

AUDITORÍA Y GESTIÓN DE LOS FONDOS PÚBLICOS

Isabel M^a Gámez Peláez

Profesora

Departamento de Economía y Administración de Empresas

Doctora

Universidad de Málaga

Análisis comparativo de los sistemas de control interno y de calidad

RESUMEN/ABSTRACT:

Objetivo: El presente estudio tiene por objeto analizar los resultados obtenidos de un examen comparativo entre las normas ISO 9000, y los sistemas de control interno reconocidos tanto en el ámbito nacional como internacional, tratando de establecer los puntos comunes que ambos sistemas tienen en cuanto a los objetivos que persiguen, documentación a utilizar, metodología, responsabilidades, etc.

Métodos: En un primer apartado se establece la analogía entre la norma ISO 9001 y las normas de control interno para la realización de auditoría financiera establecidas en las Normas técnicas del ICAC y el Manual del REA.

En el siguiente apartado la comparación se establece entre la norma ISO 9004 y las normas de control interno del sector público emitidas por INTO-SAI.

Conclusiones: De este análisis se desprende la similitud que en muchos aspectos tienen ambos sistemas y cuya combinación dentro de una misma organización permite disminuir sus riesgos, potenciando la continuidad y sostenimiento de la misma.

Objective: This research aims to analyze the results of a comparative review between ISO 9000 standards and internal control systems, which are recognized nationally and internationally. It attempts to establish common ground both systems have, in terms of their objectives, documentation, methodology, responsibilities, etc.

Methods: The first section establishes the analogy between ISO 9001 and internal control standards for financial audit execution set forth in the Technical Standards Manual ICAC and REA.

In the following paragraph the comparison is laid between the standard ISO 9004 and the internal control standards for public sector issued by INTO-SAI.

Conclusions: This analysis shows the similarity in many respects have both systems and how the two of them in combination within a single organization can lower its risk, enhancing the continuity and sustainability of it.

SISTEMAS DE CONTROL INTERNO, SISTEMAS DE CALIDAD, NORMAS INTOSAI, NORMAS ISO 9000
INTERNAL CONTROL SYSTEMS, QUALITY SYSTEMS, INTOSAI STANDARDS, ISO 9000 STANDARDS

PALABRAS CLAVE/KEYWORDS:



RESUMEN INTRODUCTORIO

El presente estudio tiene por objeto analizar los resultados obtenidos de un examen comparativo entre las normas ISO 9000, y los sistemas de control interno reconocidos tanto en el ámbito nacional como internacional, tratando de establecer los puntos comunes que ambos sistemas tienen en cuanto a los objetivos que persiguen, documentación a utilizar, metodología, responsabilidades, etc.

De este análisis se desprende la similitud que en muchos aspectos tienen los actuales sistemas de control interno y de aseguramiento de la calidad, cuya combinación dentro de una misma organización puede potenciar la continuidad y sostenimiento de la misma. Su aplicación conjunta satisface, por un lado las necesidades de los gestores, accionistas o ciudadanos (en el caso de empresas públicas) mediante la aplicación de un sistema de control interno, así como las necesidades de los clientes y partes interesadas mediante la implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad del tipo normas ISO.

Este trabajo se ha estructurado en dos grandes bloques:

A) En primer lugar se ha establecido un paralelismo entre los principios de control interno contable establecidos en los manuales de Auditoría del Registro de Economistas Auditores (REA), y aquellas

otras normas de carácter técnico publicadas por el Instituto de Contabilidad de Auditoría de Cuentas (ICAC), para el ejercicio de la auditoría financiera, con los requisitos de la Norma ISO 9001.

B) En segundo lugar se señalan las similitudes entre las directrices incluidas en la Guía para las normas de control interno del sector público emitidas por INTOSAI con las orientaciones y recomendaciones establecidas en la Norma ISO 9004:2000.

A) En el primer caso ambos sistemas (Auditoría de las Cuentas Anuales y Norma ISO 9001), analizan una parte de la empresa, certificando en el caso de la auditoría de cuentas la veracidad de los estados financieros de la empresa, y en el caso de la Norma ISO 9001 el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO de aquel producto, departamento, servicio o proceso de la empresa a certificar.

El ICAC en sus normas técnicas establece:

“El objetivo de la auditoría de las cuentas anuales de una entidad, consideradas en su conjunto, es la emisión de un informe dirigido a poner de manifiesto una opinión técnica sobre si dichas cuentas anuales expresan, en todos sus aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de dicha entidad así como del resultado de sus operaciones en el período

examinado, de conformidad con principios y normas de contabilidad generalmente aceptados”.

Por tanto el objetivo de la auditoría de cuentas anuales consiste en analizar aquellos aspectos de una empresa que puedan tener incidencia en sus estados financieros, pero en ningún momento se emite una opinión sobre la empresa en su conjunto.

De igual forma el sistema de control interno que sirve de base para que el auditor planifique su trabajo de auditoría, es aquel que puede tener incidencia sobre cualquier aspecto económico de la empresa. Así a modo de ejemplo el control interno en una auditoría de cuentas anuales no tendrá en cuenta aspectos tales como el clima laboral, competencia de los profesionales, etc.

De la misma forma la Norma ISO 9001 en su versión de 2008 establece como su objeto y campo de aplicación:

“Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz de un sistema de aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente.

Cuando uno o varios requisitos de la Norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, puede considerarse su exclusión.”

Por tanto la Norma ISO 9001 certifica el cumplimiento de los requisitos de la norma de un producto, un proceso, un servicio o un departamento de la empresa pero no de la organización en su conjunto.

En este apartado se realiza un análisis del paralelismo de ambos sistemas relativos a los siguientes ítems:

- a) La definición de control interno y calidad.
- b) Requisitos de estructura organizativa en el control interno y de la responsabilidad de la Dirección en la Norma ISO 9001.
- c) Requisitos de la Documentación en el control interno y en la Norma ISO 9001
- d) Objetivos de control interno y objetivos de calidad

e) Requisitos del personal en el control interno y en la norma de calidad

f) Auditoría interna en el control interno y en la Norma ISO 9001

B) En el segundo bloque, y a diferencia del apartado anterior, se analizan las similitudes entre sistemas integrales de control interno y calidad.

La Guía de INTOSAI de 1992 para las normas de control interno fue concebida como un documento vital que refleja la visión de que se deben promover las normas para el diseño, implantación y evaluación del control interno.

En 2001 con objeto de tener en cuenta todos los avances significativos y recientes en control interno se actualiza esta Guía incorporando conceptualmente en el documento de la INTOSAI al Informe COSO del *Committee on Sponsoring Organizations of the Treadway Commission's*, titulado Control Interno – marco integrado en el documento de la INTOSAI. En el párrafo introductorio de esta Guía se establece:

“Dado que la evaluación del control interno está generalmente aceptada como una norma de campo en la auditoría pública, los auditores pueden usar las directrices como una herramienta de auditoría. La guía para las Normas de Control Interno que comprenden el modelo COSO puede por lo tanto ser utilizada tanto por la administración gubernamental como ejemplo de un marco sólido de control interno para las organizaciones, y por los auditores como herramienta para alcanzar el control interno”.

