

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS**

DOCUMENTO ACADEMICO

PRESENTADO POR:

JEFERSON SARMIENTO R

COD. 2301797

1 TITULO

LA DUPLICIDAD DE FUNCIONES ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI) EN EL SISTEMA GENERAL DE UNA ORGANIZACIÓN.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la posible duplicidad de funciones que se presentan en las organizaciones cuando se efectúa la aplicación de la Norma técnica de calidad de la gestión pública y el Modelo estándar de control interno MECI por parte de las personas encargadas de dichos procesos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Identificar cada una de las funciones propuestas en la norma técnica de calidad de la gestión pública y las propuestas por el MECI.
- b) Analizar si la duplicidad de funciones es generada por problemas existentes en la norma o por la manera en que se aplica en una organización.
- c) Comprender cada una de las funciones y principios fundamentales de cada norma y proponer una posible solución para evitar que pueda llegar a darse este inconveniente.

1.1 INTRODUCCION

En el contexto público el MECI, que es el modelo estándar de control interno en el estado colombiano, este un sistema integrado de gestión que interrelaciona el control interno en una organización asociado con las actividades humanas de cada una de las personas que lo componen y asegura el completo y perfecto desarrollo de las mismas dentro de una organización y para ella.

En la época actual, todas las organizaciones y en este caso las estatales, se encuentran en búsqueda de estandarización de todos sus procesos, para lo cual pretenden adoptar medidas como las ofrecidas por este sistema que contribuyan a establecer acciones que permitan a la entidad garantizar el cumplimiento de las funciones a su cargo mediante la generación de estándares de alta calidad y eficiencia. Por otra parte, tanto el MECI como SGC nos hablan de un principio de autorregulación, en el que se diseñan los procedimientos de verificación y evaluación que lleguen a garantizar el cumplimiento de un sistema de calidad y control efectivo, eficiente e integrado, para lo que se apoya en lineamientos basados en la gestión de calidad y los cuales buscan un mismo horizonte y objetivo; es por esto, que en este documento se plantea entonces la posible duplicidad de funciones que en mi opinión se puede generar por la equivocada aplicación de algunas funciones entre el decreto 1599 de mayo de 2005, que es por el cual se adopta el MECI en el estado colombiano, y la Norma técnica de

calidad de la gestión pública y dentro de este marco concluir la base fundamental por la cual ocurre esto en algunas estructuras organizacionales, proponiendo de esta manera una posible solución dentro de una organización.

1.2 QUE ES EL MECI

Como medida inicial es conveniente hacer un recorrido por lo que es el modelo estándar de control interno MECI, como primera instancia se debe abordar por un lado desde el punto de vista del control el cual es que es la capacidad de llegar a donde se quiere, así existan dentro del mismo algún tipo de incertidumbre, (Loaiza, G.H. (1999)) puesto que ejercer o poseer el control no reduce la incertidumbre, en resumidas cuentas no garantiza que el problema se presente, dicho de otro modo así el riesgo sea mínimo se deben establecer sistemas que no permitan que aumente el riesgo o ponga en peligro la estructura ya establecida, dentro de esta perspectiva se puede plantear entonces una de las lecciones de la cibernética en general y de la cibernética organizacional que en particular indica que siempre es posible diseñar sistemas de control aun cuando no conozcamos el detalle de la operación interna de un sistema es decir lo que no se puede medir, no se puede controlar (Gutiérrez, P.G. (1986)), entre tanto los conceptos de control y comunicación abordan tal y como la cibernética lo menciona, mecanismos de retroalimentación, que básicamente refleja un control organizacional como un proceso para cerrar la brecha entre el estado actual que

observamos y el estado futuro que deseamos dentro del control organizacional (Gutiérrez, P.G. (1986), y por el cual se deberían incrementar los indicadores y objetivos definidos por la entidad; el estado futuro es el resultado de un ejercicio de planeación que coloquialmente hablando consiste en lograr los objetivos organizacionales deseados gestionando adecuadamente los recursos apropiados.

