

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

DATOS DE LOS AUTORES

Autores: Diana Patricia Gómez Echeverri
diapatri3@yahoo.es

Yanet Herlene Melo Yepes
yanetmelo@yahoo.com

Gloria Viviana Mora Salazar
cavivira@hotmail.com

Asesor Temático: Sandra Jaramillo Arias

Fecha: Noviembre 29 de 2010

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

RESUMEN

Las entidades gubernamentales tienen la responsabilidad de prestar un servicio público con eficiencia y calidad de manera que puedan satisfacer la demanda de la comunidad; por lo tanto, el cuidado, manejo y utilización de los bienes de toda la población municipal, requiere de una gestión efectiva y confiable. En este sentido, los sistemas de control interno y los sistemas de gestión de la calidad se convierten en herramientas orientadas al logro de los objetivos en cada entidad enfocados a su principal cliente: la ciudadanía.

La presente investigación busca establecer la compatibilidad entre el modelo de control interno MECI y la guía de aplicación de la norma internacional de



¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

calidad ISO 9001 en gobiernos locales IWA 4. La metodología empleada se basó inicialmente en la revisión bibliográfica acerca de sistemas de control interno y calidad; lectura y estudio de cada modelo para posteriormente analizar los procesos de operación seguidos en La Alcaldía de Medellín.

Finalmente, se obtienen como resultado los elementos comunes que hacen posible la aplicación de ambos modelos de manera conjunta, complementaria y coordinada y se establece la utilidad del IWA 4 aplicado en gobiernos locales.

PALABRAS CLAVES: sistema de gestión de la calidad, sistema de control, operación por procesos, planeación, mejora continua, objetivos institucionales, cumplimiento, compatibilidad, IWA 4

INTRODUCCIÓN

El Estado a través del tiempo para el ejercicio de su Función Pública se ha visto en la necesidad de establecer disposiciones referentes al control interno con el objeto de garantizar que las operaciones de las entidades se lleven a cabo con equidad, moralidad, eficacia, economía, celeridad e imparcialidad. En consecuencia, se han planteado y desarrollado varios modelos referentes al control, sustentados principalmente, en el artículo 209 y 269 de la Constitución Política de Colombia. Paralelamente, el concepto de Gestión de la Calidad ha cobrado fuerza dado el impacto que genera en las entidades producto de las necesidades implícitas o explícitas de sus clientes.

El MECI surgió como un modelo que se ha caracterizado por reunir diversos elementos de control estándar para el sector público, permitiendo la creación de criterios que se adapten a cada tipo de entidad y que estén en función del cumplimiento de sus objetivos y del mejoramiento continuo de la misma. Asimismo, el Taller de trabajo Internacional IWA 4, si bien no es un modelo propiamente dicho, es una guía internacional para la gestión de los gobiernos locales respaldada por la ISO (International Organization for Standardization); cuya finalidad es presentar directrices que permitan la aplicación de un sistema de gestión de calidad - basado en la ISO 9001- integrado, generando confiabilidad en las Alcaldías Municipales.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

La aplicación del IWA 4 al igual que las normas ISO, no es obligatoria, de hecho, en muchos gobiernos locales (Municipios) no existe conocimiento del tema o por lo menos no lo han abordado. Para el caso del Municipio de Medellín, en la actualidad, se tiene un conocimiento inicial y se está tomando como referencia, para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009.

De acuerdo al Decreto Municipal 399 de 2008 “ la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Control Interno – MECI, de manera complementaria y armonizada, implica como premisa fundamental una interiorización de los conceptos de calidad y control (...)” situación que el IWA 4 fortalece al permitir una interpretación relacionada de manera directa con los temas que desarrolla el gobierno local; y la familiarización de los conceptos básicos, orientados a facilitar la comprensión y el compromiso de todas las partes interesadas en el proceso de implementación de ambos sistemas.

El presente documento se presenta de la siguiente manera: inicialmente se hace el planteamiento teórico, conceptual y legal pertinente al tema. Seguidamente se describen los aspectos comunes en la estructura del MECI y el IWA 4, y finalmente se presentan los planteamientos del grupo de investigación y las conclusiones finales correspondientes a la problemática.