Por su parte la Norma ISO 9004:2000 en su introducción establece que

“El propósito de una organización es:

- * Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente.
- * Obtener, mantener y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO

9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como de su eficacia”.

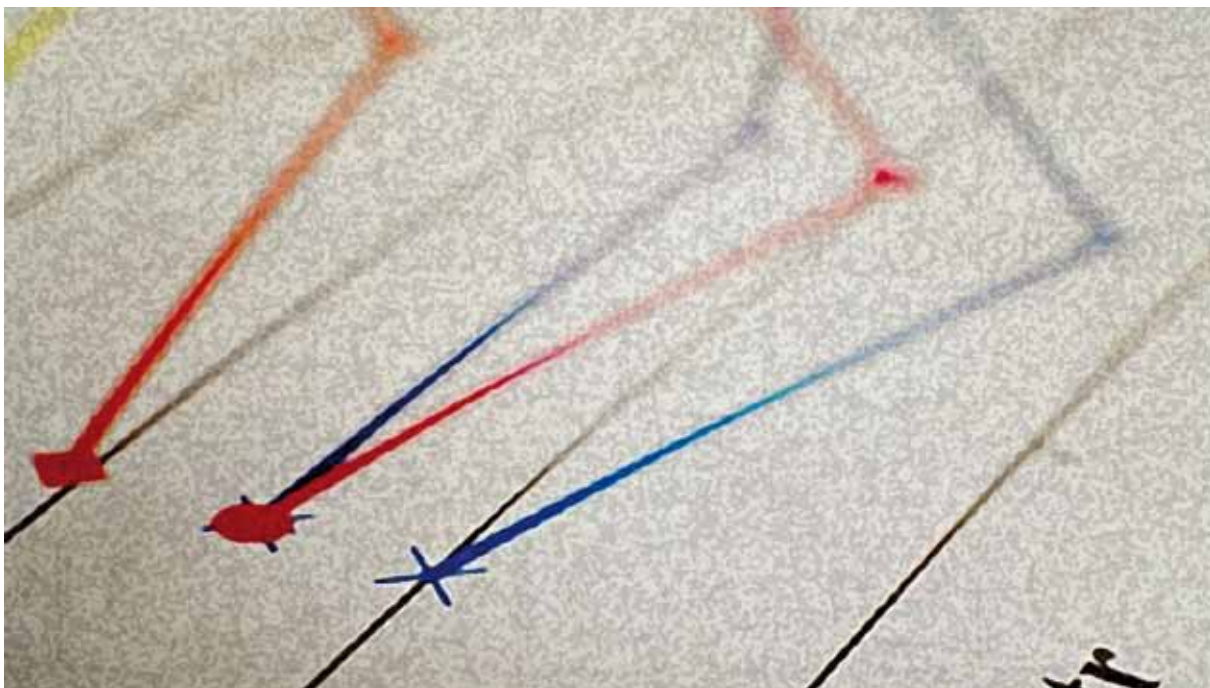
Como queda probado, ambos sistemas (Normas de Control Interno de INTOSAI y Norma ISO 9004) son sistemas integrales de una organización de control interno y de calidad respectivamente. De ahí su homogeneidad para su comparación.

En este apartado se analiza la correlación de ambos sistemas en relación a los siguientes ítems:

- a) Comparación de la definición y objetivos de un sistema de control interno y de un sistema de gestión de la calidad.
- b) La responsabilidad de un sistema de control interno y de un sistema de gestión de la calidad.
- c) La planificación y entorno de control en un sistema de control interno y de calidad.
- d) Los objetivos analizados en un sistema de control interno y en un sistema de calidad.
- e) La gestión de procesos en la realización del producto o servicio.
- f) La medición, seguimiento y análisis de los procesos en el sistema de control interno y de calidad.

De este estudio se desprenden varias **conclusiones**:

1. Una organización puede llegar a la excelencia mediante la implantación de una combinación de un sistema de calidad y de control interno, al incluir en sus objetivos organizacionales tanto la satisfacción de los clientes y partes interesadas como la eficiencia y eficacia en la realización de sus operaciones y el cumplimiento de la legislación.
2. En un análisis coste-beneficio, la implantación de ambos sistemas produce para la organización unos beneficios proporcionalmente superiores al coste de dicha implantación, dado la similitud que existe entre ambos sistemas en aspectos como la metodología, vocabulario, documentación y requisitos de implantación.
3. En definitiva, dicha simbiosis permitirá a la organización disminuir sus riesgos, alcanzar su misión, direccionando sus objetivos hacia la calidad del producto o servicio que ofrece a sus clientes, mejorando la eficacia y eficiencia de los procesos productivos y sobre todo satisfaciendo las necesidades de todos los agentes implicados: accionistas, clientes, proveedores y estamentos de la propia organización.



1.- ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO DEL MANUAL DEL REA Y LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001.

a) Comparación de la definición de control interno y calidad

MANUAL DEL R.E.A.	NORMA ISO 9001
<p style="text-align: center;"><u>AUDITORIA INTERNA (REA)</u></p> <p>Definición Comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa tendentes a:</p> <ul style="list-style-type: none">-Proteger sus activos.-Asegurar la validez de la información.-Promover la eficiencia en las operaciones.-Estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección. <p>El control interno, en su sentido más amplio, incluye controles que pueden ser caracterizados bien como contables o administrativos, tales como:</p> <p>a) Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.</p> <p>b) Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables.</p>	<p style="text-align: center;"><u>CALIDAD NORMA ISO 9001</u></p> <p>Definición El conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.</p> <p>1-Objeto y campo de aplicación El objeto es demostrar la capacidad de una organización para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.</p> <p>Sistema de Calidad Es un método planificado y sistemático de medios y acciones, encaminados a asegurar suficiente confianza en que los productos o servicios se ajusten a las especificaciones.</p>

ANÁLISIS COMPARATIVO:

El sistema de calidad está orientado a satisfacer las necesidades y requisitos del cliente acerca de un producto o servicio, mientras que el sistema de control interno está enfocado a garantizar la validez de la información frente a terceros, bien sean clientes, accionistas, etc.

Del propio objeto de un sistema de calidad se desprende que para su correcta implantación se precisa de un buen sistema de control interno que dé rigor a los parámetros y cualidades de un producto o servicio.