Dentro de este orden de ideas cabe considerar también los tipos de control existentes, estos son control intrínseco, control externo, control de segundo grado, control de segundo orden y control interno. En atención a lo expuesto podríamos abordar cada uno de ellos, por un lado el control intrínseco es aquel que se encuentra inmerso en las actividades de la organización, el control externo se ejerce desde fuera del proceso en consideración y su propósito es asegurar la cohesión organizacional en el dominio en que este se ejerce con respecto a parámetros establecidos previamente, el control de segundo grado es un control externo sobre el mecanismo de control ejercido por una institución especializada sobre otra, el control de segundo orden es un control de los sistemas de una organización y por último el control Interno es un control de segundo orden realizado desde la organización.(Whittington, O.P. (2000)), Hay que mencionar también que los mecanismos de control intrínseco, control de segundo grado y control de segundo orden se ejecutan o son validos cuando este es ejercido desde la propia entidad.

Desde el punto de vista operacional, el sistema de control interno es un sistema de actividades humanas interrelacionadas que asegura el desarrollo de las capacidades de autocontrol, autorregulación y autogestión en una organización para el logro de su propósito institucional, por otro lado existen varios conceptos de control interno en donde mencionan que el control interno es un proceso efectuado por personas (directores de una entidad, gerentes y otros miembros del personal), diseñados para proporcionar una seguridad razonable acerca del logro de objetivos y estos a su vez están subdivididos en objetivos de cumplimiento e Informes financieros que abarcan el desempeño y la rentabilidad, por tanto Salvaguardan cada uno de los recursos, Estados financieros e Información financiera general junto con la Ley y regulaciones internas y externas en las cuales se encuentran algunas limitaciones tales como Errores de interpretación o de criterio, negligencia, distracción o confabulación dentro de la organización. (Whittington, O.P. (2000)). Al establecer un sistema de control interno y estructurarlo como se mencionaba anteriormente ayuda a asegurar que la empresa está cumpliendo con las leyes y reglamentaciones y que con esto, está colaborando con la disminución de cualquier posibilidad de daños a la reputación de un ente económico y ayuda a que la organización cumpla con sus objetivos.

Visto de esta forma cada una de las organizaciones son un conjunto de personas, dependencias y recursos relacionados entre sí de manera particular para el cumplimiento del propósito institucional, esa forma particular de relacionamiento interno la identifica como organización y es cualitativamente

superior y diferente a la suma de sus partes, de este modo una organización aprende a través de sus miembros, esta es una condición necesaria pero no suficiente, si los miembros de la organización no interactúan entre sí, no podrá haber aprendizaje como organización, habrá aprendizaje individual, pero no aprendizaje de equipo.

El control interno en Colombia, antes contenía aspectos tales como práctica externa, supervisión, castigo, control previo policivo y responsabilidad de otros, pero a través del tiempo se ha implementado un nuevo enfoque que esta basado en procesos, autocontrol, proactivo no reactivo, realizado en tiempo real, participativo, consultivo y legatario, según el artículo 209 la función administrativa está al servicio de los intereses generales y la administración pública en todos sus ordenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los término que señale la Ley, por otro lado el artículo 269 en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la Ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas Colombianas.

En la Ley 87 de 1993 se establece el sistema de control interno en las entidades del Estado, y se define, o más bien se fijan los objetivos, se establecen los elementos y campo de aplicación para el ejercicio del control interno en las entidades estatales, menciona también la composición y distribución del control

interno (<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>), se plantean entonces mas decretos reglamentarios sobre el control interno como por ejemplo el decreto 1826 de 1994 que menciona la creación de la Oficina de Coordinación de Control Interno en la estructura de los Ministerios y Departamentos Administrativos y se crean los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno (<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4576>), el Decreto 1537 de 2001 menciona los elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado (<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5324>).

Ahora bien la Ley 489 de 1998 en su Capítulo sexto habla de la creación del Sistema Nacional de Control Interno, el cual tiene por objeto integrar en forma armónica dinámica efectiva y suficiente el funcionamiento del control interno de las instituciones públicas y de este modo mencionar normativas que reglamentan toda la función del control interno y de sus funcionarios (Diario oficial, Secretaria del senado,1998); por tanto en desarrollo de la normatividad existente y con el fin de estructurar el Sistema de Control Interno, se consultaron modelos y tendencias internacionales que se adaptaron a la normatividad vigente y a las condiciones especiales del país, logrando una estandarización de un modelo colombiano para asegurar la gestión administrativa de las entidades y el logro de la misión y los objetivos institucionales con eficiencia y eficacia, en concordancia con las normas y las políticas de Estado. Por tanto, y con perspectivas a estos logros es

diseñado el MECI, que es el modelo estándar de control interno, que permite el diseño, desarrollo y operación del sistema de control interno en las entidades del sistema de control interno en las entidades del estado. (Whittington, O.P. (2000)),

En efecto es preciso decir que es el control interno y este último es un sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de los planes, métodos principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación atados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas Constitucionales legales vigentes dentro de las políticas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos; sus fundamentos principales se basan en el autocontrol, porque es una Responsabilidad de las personas que hacen parte de una organización y porque es un componente integral de todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones que realizan para el logro de los propósitos y metas (Castro, C.A. (2012)).