El siguiente trabajo tiene como finalidad establecer la relación existente y/o complementaria entre el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la NTCGP 1000 y el IWA 4, mediante el análisis de características e identificación de aspectos comunes que permitan la aplicación conjunta, evitando la repetición de procesos o la contraposición de los mismos. Además busca aportar ideas útiles que ayuden en la implementación de los modelos de control y de calidad.

EL CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO

En el mundo se han desarrollado diversidad de conceptos referentes al control los cuales pueden ser aplicados a cualquier tipo de entidad indiferente de su naturaleza y objeto social. Éste concepto, en la actualidad, ha tomado fuerza, a tal punto que en muchas entidades se establece o adopta, no solamente por mandato legal sino también, por las herramientas que brinda en la labor gerencial pues se encuentra estrechamente ligado a la gestión por procesos que en definitiva es un enfoque fundamentado en la teoría sistémica donde la

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

interacción de los elementos de un todo pueden generar más información y causar más impacto del que genera cada elemento de manera autónoma.

Para el caso concreto de las entidades estatales, el control debe asegurar que las actividades misionales se lleven a cabo de acuerdo a las disposiciones constitucionales y legales y estén en pro del bienestar de toda la ciudadanía quien es su principal “cliente”. Por esto, a continuación, se presenta un resumen del desarrollo que ha tenido el control a lo largo del tiempo en el Estado Colombiano a través del ejercicio de su función pública.

El Estado necesita crear las condiciones que considere necesarias para consolidar una sociedad justa y equitativa donde prevalezca el interés general de todos sus ciudadanos. Así, por medio de la Constitución Política de 1991 en sus artículos 209 y 269 establece que para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado, las entidades estatales deben contar con un Sistema de Control Interno que se ajuste a los términos que señale la ley. Por tal razón, mediante la Ley 87 de 1993 en su artículo primero, se establece el Control Interno como *“el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados 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 y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.”* De igual manera, en ésta ley, se plantean los objetivos, características, elementos, campo de aplicación y otras disposiciones pertinentes al tema que fueron ampliadas con la Directiva Presidencial número 2 en Abril del año 1994.

Seguidamente, con la expedición de la Ley 489 de 1998 se crea el Sistema Nacional de Control Interno cuyo objetivo es *“integrar en forma armónica, dinámica, efectiva, flexible y suficiente, el funcionamiento del control interno de las instituciones públicas, para que, mediante la aplicación de instrumentos idóneos de gerencia, fortalezcan el cumplimiento cabal y oportuno de las funciones del Estado”*¹. En éste sentido, mediante el Decreto 2145 de 1999 el Presidente de la República en ejercicio de sus facultades conceptualiza el

¹ Ley 489 de 1998 Capítulo VI Artículo 28.



¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

Sistema Nacional de Control Interno y establece todos los requerimientos aplicables a éste.

Posteriormente, con el Decreto 1537 de 2001 se procura fortalecer el sistema de control interno en las entidades del Estado de Orden nacional y territorial a través de las responsabilidades por parte de la oficina de control interno que corresponden a la valoración de los riesgos, acompañamiento y asesoramiento, la realización de evaluaciones y seguimientos, el fomento de la cultura del control y la relación con entes externos.²

Finalmente, por medio del Decreto 1599 de 2008 se determina la adopción del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 que nace como una necesidad ante la evidente evolución de los sistemas de gestión a nivel global y ante la falta de una cultura de control que le permita a las entidades consolidar su estructura organizacional para la consecución eficaz y eficiente de sus objetivos y por ende a los fines esenciales del Estado. Éste modelo, fue diseñado con base en modelos internacionales tales como COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), COCO (Criteria Of Control Board), COBIT (Control Objectives for Information Systems and related Technology) entre otros; y fue establecido básicamente, con el apoyo de La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID y la firma Casals & Asociados.³

El MECI si bien es un modelo de control bastante completo que brinda herramientas eficaces a la administración pública para su gestión y se adapta a las características propias de determinada entidad; por sí solo no garantiza la calidad en los productos y/o servicios que se suministran a todas las partes interesadas. En consecuencia, se hace necesario establecer un Sistema Integral que armonice ambos conceptos; es decir, que además de fortalecer la gestión administrativa pública, asegure la calidad en la satisfacción de las necesidades y/o expectativas de la ciudadanía. Así, el Congreso de la República con la expedición de la Ley 872 de 2003 (reglamentada con el Decreto 4110 del 9 de diciembre del año 2004) crea la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 – de obligatorio cumplimiento en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de

² Mantilla, Montes y Valencia (2007).