Así, una organización que cuente con un buen sistema de control interno estará en condiciones de poder abordar la implantación de un sistema de calidad.

b) Requisitos de la estructura organizativa en el control interno y de la responsabilidad de la dirección en la Norma ISO 9001

MANUAL DEL R.E.A.	NORMA ISO 9001
<p>Requisitos de un buen control interno</p> <p>Referentes a la estructura organizativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de responsabilidades: Las funciones de todo el personal de la organización, así como sus relaciones con el resto de sus integrantes, deben establecerse de forma clara y precisa. -Segregación de Funciones: Un buen control interno debe tener segregadas las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Decisión o autorización de las operaciones. • Custodia física de los activos. • Contabilización. <p>Es importante que estas funciones estén coordinadas adecuadamente para posibilitar la eficiencia operativa de la empresa en su conjunto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveles Adecuados a las Facultades Otorgadas: Además de efectuar la adecuada segregación de las funciones es importante que las mismas se asignen a personas que por su capacidad, están en condiciones de llevarlas a cabo de forma eficiente. <p>Referentes a las Políticas y Procedimientos Contables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de los equipos. - Diseño eficiente de los registros y comprobantes. - Numeración correlativa de los comprobantes. - Circuitos de información apropiados. - Integración de la información. - Frecuencia y oportunidad de la Información. - Criterios contables razonables. - Ejecución de Controles Adicionales de rutina. <p>La implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito, modificándolo si fuera preciso, de acuerdo con las circunstancias.</p>	<p>Requisitos de la Norma ISO 9001:2000</p> <p><i>Responsabilidad de la Dirección</i></p> <p>5.1 Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.</p> <p>5.2. Enfoque al cliente. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>5.3 Políticas de Calidad. La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad tiene las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Es adecuada al propósito de la organización. b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. d) Es comunicada y extendida dentro de la organización. e) Es revisada para su continua adecuación. <p>5.4 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</p> <p>Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p>Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Asegurarse de que se establezcan, se implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier otra necesidad de mejora, y c)asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

ANÁLISIS COMPARATIVO:

La implicación y el compromiso de la dirección de la organización son imprescindibles para la implantación tanto de un sistema de control interno como de un sistema de calidad.

Todos los niveles de la organización deben conocer dichos sistemas a implantar para poder concienciarse de la importancia de los mismos, participando activamente en su desarrollo y generando por tanto una cultura previa en torno al valor que para la propia organización tienen la calidad y el control interno.

c) Requisitos de la documentación en el control interno y en la Norma ISO 9001

MANUAL DEL R.E.A.	NORMA ISO 9001
<p>Documentación</p> <p>El Manual de Control Interno debe incluir los siguientes elementos de control interno que son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La estructura organizativa, que comprende: la definición de las áreas de responsabilidad, líneas de autoridad, canales de comunicación y niveles de jerarquía, expresados en manuales, organigramas, etc. 2) Las políticas y procedimientos operativos, en materia de compras, ventas producción, gestión de inventarios, políticas de inversiones, etc. 3) Las políticas y procedimientos contables. Se refiere a todo el sistema de información de la entidad, incluyendo no solo la contabilidad patrimonial básica, sino el control presupuestario, estadísticas, etc. <p>En lo concerniente a la contabilidad patrimonial estas políticas y procedimientos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso contable, que nace con la emisión de la documentación correspondiente a cada operación (factura, recibo, etc.), y culmina con el suministro de la información pertinente (listados, estados, etc.). • Los criterios de inclusión, clasificación y descripción de las partidas contables, así como la valoración de dichas partidas. • Los controles adicionales periódicos (cuadros de cuentas, conciliaciones, verificaciones, etc.) 	<p>Requisitos de documentación:</p> <p>La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Declaraciones documentadas de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad. b) Manual de la Calidad. c) Procedimientos documentados. La Norma ISO 9001:2000 específicamente requiere que la organización tenga "procedimientos documentados" para las seis actividades siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - 4.2.3 Control de documentos. - 4.2.4 Control de los registros de la calidad. - 8.2.2 Auditoría interna. - 8.3 Control del producto no conforme. - 8.5.2 Acción correctiva. - 8.5.3 Acción preventiva. d) Documentos requeridos por la organización para asegurar la planificación, operación y control eficaz de sus procesos. <p>Los únicos documentos específicamente mencionados en la norma ISO 9001:2000 son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de la calidad - Objetivos de la calidad - Manual de la Calidad <p>El Manual de la Calidad debe incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los productos a los que se aplica, detalles y la justificación de cualquier exclusión de los requisitos de la norma. - Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos. - La identificación e interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. Una justificación de las exclusiones de los requisitos del capítulo 7 que se realicen.

ANÁLISIS COMPARATIVO:

Todos los procedimientos están totalmente documentados conformando los distintos manuales (sistemas protocolizados).

El control interno (manual del REA) está dirigido a todas aquellas transacciones o hechos acaecidos en la empresa que tengan una repercusión económica, incluyendo las políticas de compras, ventas, presupuesto, etc., considerando el sistema contable como un elemento mas del sistema de control interno.

El manual de calidad incluye aquellos aspectos relacionados de forma directa con el producto o servicio objeto de la certificación.

En ambos casos, la organización debe disponer de un documento declarativo de las Políticas y Objetivos que persigue con dichos sistemas.

d) Objetivos de control interno y objetivos de calidad

MANUAL DEL R.E.A.

Objetivos de Control Interno

- Trata de dar respuesta a la siguiente pregunta ¿Cómo se puede implantar y alcanzar un buen sistema de control interno?
- Toda evaluación de sistemas supone una comparación entre los objetivos a lograr y las técnicas disponibles del sistema.
- Definido un objetivo (por ej. Lograr un nivel de calidad X para un producto determinado), es necesario instalar un sistema que comprenda las técnicas y procedimientos necesarios para el logro de tal fin (siguiendo el ejemplo anterior podrían ser: definición de un proceso productivo determinado, mediciones en los productos obtenidos, etc.).
- Un sistema de control interno debe, por tanto, comprender un conjunto de técnicas necesarias para lograr determinados objetivos de control interno. Cabe, en consecuencia, definir en primer lugar cuáles son dichos objetivos para luego identificar las técnicas necesarias para su consecución.
- Partiendo de los objetivos básicos de control interno (salvaguarda de activos y fiabilidad de la información), hemos identificado cinco objetivos de control genérico aplicables a la totalidad de las organizaciones empresariales, diferenciándolos en dos grandes grupos:
 - Los **Objetivos Generales**, que son los cuatro primeros objetivos, tratan de la autorización, clasificación, verificación y evaluación y protección física de los activos.
 - **Objetivo Operativo**, sería el quinto objetivo, trata del proceso de las transacciones a través de los sistemas contables

NORMA ISO 9001

Planificación y objetivos

Objetivos de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Planificación de la calidad. Dentro de los requisitos generales esta norma establece que la organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

A su vez todos estos procesos deben incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones.

ANÁLISIS COMPARATIVO:

La metodología de definición de los objetivos en ambos sistemas es similar. Así, si un sistema de control interno debe establecer una relación entre los objetivos a lograr y las técnicas disponibles del sistema para su consecución, un sistema de calidad además debe marcar objetivos medibles y coherentes con la política de calidad, debiendo establecerse los instrumentos necesarios para medir esa coherencia así como su cumplimiento y seguimiento.