El MECI se encuentra basado en unos principios que enmarcan, integran, complementan y desarrollan los principios constitucionales contemplados por la ley, estos son : autocontrol que es la capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos , lo que significa que es inherente a las actuaciones , decisiones y tareas de cada servidor público; la autorregulación es la capacidad institucional para interpretar, coordinar, aplicar y

evaluar de manera efectiva , eficiente y eficaz la función administrativa delegada por la constitución, la ley y sus reglamentos.

Este modelo también se compone de unos objetivos que tienen como factor fundamental establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención y control, la evaluación y mejoramiento continuo, que permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente y eficiente para dar cumplimiento a la constitución, leyes y normas que los regulan. Para lograrlo se estipulan objetivos específicos de control tales como el control de cumplimiento (legalidad), el control estratégico (planeación), el control de la evaluación (verificación), el control de ejecución (operación), el control de información (comunicación) y es por esta razón que el control interno es complementario del sistema de gestión de la calidad y el sistema de desarrollo administrativo (Arias. M.C. (2012)).

Por otro lado, tenemos que observar por que el control interno debe permanecer en constante sinergia, y lo anterior es básicamente porque debe ser un proceso integrado para el control a la planeación, gestión y la evaluación, cuyo propósito es orientar la organización hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de estos a los fines esenciales del estado, siendo posible por lo tanto, agrupar las partes contenidas en tres grandes segmentos que al interrelacionarse, controlan el cumplimiento de un fin y que por supuesto debe funcionar en cada una de las dependencias de la organización, en atención a lo expuesto sin duda debe

prevalecer una sinergia en toda la organización para establecer un sistema estructurado.

De aquí, se desprenden conjuntos de elementos ordenados y entrelazados para cumplir con un propósito o fin determinado que por otro lado está dividido en subsistemas tales como subsistema de control estratégico en donde se agrupan y correlacionan los parámetros y mecanismos que direccionan la organización hacia el cumplimiento de sus objetivos, políticas y normas constitucionales y legales, estos objetivos están dirigidos a crear una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativo y operativos de la entidad pública, diseñar los lineamientos estratégicos que contribuyen a crear un ambiente favorable al control, la forma de operación con base en una gestión orientada a procesos, administrando el riesgo del no cumplimiento de sus objetivos y fines constitucionales legales.

Este modelo está integrado por componentes tales como ambiente de control que hace parte del conocimiento de los fines esenciales del estado, su función y objetivos, de los parámetros de la ética y de la moral que deben primar en el ejercicio de la función pública, de los principios y valores de la máxima autoridad o representante legal, de su nivel directivo y de todos los servidores en general, de su cultura organizacional, de las expectativas de la ciudadanía o de alguna de sus partes interesadas a las cuales sirve, y de las relaciones con otras entidades y

cuyos elementos son Acuerdos y compromisos éticos, desarrollo del talento humano y estilo de dirección.

1.3 QUE ES SGC BASADO EN LA NORMA NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008

Creo que es evidente que en todas las organizaciones los procesos deben y tienen que estar certificados por que con esto se evidencian de manera directa las falencias de cada proceso y se efectúan procesos de mejora continua para que en resumidas cuentas la organización funcione por sus procesos y no por sus funcionarios, a través del tiempo se han ido creando una serie de reglamentaciones a nivel mundial que han obligado a nuestro país a orientar a toda su estructura empresarial a tener organizaciones que realizan su trabajo con calidad y perspectiva.