³ Mantilla, Montes y Valencia (2007).

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

servicio mencionadas en el artículo 2 de ésta misma Ley - como *“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, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades”*.⁴ De igual manera, establece como característica del sistema entre otras, – Parágrafo del artículo 3 – la complementariedad con los sistemas de control.

La Norma NTCGP (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública) 1000:2009 se creó inicialmente en versión 2004 con base en la ISO 9000: 2000 y 9001:2000 Con la versión 9001:2008 y las experiencias de implementación del MECI se elaboró la última, NTCGP 1000:2009 concernientes a la gestión de la calidad las cuales han tenido un impacto positivo en su aplicación. No obstante, se le adicionaron requisitos a los del estándar de la ISO propios de los entes gubernamentales.⁵

La NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2005 son modelos que además de tener en común la orientación de la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos y por ende a los fines del Estado, están basados en el enfoque por procesos, aspecto que constituye la labor más importante a la hora de implementarse, pues tratar de ver una organización por procesos y no por áreas o departamentos como anteriormente se concebía, no es una tarea fácil.

La Norma ISO 9000:2005 define el proceso como un *“conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”*. Los elementos de entrada suelen estar constituidos por todos los requerimientos o requisitos, recursos: humanos, financieros, técnicos, de estructura, información entre muchos otros; para transformarse y convertirse en salidas que generan valor para el cliente, contribuyendo siempre a la eficiencia, eficacia y efectividad de la entidad.

Otro aspecto común que puede identificarse entre ambos sistemas, es el ciclo administrativo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), comúnmente utilizado para establecer, implementar y realizar seguimiento a los procesos con el fin de

⁴ Ley 872 de 2003, Artículo 1.

⁵ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública 1000:2009, numeral 1.1 Generalidades.



¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

implantar medidas que mejoren continuamente el desempeño de los mismos y por ende de la entidad.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 describe brevemente éste ciclo así:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad.

Hacer: implementar los procesos

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza sobre la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,*
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,*
- c) la obtención de resultados de desempeño y la eficacia del proceso, y*
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.*

Lo anterior manifiesta que la filosofía o la razón de ser de toda entidad, sea pública o privada, son sus clientes; y sus requisitos, expectativas y/o necesidades, deben alinearse a la estructura estratégica, porque éstos son la base de los objetivos de la misma.

De otro lado, a nivel Internacional y para el caso concreto de las Alcaldías Municipales, en la actualidad existe una guía con directrices para la implementación de la ISO 9001 denominada IWA 4 (International Workshop Agreement – Taller de Acuerdo Internacional); la cual tiene como propósito promover gobiernos locales confiables y eficaces. Ésta norma surgió en la ciudad de México en el año 2005 y fue avalada por la Organización Internacional de Estandarización ISO, convirtiéndose en “*el primer documento*

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

normativo de ISO desarrollado específicamente para ese sector (...)” (Gadsden, 2009).

Siguiendo con Gadsden (2009):

“El documento IWA 4: 2009 ha sido diseñado para facilitar la integración y comunicación de la confianza entre el gobierno local y los ciudadanos. Tiene implicaciones que van más allá, ya que el gobierno local es el primer proveedor, y el más importante, de servicios al ciudadano, así como a las partes interesadas de diversa índole como son las empresas ubicadas en su territorio, los inversores y los turistas. En ese contexto, es enormemente importante que los gobiernos locales sean considerados eficientes, fiables y dignos de confianza por aquellos a los que dan servicios.”