En ambos sistemas, la secuencia sería: definir objetivos, analizar los medios necesarios y las técnicas y procedimientos que guiarán su consecución, realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos con los instrumentos necesarios e implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

e) Requisitos del personal en el control interno y en la norma de calidad

MANUAL DEL R.E.A.	NORMA ISO 9001
<p>Referentes al personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad y Honestidad: Aunque se haya definido una adecuada estructura organizativa e implantado de forma efectiva las políticas y procedimientos operativos y contables, el sistema de control interno no se desarrollará de forma eficiente si los funcionarios y empleados de la empresa no poseen la capacidad y honestidad necesaria para hacer frente a sus responsabilidades. En este orden de cosas son importantes las políticas y procedimientos de selección, evaluación, promoción, remuneración y capacitación del personal. 	<p>Gestión de los recursos</p> <p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia. b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos. <p>El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.</p> <p>Para que el personal pueda alcanzar y mantener un nivel apropiado de competencia, la organización periódicamente debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluar los conocimientos generales, experiencia y competencia del personal afectado por las actividades a realizar. b) Comparación de las competencias que se requieren para un rendimiento satisfactorio con las necesidades de formación individuales. c) Planificar, organizar y llevar a cabo la formación o las acciones que estime pertinentes para satisfacer las necesidades identificadas. d) Registrar los datos de la educación, formación, habilidades y experiencia y sus resultados.

ANÁLISIS COMPARATIVO:

En ambos sistemas es imprescindible la capacitación del personal. Así, el sistema de calidad hace referencia a las competencias del personal directamente relacionado con el producto que se certifica, y el sistema de control establece la necesidad de la capacidad y honestidad del personal para hacer frente a sus responsabilidades. La formación, la evaluación competencial, la experiencia profesional son aspectos cruciales para el desarrollo de estos sistemas.

El sistema de calidad incorpora el elemento del ambiente de trabajo como un valor añadido al propio sistema. Por su parte el sistema de control interno no incide en este aspecto sino que introduce el valor de la honestidad en el personal como elemento esencial, por lo que da mayor importancia a las políticas de recursos humanos y a los procedimientos de selección, promoción, remuneración etc.

f) Auditoría interna en el control interno y en la Norma ISO 9001

MANUAL DEL R.E.A.

Auditoría Interna de Control Interno

- **Independencia de Criterio:** Para que el auditor interno sea realmente independiente de los elementos objeto de control es necesario que dependa del nivel adecuado dentro de la empresa, que no necesariamente debe ser el nivel mas alto posible, porque bajo determinadas circunstancias se logra una mayor eficiencia dependiendo de un nivel menor. Ej. El auditor interno que examina los estados contables mensuales habrá de depender del Consejo de Administración o de la Dirección General, pero no del director administrativo o contable, que es el responsable directo de producir dichos estados.
- **Definición de objetivos:** Es importante definir claramente y con un enfoque realista los objetivos de auditoría interna, si debe limitarse a la auditoría contable o comprender también la auditoría operativa. Qué grado de énfasis debe darse a la evaluación del sistema y preparación de recomendaciones para mejorarlo, etc.
- **Campo de Acción amplio:** El campo de acción de la auditoría interna debe incluir a toda la empresa.
- **Organización y métodos apropiados:** Para lograr los objetivos enunciados la función de auditoría interna debe estar adecuadamente organizada. Cuando se justifica un departamento de auditoría interna es necesario usar métodos apropiados de supervisión del trabajo, con una adecuada programación de las tareas, la asignación y supervisión de colaboradores, etc.

NORMA ISO 9001

Auditoría Interna en ISO 9001

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.
- Y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Los requisitos que se exigen en esta área son:

- a) Se exige procedimiento documentado
- b) La organización debe analizar según los resultados de la auditoría si el período que tiene establecido para la realización de las mismas, asegura la eficacia continua del sistema.
- c) Nadie podrá auditar su propio trabajo.
- d) El auditor interno debe tener definido su perfil, es decir la competencia que se requiere.

Deben definirse en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar los resultados y mantener los registros.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se tomen acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

ANÁLISIS COMPARATIVO:

En ambos casos la auditoría interna tiene por objeto la comparación de lo planificado en forma de objetivos con lo efectivamente realizado, de tal forma que acredite el grado de eficacia de los sistemas. Se obtendrán recomendaciones para la mejora del sistema y la dirección debe responsabilizarse de tomar medidas para la eliminación de las no conformidades presentadas por los auditores.

En ambos casos existe la exigencia de un documento escrito que establezca los términos en los que se va a realizar la auditoría. Asimismo es imprescindible contar con la independencia del auditor (nadie puede auditar su propio trabajo) que en el caso de la auditoría financiera se hace más visible al estar regulado su perfil de forma legal.

2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO DE INTOSAI Y LOS REQUISITOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NORMA ISO 9004.

a) Comparación de la definición y objetivos de un sistema de control interno y de un sistema de gestión de la calidad.

NORMAS INTOSAI	NORMA ISO 9004
<p>Definición</p> <p>El control interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones. • Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad. • Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. • Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño. <p>Características</p> <p>Tanto de la definición como de los objetivos se derivan las características de un buen sistema de control interno:</p> <p>a) Es un proceso integral: Esto supone que debe ser incorporado a las actividades de la entidad y es mas efectivo cuando se construye desde dentro de la estructura organizativa de la entidad y es parte integral de la esencia de la organización</p> <p>b) Es un proceso efectuado por la gerencia y el resto del personal. Es decir, el personal debe conocer su rol, sus responsabilidades y los límites de autoridad.</p> <p>c) En consecución de la misión de la Institución. Las instituciones existen para un fin, y en este sentido el sector público se encuentra generalmente preocupado con la prestación de un servicio y por unos resultados beneficiosos para el interés público.</p>	<p>Objetivo</p> <p>El objetivo de esta norma internacional es la consecución de la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de las demás partes interesadas. En este sentido promueve un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>La adopción de un sistema de gestión de la calidad del tipo ISO 9004, debe ser una decisión estratégica que tome la alta dirección de la organización y su diseño y la implantación está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea y el tamaño y estructura de la organización.</p> <p>El objetivo de una organización es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas para lograr ventaja competitiva de una forma eficaz y eficiente. - Obtener, mantener y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades.

a) Comparación de la definición y objetivos de un sistema de control interno y de un sistema de gestión de la calidad (continuación).

NORMAS INTOSAI	NORMA ISO 9004
<p>d) Dar respuesta a los riesgos. La tarea de la gerencia es identificar y dar respuesta a estos riesgos con objeto de maximizar la posibilidad de alcanzar la consecución de la misión. El control interno puede ayudar a enfrentarse a estos riesgos, sin embargo solo puede proporcionar una garantía razonable sobre el logro de la misión y de los objetivos generales.</p> <p>e) Provee una seguridad razonable. No se puede hablar de una seguridad absoluta sino de una seguridad "razonable" lo que equivale a un nivel satisfactorio de confianza bajo ciertas consideraciones de coste, beneficio y riesgo.</p> <p>f) Logro de objetivos. El control interno está dirigido hacia el logro de una serie de objetivos generales, objetivos separados pero al mismo tiempo integrados. Estos objetivos generales están implantados a través de numerosos sub-objetivos específicos, funciones, procesos y actividades.</p>	<p>La alta dirección debería establecer una organización orientada al cliente:</p> <p>a) mediante la definición de sistemas y procesos claramente comprensibles, gestionables y mejorables, en lo que a eficacia y eficiencia se refiere y</p> <p>b) asegurándose de una eficaz y eficiente operación y control de los procesos, así como de las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la organización.</p>

ANÁLISIS COMPARATIVO:

El objetivo último de las normas INTOSAI es alcanzar la misión de la organización desde la ética, la eficacia, la eficiencia, la efectividad, el cumplimiento de la responsabilidad y de la normativa, haciendo frente a los riesgos que puedan presentarse. Por su parte, el Sistema de Calidad del tipo ISO 9004 busca la mejora continua medida a través de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.