Por medio de la Ley 872 de diciembre de 2003, se creó el Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados

(http://wsp.presidencia.gov.co/Gobierno/Entidad/sigepre/Normativa/Externas/dec_1599-2005.pdf) y gracias al decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004 se reglamenta y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 pero en el 2009, esta última es revisada y actualizada, al igual que el modelo estándar de control interno los sistemas de gestión de calidad tiene unos principios, los cuales están basados en el enfoque al cliente en el cual las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de estos, también busca satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los mismos (Revista de la empresa para la seguridad urbana (S.F), (2004)),

Visto de esta forma dentro de estas limitantes encontramos que para aplicar procesos con calidad debe existir una unidad de propósito y una respectiva orientación de la organización, ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización; dentro de este orden de ideas la participación del personal es otro de los principios en el cual el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización, es por ello que existen otros principios adicionales a los anteriormente mencionados tales como el enfoque basado en procesos que es un resultado deseado que se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso o procesos articulados para generar valor; dentro de esta perspectiva se habla también de un enfoque sistémico de gestión quien busca

identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema y contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos; dentro de los principios también se habla al igual que en el MECI de la mejora continua del desempeño global de la organización que por supuesto debería ser un objetivo permanente de esta.

De este modo se habla de un enfoque basado en hechos para la toma de decisiones que menciona y estipula que las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información como evidencia del trabajo realizado; dentro de los tres últimos principios se establecen las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, es decir que en la medida que una organización y sus proveedores intercambien bienes y servicios, estos se vuelven interdependientes y convierten esta relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor; el siguiente propone la coordinación, cooperación y articulación del trabajo en equipo entre entidades, puesto que es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles;

Finalmente se plantea entonces la transparencia que como en todos los procesos está ligada a las actuaciones y decisiones claras que son base para la gestión de los procesos y el acceso a la información facilitando el control social. (http://wsp.presidencia.gov.co/Gobierno/Entidad/sigepre/Normativa/Externas/Dec_4110-2004.pdf).

Los procesos que afectan el SGC están orientados al logro de los resultados, es decir cómo se van a comunicar los resultados de la planificación y como se planifican estos procesos, por otro lado establece ciertos parámetros como la Responsabilidad de la Dirección, el compromiso de esta, la comunicación de requisitos, la determinación de la política de calidad, la seguridad de establecer los objetivos de la calidad, la revisión por la Dirección, la asegurabilidad y la disponibilidad de recursos, el enfoque al Cliente y la determinación y cumplimiento de los requisitos para aumentar la satisfacción del mismo.

Por otra parte al entender el control interno como un conjunto de elementos interrelacionados donde intervienen los servidores públicos que integran la institución, en su condición de componente más importante de la red institucional que se genera, permite mantener siempre presentes las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés y garantiza su cumplimiento (Cruz, M.L. (2007)).

El SGC también requiere de unos requisitos mínimos tales como Identificar procesos, determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar criterios y métodos de operación y control de los procesos para que sean eficaces y eficientes, asegurar disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos, realizar el seguimiento, medición y análisis e implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados y la mejora continua, también busca identificar y diseñar con la participación de todos los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad o que generen impacto y controlar procesos externos que afecten la calidad de la

organización.(James, P. (1997)).

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos se ilustra en el seguimiento de la satisfacción del cliente y requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos, pero no refleja los procesos de una forma detallada. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza sobre la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de las diferentes entidades, puesto que reconoce que el diseño e implementación del sistema está influenciado por el marco legal aplicable a la entidad, el entorno de la entidad, los cambios y los riesgos asociados a éste, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos y/o servicios que proporciona, los procesos que emplea y el tamaño y la estructura de la entidad. (James, P. (1997)).

Por otro lado, la estructura pública evidencia tres herramientas que orientan el desarrollo de su gestión, el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta norma. La primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, tiene como objetivo primordial facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo (Contraloría General de la República, (S,F) (2007)).

Dentro de este marco esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004. En este sentido, se precisa que la presente actualización introduce cambios para aclarar los requisitos existentes en la primera edición de la norma (basados en la Versión 2008 de la norma NTC-ISO 9001, la versión 2005 de la norma NTC-ISO 9000 y en las lecciones aprendidas durante un primer periodo de uso de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública), y demostrar la compatibilidad entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de control Interno, resaltando los elementos comunes entre los dos sistemas.