Entre los principales objetivos del IWA 4, se destaca la creación de servicios íntegros que inspiren la confianza de los ciudadanos, de tal manera que las diferentes actuaciones ejercidas en pro del bienestar e intereses de la comunidad, se lleven a cabo constantemente con equidad, transparencia, celeridad e igualdad. (Gadsden, 2009)

Añade que el IWA 4 proporciona directrices que permiten la aplicación de la norma ISO 9001:2008 las cuales no cambian o modifican ésta última norma, sino que permite la especificación de conceptos a la vez que una integración de los procesos a través de los 39 indicadores con los que cuenta, para de ésta manera saber si sus prácticas son aceptables debajo de lo aceptable o inaceptables. Igualmente, explica la innovación del IWA de la siguiente manera:

1. *“La gestión integral de todos los procesos necesarios para que un gobierno local pueda ser considerado mínimamente confiable para sus ciudadanos.*
2. *El compromiso por parte de la más alta dirección de un municipio (el ayuntamiento reunido en cabildo con todos los directores principales y el presidente municipal) con el proceso de gestión de la calidad en su gestión pública.*
3. *Medir 39 indicadores de gestión estandarizadas que en principio todo gobierno local por sentido común y experiencia no puede dejar de tener.”* (Gadsden, 2009)

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

En definitiva, ésta guía ha sido diseñada para las alcaldías municipales con el propósito de ser una herramienta íntegra de gestión, coherente con el desempeño propio de cada entidad independientemente de su tipo, tamaño u objeto. Su filosofía, al igual que la del Modelo Estándar de Control Interno MECI y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, es el cumplimiento de los requisitos de las necesidades de sus clientes / ciudadanos, garantizando siempre las condiciones para una mejor gestión a través de la continúa revisión de sus procesos.

ELEMENTOS COMUNES

En el contexto del presente trabajo, los elementos comunes hacen referencia a las diferentes partes involucradas en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la NTCGP 1000 y el Taller de Trabajo Internacional IWA 4, las cuales se relacionan en uno o varios aspectos ya sea de forma directa o indirecta, se integran o se complementan, permitiendo que la entidad trabaje en función de ambos sistemas de manera conjunta. Asimismo, las partes involucradas son los funcionarios, los recursos, las instalaciones y equipos, los documentos, las normas, los reglamentos, los clientes, otros gobiernos, los proveedores, la información, la comunicación, las estrategias, la planificación, los procesos, las tareas y procedimientos, el enfoque o estilo en la dirección, la cultura organizacional, la coordinación de actividades, las capacitaciones y competencias, los niveles de responsabilidad y autoridad y toda una serie de condiciones requeridas para el correcto funcionamiento de las entidades públicas.

Partiendo de la estructura del MECI, de la NTCGP 1000 y del IWA 4, observando la intencionalidad de cada uno y analizando las características en los subsistemas del primero y en los requisitos de la Norma, se busca determinar elementos comunes y que por su naturaleza o fin sirven a un mismo propósito. La entidad a través de políticas define los criterios y parámetros de funcionamiento, en este punto podrá simplificar o distribuir tareas de manera integrada.

La siguiente es la descripción de requisitos, situaciones o condiciones requeridas tanto en el MECI como en la NTCGP 1000 y en el IWA 4.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

Planeación estratégica: las entidades públicas para dar cumplimiento a la misión, visión, objetivos y metas deben definir sus estrategias, de forma participativa. En ella se considera todo aquello que le permitirá cumplir su función. Inicialmente debe conocer lo que espera el ciudadano, lo que necesita, lo que satisface sus necesidades, seguidamente debe definir y caracterizar los procesos que traducen mejor esas exigencias de la comunidad, es decir, los pasos seguidos deben ser coherentes entre si y estar en función de los requisitos del ciudadano, los de tipo legal y reglamentario. De igual manera, planea la disposición y asignación de recursos necesarios para la operación en general. Se identifican las partes interesadas que intervienen en el funcionamiento de la entidad ya sean internos o externos y con los cuales se definen los requerimientos de información, los canales de comunicación, evaluación y seguimiento. La manera como se prestara el servicio debe quedar definida en esta fase.