En ambas definiciones se habla del término "proceso" como cadena de acciones incorporadas y no añadidas a la infraestructura de la entidad, con el fin de influir en la consecución de sus objetivos. El proceso se constituye como parte integral de la esencia de la organización.

Asimismo, ambos Sistemas establecen como elementos estratégicos la consecución de la eficacia y eficiencia de los procesos incluidos en los mismos para alcanzar los objetivos fijados. En ambos sistemas, la decisión estratégica de su implantación corresponde a la alta dirección. Por tanto se puede señalar que existe una similitud en cuanto a los objetivos generales perseguidos por ambos sistemas.

b) La responsabilidad de un sistema de control interno y de un sistema de gestión de la calidad

NORMAS INTOSAI	NORMA ISO 9004
<p>En el propio prólogo de las Normas sobre C.I. del sector público de la INTOSAI establece que el objetivo del comité elaborador de tales normas es desarrollar directrices para establecer y mantener un control interno efectivo en el sector público. Los destinatarios de esta guía son por tanto la administración gubernamental y sus organizaciones.</p> <p>En la propia definición de control interno se establece que será efectuada por la gerencia y el personal. Por tanto el control interno es ejecutado por el personal que debe conocer su rol, sus responsabilidades, y los límites de autoridad. Del mismo modo, el control interno es efectuado por la naturaleza humana. La guía reconoce que la persona no siempre comprende, comunica y actúa consistentemente. Cada individuo lleva a su lugar de trabajo una historia única y sus propias habilidades técnicas, teniendo así diferentes necesidades y prioridades. Estas realidades afectan, y son afectadas, por el control interno.</p>	<p>En cuanto a la responsabilidad de la dirección la norma establece que el liderazgo, compromiso y la participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios para todas las partes interesadas.</p> <p>De igual forma la alta dirección debe definir métodos para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados. Estos métodos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mediciones financieras. - Mediciones del desempeño de los procesos a través de toda la organización. - Mediciones externas, tales como estudios comparativos (benchmarking) y evaluación por terceras partes. - Evaluación de la satisfacción de los clientes, personal de la organización y otras partes interesadas. - Evaluación de la percepción de los clientes y de otras partes interesadas del desempeño de los productos proporcionados. - Medición de otros factores de éxito que identifique la dirección. <p>En relación al personal la organización debería identificar las necesidades y expectativas del personal en aspectos como el reconocimiento, la satisfacción en el trabajo y el desarrollo personal. Tal atención ayuda a asegurarse de que el compromiso y la motivación del personal sean tan fuertes como sea posible.</p>

ANÁLISIS COMPARATIVO:

Ambos sistemas destacan el papel fundamental de la Dirección en cuanto a liderazgo, compromiso y participación para la puesta en marcha y funcionamiento de los mismos.

Tanto las normas INTOSAI como la Norma ISO 9004 parten de un requisito fundamental “el establecimiento en la organización de una cultura”, que deberá impregnar toda la infraestructura de la organización, de la cual será responsable la alta dirección que deberá fomentar la implicación de todo el personal haciéndole partícipe de su rol y responsabilidad.

La norma ISO establece que habrá que tener en cuenta a las partes interesadas (accionistas, clientes y proveedores). En este apartado, las normas de control interno INTOSAI realizan una mayor incidencia en sus componentes internos (gerencia y personal).

c) La planificación y entorno de control en un sistema de control interno y de calidad

NORMAS INTOSAI

El sistema de control interno está basado en cinco componentes interrelacionados:

- entorno de control
- evaluación del riesgo
- actividades de control
- información
- comunicación y seguimiento.

Si bien el marco de control interno es relevante y aplicable a todas las organizaciones, la manera en la que la gerencia lo aplica variará ampliamente de acuerdo con la naturaleza de la entidad, y depende de cierto número de factores como son: la estructura organizacional, el perfil del riesgo, el ambiente operativo, el tamaño, la complejidad, las actividades y grado de regulación, etc.

Por tanto considerando la situación específica de cada entidad, la gerencia deberá formular una serie de alternativas relacionadas con la complejidad de los procesos y las metodologías desplegadas para aplicar los componentes del marco del control interno.

El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura.

Los elementos del entorno de control son: la integridad personal y profesional, los valores éticos, la competencia, la filosofía y estilo de dirección, la estructura organizacional y políticas y prácticas de recursos humanos

Además como sistema de control interno dirigido al sector público incorpora como objetivos una conducta ética y la prevención y detección de fraude y corrupción.

NORMA ISO 9004

La dirección debe asumir la responsabilidad de la planificación de la calidad de la organización. Esta planificación debería enfocarse en la definición de los procesos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente los objetivos de la calidad y los requisitos de la organización coherentemente con la estrategia de la organización.

Entre la información de entrada para una planificación eficaz y eficiente se incluyen:

- Las estrategias y objetivos de la organización.
- Las necesidades y expectativas definidas de los clientes y de otras partes interesadas.
- La evaluación de: los requisitos legales y reglamentarios, los datos de desempeño de los productos y los procesos.
- Las oportunidades de mejora así como los datos relacionados con la evaluación de riesgos.

Los resultados de la planificación de la calidad de la organización deberían definir los procesos de realización del producto y de apoyo necesarios en términos de:

- Las habilidades y conocimiento necesarios por la organización.
- La responsabilidad y autoridad para la implementación de los planes de mejora de procesos.
- Los recursos necesarios, tales como los financieros y de infraestructura.
- Los indicadores para evaluar el logro de la mejora del desempeño de la organización..
- Las necesidades de mejora incluyendo métodos y herramientas.
- Las necesidades de documentación, incluyendo los registros.

ANÁLISIS COMPARATIVO:

La gerencia de la organización es la que deberá poner en funcionamiento ambos sistemas, para lo cual será necesario establecer un plan de puesta en marcha y desarrollo.

En ambos sistemas es necesario realizar una evaluación previa que informe de la situación de partida, establezca unos objetivos a cumplir, y como consecuencia se detallen las necesidades para conseguirlos.