Bajo este enfoque, esta primera actualización de la Norma incluye orientaciones y recomendaciones sobre los aspectos comunes de los dos sistemas, los cuales se ilustran con el fin de promover su implementación de forma que se evite

duplicar esfuerzos. Su inclusión no ha sido concebida para su uso en certificación y no se debe considerar que estas características sean requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Visto de esta forma las caracterizaciones están ubicadas en sentido que ambas normativas busquen el específico beneficio de la organización, pero que a su vez genera una duplicidad de funciones entre ambos; los dos sistemas son complementarios y pueden implementarse simultáneamente, ya que cada uno aporta insumos importantes al otro, se sugiere que sea el mismo líder para los dos sistemas, así como el mismo equipo operativo, pero esto no ocurre y por esto se genera el objeto de estudio de este documento académico.

1.4 COMO PUEDE LLEGAR A DARSE UNA DUPLICIDAD DE FUNCIONES ENTRE AMBOS SISTEMAS

Tanto el Sistema de Control Interno, como el Sistema de Gestión de la Calidad, son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones que los implementen. Por lo general, estos sistemas se soportan en elementos comunes tales como el ciclo PHVA y Controles de tipo Estratégico, de Gestión y de Evaluación que ambos sistemas lo proponen desde una óptica distinta, pero con el fin de optimizar los procesos de la organización, los cuales deberían ser identificados en etapas tempranas de la implementación, a fin de evitar que se dupliquen esfuerzos.

Los tres Subsistemas, el de Control Estratégico, el de Control de Gestión y Control de Evaluación que posee el MECI permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las entidades del Estado. Por lo anterior, la planeación y formulación articulada debe ser coherente con el uso de herramientas para evitar la duplicidad de acciones para el logro de los objetivos comunes.

Al articular estas herramientas, se fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional, y la gestión de los principales recursos de la entidad: humanos, materiales y financieros.

Es importante precisar que el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública no implica el implementar el Modelo Estándar de Control Interno y, viceversa, no obstante aporta a su cumplimiento.

La complementariedad, tanto de los sistemas de calidad como de control se encuentra básicamente bajo la dinámica del proceso de gestión, con una mirada de mejoramiento continuo, donde el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) integra los elementos prioritarios de la Norma de Calidad y del MECI.

En la fase de planeación institucional, el Direccionamiento Estratégico, la Administración de Riesgos y el Ambiente de Control como componentes MECI, al igual que la responsabilidad de la Alta Dirección y Gestión de Recursos del Sistema de Calidad, son elementos indispensables en la planeación por parte de la Gerencia Pública.

En el hacer, el Subsistema de Control de Gestión y sus respectivos componentes dentro del Sistema de Control Interno, así como la realización del producto y prestación del servicio en el Sistema de Gestión de la Calidad, aportan al desarrollo de las actividades propias de la entidad.

De este modo la fase de verificación, el MECI a través de la Autoevaluación, la Evaluación Independiente, la medición, análisis y mejora que presenta el Sistema de Gestión de la Calidad son los mecanismos que garantizan que el que hacer institucional esté orientado a las necesidades reales de los clientes.

Si bien es cierto, en la fase del actuar los Planes de Mejoramiento formulados dentro de la entidad, sumados al análisis y mejora de los productos de cada entidad, permiten que se trabaje bajo un enfoque de mejoramiento continuo; tanto el Sistema de Gestión de la Calidad como el Modelo Estándar de Control Interno se encuentran orientados a un mejoramiento permanente de la gestión y al efectivo control Interno de las entidades del Estado.

A través del cumplimiento de los requisitos incluidos en la Norma Técnica de Calidad y de lo estipulado en el Subsistema de Control Estratégico del MECI, a través de los procesos gerenciales, las entidades planean su gestión orientada a la satisfacción de sus usuarios, Con base en lo planeado y estructurado, y de acuerdo con lo establecido en el numeral 7 de la NTCGP 1000:2009 y en el Subsistema de Control de Gestión del MECI, a través de los procesos misionales y de apoyo, las entidades ejecutan y desarrollan los productos y servicios que suministran a sus clientes.

Se plantea entonces que por medio de sus procesos de control y evaluación las entidades miden los resultados de su gestión y trazan las acciones de mejora requeridas para aumentar la satisfacción de sus usuarios con consideraciones de eficacia, eficiencia y efectividad, las cuales nuevamente alimentan el proceso de planeación y son tenidas en cuenta tanto en la norma de calidad como en el MECI.

En todo caso se debe tener en cuenta tanto como lo propone el MECI como también lo propone el SGC que el Direccionamiento Estratégico es el que contribuye a interrelacionar sus elementos, establece el marco de referencia que orienta a la institución al cumplimiento de su misión, el alcance de la visión y al cumplimiento de sus objetivos globales y cuyos elementos son planes y programas, modelo de operación por procesos y estructura organizacional.

