzado a modificar, de forma acelerada, tanto la organización del trabajo como de los equipos. En este sentido, se ha tenido especial sensibilidad con las situaciones particulares de los diferentes colaboradores, poniendo a su disposición la flexibilidad necesaria para poder combinar y gestionar las actividades profesionales con la conciliación familiar y la gestión de las necesidades personales. Por otro lado, se ha mostrado una actitud sensible con las diferentes situaciones por las que estaban pasando los clientes (ERTE, bajas laborales, reducciones de jornada...), dotando a los equipos de mayor autonomía para modificar, suspender y reprogramar los encargos en función de las disponibilidades y necesidades de los clientes.

Que se considere que en términos generales la gestión haya sido positiva, no significa que no haya aspectos a mejorar. La situación sobrevenida ha comportado un esfuerzo significativo de adaptación, pero no deberíamos quedarnos en este escenario. El enfoque de los trabajos no debería ser simplemente el de aclimatarse a la nueva situación, como en general se ha hecho durante el periodo de confinamiento, sino que debería tenerse en cuenta ya desde el momento inicial. Este replanteamiento global debe revisar aspectos diversos como el diseño de pruebas y procedimientos que mejoren la eficacia y la eficiencia, la adaptación de las horas previstas o la comunicación con la dirección y órganos de gobierno. A nivel de gestión de los equipos, realizar una adecuada planificación des de su inicio permitiría evitar situaciones y momentos de saturación en agendas y proyectos.

C) Enseñanzas que deja -y continuará dejando- la crisis de la COVID-19: ¿Qué oportunidades, si es el caso, habéis detectado? ¿Qué planteáis cambiar/potenciar en el corto y medio plazo?

Si bien formamos parte de una sociedad acostumbrada a los cambios en ámbitos diversos, ya sean tecnológicos, políticos, sociales o culturales, es previsible que la "nueva normalidad" a la que continuamente se está haciendo referencia modifique de forma considerable las formas de actuar que teníamos hasta la fecha. La pandemia ha generado a nivel mundial un elevado grado de incertidumbre que, si bien es de difícil evaluación a día de hoy, seguro que hará modificar las interacciones y relaciones en las actividades económicas. La capacidad de adaptación a una nueva situación que hemos demostrado, inimaginable tan solo hace unos meses, genera, por otro lado, diferentes oportunidades de negocio. Una de ella ha sido confirmar que la calidad en la prestación de servicios se puede seguir manteniendo sin ser necesariamente presenciales, hecho que debemos aprovechar para hacer cambios estructurales. Estas experiencias pueden ponerse a disposición de los clientes y acompañarlos igualmente en el proceso de adaptación a entornos de organización virtuales o semipresenciales.

A nivel interno, en un entorno económico donde los efectos de la crisis sanitaria tendrán un impacto considerable, optimizar tiempos de respuesta y de desplazamientos facilitará reducir costes y ser más competitivos en el mercado. De igual manera, la gran variedad de herramientas virtuales hace posible el acceso a la formación de los diferentes profesionales en formato más flexibles y adaptados a las necesidades y disponibilidades particulares, facilitando el desarrollo de la carrera profesional dentro de las firmas.

A corto y medio plazo, consideramos que debemos continuar el camino iniciado antes del inicio de la crisis sanitaria, apostando por continuar potenciando los trabajos no presenciales.