En el caso de las normas INTOSAI esta planificación se realiza a partir de sus cinco componentes, que estarán influenciados por el tono de la organización o “cultura de control interno”. Así, una organización que tenga entre sus trabajadores una cultura de control interno ofrecerá una actitud de apoyo que hará más fácil su implantación.

d) Los objetivos analizados en un sistema de control interno y en un sistema de calidad

NORMAS INTOSAI	NORMA ISO 9004
<p>El control interno está dirigido hacia el logro de una serie de objetivos generales, objetivos separados pero al mismo tiempo integrados.</p> <p>Los objetivos generales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ejecutar las operaciones de manera ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva. 2) Satisfacer las obligaciones que toda organización pública y los individuos que la integran tienen de responder de sus decisiones y acciones. 3) Cumplir con las leyes y regulaciones. 4) Salvaguarda de recursos contra pérdida por desperdicio, abuso, mala administración, errores, fraude e irregularidades. <p>Existe una relación directa entre los objetivos de control interno descritos, que representa lo que una entidad está tratando de conseguir y los componentes de control interno que representan la forma de alcanzar esos objetivos.</p> <p>El control interno es una actividad dinámica que tiene que ser adaptada continuamente según los cambios y riesgos que la entidad tenga que enfrentar, por tanto es necesario un seguimiento del sistema de control interno con objeto de asegurar que el control interno esté a tono con los objetivos, el entorno, los recursos y el riesgo.</p>	<p>La planificación estratégica de la organización y la política de la calidad proporcionan un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. La alta dirección debería establecer estos objetivos para conducir a la mejora del desempeño de la organización. Los objetivos deben medirse con objeto de facilitar una eficaz y eficiente revisión por la dirección. En el establecimiento de estos objetivos se debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las necesidades actuales y futuras de la organización y de los mercados en los que se actúa. - Los hallazgos pertinentes de las revisiones por la dirección. - El desempeño actual de los productos y procesos. - Los niveles de satisfacción de las partes interesadas. - Los resultados de las autoevaluaciones. - Estudios comparativos, análisis de los competidores, oportunidades de mejora. - Recursos necesarios para cumplir los objetivos. <p>También debe definirse la responsabilidad para efectuar el despliegue de los objetivos de la calidad. Los objetivos deben revisarse sistemáticamente y modificarse si fuera necesario.</p>

ANÁLISIS COMPARATIVO:

La Norma ISO 9004 señala que el establecimiento de objetivos tiene como fin la mejora del desempeño de la organización.

Las normas INTOSAI establecen que los objetivos generales de una organización se corresponden con el fin perseguido por la misma.

Por tanto en uno y otro existe una coincidencia en cuanto que deben abarcar a la totalidad de la organización y además deben perseguir el sostenimiento y continuidad de dicha organización.

Si bien en el caso de la Norma ISO 9004 la mejora del desempeño se consigue mediante la satisfacción de las partes interesadas, mientras que las Normas INTOSAI inciden en el cumplimiento de los componentes de control interno como forma de alcanzar los objetivos.

En ambos casos estos objetivos deben ser revisados y adaptados a las necesidades y cambios de la organización.

e) La gestión de procesos en la realización del producto o servicio

NORMAS INTOSAI

El Control Interno habla más de actividades de control que de procesos, considerando que las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos y lograr los objetivos de la entidad.

Para que las actividades de control sean efectivas deben tener los siguientes requisitos:

- Apropriadas. Es decir: control correcto en el lugar correcto y proporcional al riesgo involucrado.
- Funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período.
- Tener un coste adecuado. El costo de la implantación del control no debe exceder los beneficios que del proceso puedan derivarse.
- Ser extensibles razonables y estar relacionadas directamente con los objetivos de control.

Entre las actividades de control se indican las siguientes:

1) Procedimientos de autorización y aprobación. La autorización y ejecución de transacciones y eventos deben ser hechas sólo por personas que estén dentro del rango de autoridad. Los procedimientos de autorización, que tienen que ser documentados y claramente comunicados a los gerentes y empleados, deben incluir condiciones específicas y términos bajo los cuales se puedan hacer las autorizaciones.

2) Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo, revisión). No debe haber un solo individuo o equipo que controle todas las etapas clave de una transacción o evento. Más bien, los deberes y responsabilidades deben estar asignados sistemáticamente a un cierto número de individuos para asegurar la existencia de revisiones efectivas.

3) Controles sobre el acceso a recursos y archivos. El acceso a recursos o archivos debe ser limitado a individuos autorizados que sean responsables por la custodia y/o utilización de los mismos.

4) Verificaciones. Las transacciones y eventos significativos deben ser verificados antes y después de ser procesados.

5) Conciliaciones. Los archivos son conciliados con los documentos apropiados sobre una base regular.

NORMA ISO 9004

Esta Norma Internacional considera un PROCESO como una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir la transformación de elementos de entrada en resultados. La alta dirección debería establecer una organización orientada al cliente:

- a) mediante la definición de sistemas y procesos claramente comprensibles, gestionables y mejorables, en lo que a eficacia y eficiencia se refiere y
- b) asegurándose de una eficaz y eficiente operación y control de los procesos, así como de las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la organización.

La gestión de procesos supone que para asegurarse de la realización del producto debería tomarse en consideración los procesos de apoyo asociados, así como los resultados deseados, las etapas del proceso, las actividades, las medidas de control, los materiales necesarios, etc.

El plan operativo para gestionar los procesos debe incluir:

1) Requisitos de entrada y salida (especificaciones y recursos). El enfoque basado en procesos asegura que los elementos de entrada del proceso se definan y registren con el fin de proporcionar una base para la formulación de requisitos que pueda utilizarse para la verificación y validación de los resultados.

Los aspectos a considerar en la revisión son entre otros: la confiabilidad y reprobabilidad del proceso, identificación y prevención de las no conformidades, coherencia de los elementos de entrada y resultados con los objetivos planificados, etc.

2) Actividades dentro de los procesos. La organización debe identificar las características significativas o críticas de los productos y los procesos con el fin de desarrollar un plan eficaz y eficiente para controlar y dar seguimiento a las actividades dentro de sus procesos. A modo de ejemplo los elementos de entrada a considerar son: la competencia del personal, la documentación, el seguimiento y capacidad del equipo y la salud, seguridad y ambiente de trabajo.

e) La gestión de procesos en la realización del producto o servicio (continuación)