Sin duda adicional al direccionamiento estratégico parte importante del control de una organización es la administración del Riesgo, este último permite evaluar aquellos eventos negativos tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades, para un mejor cumplimiento de su función y cuyos elementos son enmarcados en un Contexto Estratégico, una Identificación de riesgos, una valoración del riesgo y unas políticas de administración del riesgo.

Por otro lado existe también el subsistema del control de la gestión en donde se unen y se interrelacionan las partes que constituyen la base para el desarrollo de la gestión, normas, políticas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación, para ese último también se observan objetivos tales como facilitar el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional, establecer guías de acción que permitan en forma adecuada la coordinación de las actuaciones dentro de los preceptos legales, determinar acciones preventivas, detectivas y correctivas que aseguren mantener las

operaciones, funciones y actividades institucionales en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y economía, y además verificar de manera permanente que el registro y generación de información cumpla con el propósito de soportar la toma de decisiones internas, el cumplimiento de obligaciones ante los diferentes niveles del estado y fortalecer los procesos de comunicación con los grupos de interés en lo relacionado con la rendición de cuentas, diseño de mecanismos de evaluación y verificación necesarios a la ejecución de actividades y tareas que aseguren el cumplimiento de el objetivo de la compañía.

Evidentemente este subsistema también requiere de componentes tales como Actividad de control que son todas las actividades que garantizan el cumplimiento de las funciones planes y programas en la organización haciendo efectiva las acciones necesarias para el manejo de riesgos y orientando la operación hacia la consecución de resultados metas y objetivos, y que se componen de los siguientes elementos políticas de operación, procedimientos, controles, Indicadores, manual de procedimientos y sobre todo el componente de información que es el conjunto de datos que al ser ordenados y procesados adquieren significado para diferentes grupos de interés o entidades que la requieran y que hacen parte fundamental de la actividad operativa y administrativa de la organización al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos, por otro lado garantiza la base de la transparencia de la actuación pública y la rendición de cuentas a la comunidad.

En todo caso existen también dentro de este proceso de control subsistemas de evaluación en donde se unen y asocian las partes que garantizan la valoración permanente de los resultados de la organización y sus objetivos están orientados a garantizar la existencia de mecanismos y procedimientos que permitan realizar seguimiento a la gestión de la institución y a todos los diferentes niveles de autoridad, facilitando acciones oportunas de corrección y mejoramiento que establezcan procesos de evaluación permanentes del control interno y con esto propiciar el mejoramiento continuo del control y de la gestión así como la capacidad de respuesta a entidades y diferentes grupos de interés.

Cabe considerar que la misión que cumple el área de control interno a través de las auditorías como mecanismo de verificación a la efectividad del control interno es establecer los procedimientos que permitan integrar las observaciones de los órganos de control fiscal a los planes de mejoramiento institucionales y de los cuales se exigen componentes para cada área organizacional los cuales permiten medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad, dichos elementos son la autoevaluación de control y la autoevaluación de gestión que permiten el examen autónomo y objetivo del sistema de control interno, la gestión y resultados corporativos de la entidad pública por parte de la oficina de control interno.

Dentro de este orden de ideas en el MECI se establecen cierto tipo de responsabilidades las cuales están a cargo del Gerente, el comité coordinador de control interno, el nivel directivo, el representante de la dirección, el jefe de control Interno y todos los servidores públicos, lo que llevaría a pensar que tanto en el MECI como en los sistemas de gestión de calidad se requiere del aporte de todos los elementos de la organización para que resulte efectivo; otro punto crucial es el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y/o NTCGP1000:2009 que básicamente al igual que el MECI determina las características y atributos de un proceso el cual está basado en un objetivo, un alcance, unos responsables, unas actividades del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), unas entradas, unos proveedores, unas salidas, unos clientes, unos requisitos, unos recursos, unos indicadores, unos riesgos, unas políticas de Operación y unos documentos legales asociados a otra formalidades requeridas, como primera medida es bueno e importante resaltar que es ISO, estas siglas significan international organization for standarization, es decir organización internacional para la normalización, esta última palabra es la clave de esta norma por que al igual que el MecI establece normativas o reglamentos para el mejoramiento continuo de una organización, la ISO diseña, desarrolla, promueve y mantiene normas comunes a nivel mundial y está representada a través del Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC (<http://portal.dafp.gov.co>)