NORMAS INTOSAI	NORMA ISO 9004
<p>6) Revisión de desempeño operativo. El desempeño de las operaciones es revisado a la luz de las normas sobre una base regular, valorando la efectividad y eficiencia. Si los análisis de gestión determinan que las acciones existentes no alcanzan los objetivos o normas establecidas, los procesos y las actividades establecidas para alcanzar los objetivos deberían ser objeto de análisis para determinar si son necesarias mejoras.</p> <p>7) Revisión de operaciones, procesos y actividades. Las operaciones, los procesos y las actividades deben ser periódicamente revisadas para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos en vigor y con el resto de los requisitos.</p> <p>8) Supervisión (asignaciones, revisiones y aprobaciones, dirección y capacitación). La supervisión competente ayuda a asegurar que los objetivos de control interno sean alcanzados. La asignación, revisión y aprobación del trabajo de un empleado comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación clara de las funciones, responsabilidades y responsabilidad asignada a cada miembro del personal. - La revisión sistemática del trabajo de cada miembro hasta donde sea necesario - La aprobación del trabajo en puntos críticos para asegurarse de que marcha como se quiere. 	<p>3) Verificación y validación de los procesos y productos. La dirección debería asegurarse de que la validación de los productos demuestre que éstos cumplen las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas. Los aspectos a considerar deben incluir: la política y objetivos de la calidad, la capacidad o calificación del equipo. Y en cuanto al producto habría que considerar: sus condiciones de operación, su uso o aplicación, su disposición, el ciclo de vida, el impacto ambiental y el impacto del uso de los recursos naturales incluyendo materiales y energía.</p> <p>La validación del proceso debería llevarse a cabo a intervalos apropiados para asegurarse de la reacción oportuna a los cambios que impactan sobre el proceso. Debe darse una atención particular a la validación de los siguientes procesos y productos: los de alto valor y seguridad, los que los que la deficiencia de un producto únicamente sea aparente cuando éste se use, aquellos que no puedan repetirse y los que no es posible la verificación del producto.</p> <p>Los cambios en los procesos deben identificarse, registrarse, evaluarse, revisarse y controlarse, con el fin de comprender el efecto en otros procesos y las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.</p> <p>4) Identificación, evaluación y mitigación de riesgo. La evaluación de riesgos debería llevarse a cabo para evaluar el potencial y el impacto de posibles fallas o errores en los procesos. Los resultados deberían usarse para definir e implementar acciones preventivas con objeto de atenuar los riesgos identificados.</p> <p>Las herramientas para la evaluación de riesgos son: análisis de modo y efecto de falla, análisis del árbol de fallas, diagramas de relaciones, técnicas de simulación y predicción de la confiabilidad.</p> <p>A) Oportunidades y acciones para mejorar los procesos. La mejora de la eficacia y la eficiencia de los procesos de realización del producto o prestación del servicio debe incluir entre otras las siguientes actividades: reducción de desperdicios, formación del personal, comunicación y registro de la información, mejora de infraestructuras, etc.</p> <p>B) Compras. La alta dirección de la organización debería asegurarse de que se definen e implementan procesos eficaces y eficientes de compra para la evaluación y el control de los productos comprados, con el fin de satisfacer las necesidades y requisitos de la organización, así como de las partes interesadas.</p> <p>Con tal motivo los procesos de compras deben considerar las siguientes actividades: identificación oportuna, eficaz y precisa de las necesidades y especificaciones del producto comprado y la evaluación del coste de dicho producto.</p>

e) La gestión de procesos en la realización del producto o servicio (continuación)

ANÁLISIS COMPARATIVO:

Las Normas de Control Interno INTOSAI han sido diseñadas con el objeto de evitar usos indebidos en la utilización y gestión de los recursos públicos. Hablan más de actividades de control, como políticas y procedimientos que la entidad utiliza para disminuir los riesgos y lograr sus objetivos, que de procesos. Algunas de estas actividades son: Procedimientos de autorización y aprobación, segregación de funciones, controles sobre accesos a recursos, verificaciones, revisión de operaciones, supervisión. A modo de ejemplo, las Normas INTOSAI establecen que para el “proceso” de compra de materiales la organización debe identificar aquellas actividades que aseguren que la compra ha sido autorizada por persona adecuada, el registro de la compra se ha realizado correctamente, se ha salvaguardado adecuadamente el material en el almacén, y además ese material es el adecuado (en cuanto que se mide su efectividad) para el proceso productivo y se ha adquirido al mejor precio posible (en términos de eficiencia).

La Norma ISO 9004 si considera el proceso de realización del producto, como un conjunto de actividades encaminadas todas ellas a obtener un producto que cumpla con los requisitos de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, para lo cual han de ser validados y verificados. Es necesario, por tanto, identificar, registrar, evaluar, revisar y controlar los cambios en los procesos, con el fin de comprender el efecto en otros procesos. Por ello en este caso las actividades de los procesos están más cercanas a definir las características del producto o servicio que se ofrece al cliente, su uso y aplicación, el ciclo de vida, el impacto medioambiental, etc.

De nuevo se observa que una simbiosis de las Normas de Control Interno INTOSAI y la Norma ISO 9004, puede conducir a una organización hacia la excelencia, de forma que el producto o servicio que ofrece una empresa debe satisfacer las necesidades de sus clientes en cuanto a sus características intrínsecas, pero además debe cumplir con los requisitos de control interno en cuanto a la autorización y aprobación en la adquisición, registro, salvaguarda de activos, etc.

f) La medición, seguimiento, y análisis de los procesos en el sistema de contorno y de calidad

NORMAS INTOSAI

El seguimiento del control interno busca asegurar los siguientes items:

- Que los controles operen como se requiere y que sean modificados apropiadamente de acuerdo a los cambios en las condiciones.
- Que se alcanzan los objetivos generales expuestos en la definición de control interno, en cumplimiento de la misión de la entidad.

Esto se realiza a través de:

(1) Actividades de seguimiento continuo

El seguimiento continuo de control interno está construido dentro de las operaciones normales y recurrentes de la entidad. Incluye la administración y actividades de supervisión y otras acciones que el personal ejecuta al cumplir con sus obligaciones.

Las actividades de seguimiento continuo cubren cada uno de los componentes de control interno e involucran acciones contra los sistemas de control interno irregulares, antiéticos, antieconómicos, ineficientes e ineficaces.

(2) Evaluaciones puntuales

El rango y frecuencia de las evaluaciones puntuales dependerá en primer lugar de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos permanentes de seguimiento.

NORMA ISO 9004

La dirección debe asegurarse de que se utilizan métodos eficaces y eficientes para identificar áreas para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad, utilizando para ello:

- 1) Encuestas de satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.
- 2) Las auditorías internas.
- 3) Las mediciones financieras.
- 4) La autoevaluación.

1) En cuanto al seguimiento y medición de la satisfacción del cliente la organización debe identificar fuentes de información del cliente y del usuario final disponibles, internas o externas, tanto en forma escrita como verbal.

La información relativa al cliente puede ser: Encuestas a los clientes y a los usuarios, la retroalimentación sobre todos los aspectos del producto, los requisitos del cliente e información contractual, las necesidades del mercado, los datos de prestación del servicio, y la información relativa a la competencia.

2) Auditoría Interna

El proceso de auditoría interna proporciona una herramienta independiente aplicable para obtener evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos existentes, dado que la auditoría interna evalúa la eficacia y eficiencia de la organización.

f) La medición, seguimiento, y análisis de los procesos en el sistema de contorno y de calidad (continuación)

NORMAS INTOSAI	NORMA ISO 9004
<p>Las evaluaciones puntuales cubren la evaluación de la efectividad del sistema de control interno y aseguran que el control interno logre los resultados deseados basándose en métodos predefinidos y procedimientos. Las deficiencias de control interno deben ser reportadas al nivel adecuado de la gerencia. Deben establecerse por ello requerimientos para identificar qué información es necesaria en un nivel particular para tomar decisiones de modo efectivo.</p> <p>El seguimiento del control interno debe incluir políticas y procedimientos que buscan asegurar que los hallazgos de auditoría y otras revisiones sean adecuados y oportunamente resueltos. Los gerentes deben:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Evaluar oportunamente los hallazgos de auditoría y otras revisiones, incluyendo aquellos que muestren deficiencias y recomendaciones reportadas por los auditores y otros que evalúen las operaciones de los departamentos. (2) Determinar las acciones correctivas en respuesta a los hallazgos y recomendaciones de las auditorías y revisiones. (3) Completar, dentro de los marcos establecidos, todas las acciones que corrijan o resuelvan de cualquier otra manera los asuntos que han llamado su atención. <p>El proceso de resolución empieza cuando los resultados de la auditoría o de otra revisión son reportados a la gerencia y se termina sólo cuando se toma una acción que:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Corrija las deficiencias identificadas. (2) Produzca mejoras. (3) Demuestre que los hallazgos y las recomendaciones no garanticen la acción gerencial. 	<p>Es importante que la dirección traduzca los resultados de la auditoría interna en acciones de mejora.</p> <p>Los aspectos a evaluar por la auditoría interna son: La implementación eficaz y eficiente de procesos, las oportunidades para la mejora continua, la capacidad de los procesos, el uso eficaz y eficiente de técnicas estadísticas, el uso de tecnologías de la información, el análisis de datos del costo de la calidad, el uso eficaz y eficiente de recursos, los resultados y expectativas de desempeño del proceso y del producto, la adecuación y exactitud en la medición del desempeño, las actividades de mejora y las relaciones con las partes interesadas.</p> <p>3) Medidas Financieras</p> <p>Los datos de procesos deben convertirse en información financiera capaces de proporcionar medidas comparables a lo largo de los procesos con objeto de mejorar la eficacia y eficiencia de la organización</p> <p>Estas medidas financieras son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los costes de prevención y valoración. - Análisis de los costes de no conformidad. - Análisis de los costes de fallos internos y externos. - Análisis del coste del ciclo de vida. <p>4) La autoevaluación</p> <p>Será llevada a cabo por la propia dirección de la organización, y la podrá utilizar para comparar los resultados de su desempeño frente al de organizaciones externas y al de clase mundial.</p> <p>La amplitud y la profundidad de la autoevaluación deberían planificarse en relación con los objetivos y prioridades de la organización. La autoevaluación no debe considerarse nunca como una alternativa a la auditoría de calidad interna o externa.</p>

ANÁLISIS COMPARATIVO:

Tanto en un sistema de control interno como en un sistema de calidad, los resultados de la auditoría o de otras revisiones deben servir para emprender acciones tendentes a corregir deficiencias y/o producir mejoras. Asimismo, la medición y seguimiento tiene como objetivo comprobar que los controles y políticas diseñadas son las adecuadas y funcionan correctamente. Para ello, aplican una serie de técnicas basadas todas ellas en la autoevaluación o auditoría interna, y de cuyos resultados se obtienen unas propuestas de mejora del propio sistema. En definitiva en ambos casos estamos ante una política de mejora continua.

En ambos sistemas, los procesos de medición, seguimiento deben depender directamente de la alta dirección y es a este órgano al que se le reporta los informes correspondientes. El seguimiento del control interno, la auditoría y autoevaluación del sistema de gestión de calidad precisan de una participación activa de la gerencia/dirección de la organización.

BIBLIOGRAFIA

Aenor, Norma UNE-EN-ISO 14001:2004. *Sistemas de Gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso*. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid, 2004.

Aenor, Norma UNE-EN-ISO 9001:2008. *Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid, 2008

Aenor, Norma UNE-EN-ISO 9004:2000. *Sistema de Gestión de la Calidad. Guía para la mejora de la actuación*. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid, 2000.

Aenor, Norma UNE-EN-ISO 9004:2000. *Sistema de Gestión de la Calidad. Guía para la mejora de la actuación*. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid, 2009.

Carmona Ibáñez, Pedro: "Un enfoque moderno del control interno: el Informe COSO y sus repercusiones". Estudios financieros, *Revista de contabilidad y tributación*. Comentarios, casos prácticos

Coopers & Lybrand: "Los nuevos conceptos del control interno. Informe COSO". Editorial Díaz de Santos S.A.

Dautzenberg A.: "Evaluación de la calidad". *Auditoría Interna* nº extra 75, 2005.

Fernández Sandino, Julio: "El control interno en la empresa". *Partida doble* nº 100, 1999

Fontalvo Herrera T.J., "Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO- 9000:2000". Edición Asesores del 2000. Bogotá, 2004

Fontanals J.,: "Certificado de Gestión Avanzada 9004". *Revista DYNA* nº 3, 2006

Gramling Audrey A., Hermanson Dana R. "COSO's Internal Control guidance for smaller businesses". *Internal Auditing* Vol. 22, 2007.

Herrador Alcalde, Teresa, De los Ríos Sastre, Susana: "El control interno y la calidad de la información financiera". *Partida doble* nº 130, 2002.

I.C.A.C., R.D. 1815/1991 por el que se aprueban las Normas Técnicas de Auditoría, 1991.

Instituto de Censores Jurados de Cuentas, *Manual de Auditoría*, Ed. Instituto de Censores Jurados de Cuentas, Madrid, 1982.

Marimon Viadiu F., Casadesús Fa M., Heras Saizarbitoria I.: "Análisis y un modelo de la difusión internacional de las normas ISO 9000 e ISO 14000". *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, nº 14, 2005

Marimon Viadiu F., Casadesús Fa M., Heras Saizarbitoria I.: "Percepción de los servicios ofrecidos por las empresas de calidad ¿resulta efectivo el asesoramiento relacionado con la ISO 9000?". *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa* nº 19, 2004.

Nuño Solinis R.: "Más allá de la excelencia". *Boletín de Estudios Económicos* nº 187, 2006.

Orbea Celaya T.: "Evaluación y mejora según la Norma UNE-EN ISO 9004:2000".

Orbea T.: 2009. "Gestión para el éxito sostenido". *Revista UNE* nº 237, 2009

Orta Pérez, Manuel, Sierra García, Laura: "La auditoría interna y los códigos de buen gobierno". *Técnica Contable* nº 57 (678), 2005.

Parrés García A.: "Un modelo de control interno que induce al desarrollo de gerencialismo público: la experiencia de Canarias". *Auditoría Pública* nº 50, 2010.

Poch, Ramón: "Manual de control interno: los circuitos informativos en la administración empresarial". Gestió 2000, Barcelona 1989.

Poch, Ramón: "Manual de control interno". Instituto de Auditores-Censores Jurados de Cuentas de España, Madrid 1998.

REA, "Manual de Auditoría, Registro de Economistas Auditores". Madrid, 1993

Sansalvador Sellés, Manuel Enrique, Cervero Rubio y otros: "El coste total de la calidad en organizaciones ISO 9000: un estudio empírico". *Revista Española de Financiación y Contabilidad* nº 34, 2005

Secretariado General de Intosai: "Guía para las normas de control interno del sector público", 2004.

Scott, Eriksen, Urrutia de Hoyos, Ignacio: "COSO: el marco integrado de control interno de la Ley Sarbanes & Oxley". *Estrategia financiera* nº 225, 2006

Solís Céspedes, José Luis, Pumarino García-Agull, Alfredo: "Control Interno Financiero: Ley Sarbanes-Oxley, primer año de aplicación y situación actual en España".

Tanarro Nemiña, Fernando: "Evolución y práctica del informe de control interno contable". *Técnica contable* nº 658, 2003.

Tarí Guilló J.J., Molina Manchón H., Sabater Sempere V., "Barreras potenciales para implantar la norma ISO 9000". *Revista Alta Dirección* nº 39, 2003.

Urbano López de Meneses M.: "La Armonización del Control Interno en la Unión Europea". Instituto de Estudios Fiscales. Madrid 2009

Vilaró González, Francisco: "El control interno y el control de gestión". *Alta dirección* nº 173, 1994.