En efecto es importante mencionar que tanto el MECI como la norma de calidad contienen elementos comunes que al ser aplicados de manera organizada ayudaran a conseguir los objetivos de la organización y no a generar traumatismos, pero esto depende de su aplicación, por un lado el MecI plantea una estructura de tres subsistemas, nueve componentes y veintinueve elementos y la norma de calidad plantea 242 requisitos normativos pero ambos se basan en el ciclo PHVA, y es en esto último es donde se debe realizar una aplicación conjunta de los departamentos de la organización para no caer en planeaciones dobles o en acciones a ejecutar que generen confusión en cada colaborador de una compañía.

En resumidas cuentas el modelo estándar de control interno en el estado colombiano y el sistema de gestión de calidad deben estar unificados en un solo proceso, con un solo equipo y con un solo direccionamiento para que no generen duplicidad de funciones, en otras palabras debe conformarse un sistema integrado de gestión que interrelacione el control interno en una organización asociado con las actividades humanas de funcionarios y que asegure el completo y perfecto desarrollo de una organización con una calidad excelente y un esquema de procesos muy bien estructurado.

Se plantea entonces que el principio de autorregulación, diseña procedimientos de verificación y evaluación que garantizan el cumplimiento de un sistema de calidad y control efectivo, eficiente e integrado, para lo cual los sistemas de

gestión de calidad tienen el mismo horizonte y objetivo; es por esto que solo por el hecho de tener un direccionamiento estratégico dividido para el manejo de estos dos sistemas ya genera conflictos en la organización, duplicidad de funciones y un mal comportamiento de los procesos de la compañía al efectuar acciones que buscan lo mismo pero se realizan en diferentes departamentos de la organización, debemos pues de este modo unificar procesos y departamentos creando así sinergia entre cada uno de ellos y concientizando el papel que cada uno juega dentro de la organización; aunque esta solución suena bastante sencilla implica interés e importancia relativa otorgada desde la cabeza visible de la compañía hasta cada uno de sus colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Arias, M.C, (2012), *Fundamentos de Control Interno*, Diplomado en Control interno y Auditoria Integral No publicado. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
2. Castro, C.A, (2012), *Entorno internacional*, Diplomado en Control interno y Auditoria Integral No publicado. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
3. Contraloría General de la Republica. (2007), *El Control en la Estructura Publica*, Bogotá, Colombia, Reporte Entidad Gubernamental.
4. Cruz, M.L (2007), *Un enfoque estratégico*, (4ta Ed.) México, México. Mac Graw Hill.
5. Diario Oficial Nro. 43.464, (s.f), (1998 30 de Diciembre). *Ley 489 de 1998*, pág. 15-17.
6. Empresa para la seguridad urbana, (s.f), Sección Oficial nro. 761, (2004 13 de Diciembre), *Calidad en la Gestión Publica*, pág. 24.
7. Disponible en y tomado el día 25 de noviembre del año 2012 :
http://wsp.presidencia.gov.co/Gobierno/Entidad/sigepre/Normativa/Externas/dec_1599-2005.pdf
8. Disponible en y tomado el día 25 de noviembre del año 2012 :
http://wsp.presidencia.gov.co/Gobierno/Entidad/sigepre/Normativa/Externas/Dec_4110-2004.pdf
9. Disponible en y tomado el día 25 de noviembre del año 2012 :
<http://portal.dafp.gov.co>

10. Disponible en y tomado el día 28 de marzo del año 2013:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>

11. Disponible en y tomado el día 28 de marzo del año 2013:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4576>

12. Disponible en y tomado el día 28 de marzo del año 2013:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5324>

13. Gutiérrez, P.G (1986), *La Administración por control* (3ra Ed.), Bogotá, Colombia, Editorial Universidad Externado de Colombia.

14. James, P. (1997), *La Gestión de calidad total: un texto introductorio* (6ta Ed.), Madrid, España, Prentice Hall.

15. Loaiza, G.H. (1999), *El control interno en las entidades territoriales* (3ra Ed.), Bogotá, Colombia. ESAP.

16. Whittington, O.P. (2000), *Auditoria Un enfoque Integral* (4ta Ed.), Bogotá, Colombia. Mac Graw Hill.