Definición y caracterización de procesos: a través de este enfoque la entidad identifica la secuencia de actividades o tareas que relacionadas permitirán crear valor, necesitan unos elementos de entrada (pueden ser los resultados de otro proceso, especificaciones técnicas, legales, información, parámetros de conducta y otros), y recursos (humanos, financieros, físicos) para transformar unos insumos en el producto o servicio final. Igualmente define de acuerdo a su objeto social la secuencia de procedimientos que le permitirán ejecutar un proceso y la secuencia de procesos que conforman la operación. Lo anterior implica que debe conocer a profundidad lo que quiere lograr y como lo va a lograr, determina los objetivos institucionales y entra a identificar y clasificar los procesos ya sean estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Ver la organización a través de un enfoque por procesos ayuda a simplificar las tareas, evita la repetición de procedimientos, asigna recursos y responsables de manera más acertada, incentiva el rendimiento individual sin perjuicio del trabajo en equipo, favorece las competencias y el conocimiento, compromete todos los niveles de la organización con la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Esto último es muy importante en la medida que todas las entidades buscan el cumplimiento de sus metas pero si estas se logran con el máximo aprovechamiento de los recursos y se satisfacen las necesidades públicas se puede decir que se están alcanzando realmente los objetivos.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

Desde el mapa de operación de la entidad el cual es la secuencia de procesos establecidos, se pueden evidenciar las fases administrativas de la planeación, la dirección, el control y evaluación.

El MECI, adopta un modelo de operación por procesos el cual de acuerdo al decreto 1537 del 2001 facilita las labores de control interno. De la misma manera el IWA 4, de acuerdo a la NTCGP 1000:2009, plantea un sistema para la gestión de la calidad en los gobiernos locales basado en la identificación y establecimiento de procesos con los criterios que permitan hacer seguimiento y control a estos para asegurar la operación de la entidad.

Administración y valoración de riesgos: desde la implementación de los sistemas de gestión de calidad y control, se requiere considerar los riesgos, la probabilidad de que ocurran es la que pone en peligro el logro de los objetivos, por esto la identificación, evaluación, seguimiento y administración de estas situaciones respaldan los procesos y son parte de las estrategias a corto y largo plazo del gobierno local. Desde la dirección se planifica la constante revisión de la eficiencia, eficacia y efectividad de los sistemas de control y los sistemas de gestión de la calidad para asegurar el logro de las metas. Se incluyen actividades de control y mejora. El enfoque de riesgos reconoce la incertidumbre, mira la entidad de una manera abierta en el tiempo, a futuro, la ubica en entornos cambiantes, considera factores de distintas naturalezas que la puedan afectar, todo lo anterior contribuye a generar cultura hacia la prevención, disminuyendo la corrección.

Guía de la dirección: los directores, son los que orientan la entidad hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, son los encargados de buscar que se cumplan las normas legales, constitucionales y reglamentarias que le sean aplicables, durante la fase administrativa planean la disponibilidad de recursos humanos, financieros, técnicos o tecnológicos que se necesiten, delegan funciones y crean las condiciones para que existan unas áreas de responsabilidad con personal competente y comprometido con los objetivos de calidad y de control. El compromiso de la Dirección es uno de los aspectos fundamentales para el establecimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado y la implementación de las actividades de control interno de los procesos.

Generación de confianza y transparencia en los procesos: los procesos de información y comunicación con el ciudadano se contemplan como



¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

herramientas a través de las cuales se puede establecer la correspondencia entre las necesidades del ciudadano y el funcionamiento misional en los gobiernos locales y además sirven como generador de confianza al permitir la intervención de la ciudadanía. Diferentes actividades requieren de amplia información y comunicación como es el caso de la adjudicación de contratos, la vinculación de funcionarios, las compras, los proveedores, los resultados de las mediciones de los indicadores de gestión, las decisiones de inversión, el presupuesto participativo entre otros, para los cuales se requiere mucha claridad, por lo anterior se determinan requisitos mínimos de confiabilidad y la manera de hacerles seguimiento y control.

Enfoque al cliente y su satisfacción: con esta cultura se busca enfocar la planeación y el modelo de operación hacia el buen servicio con altos niveles de calidad. Para muchas organizaciones en la actualidad el enfoque al cliente lo utilizan como una estrategia de éxito a través de la cual pueden obtener beneficios; en las entidades públicas es fundamental ya que son las responsables de suministrar bienes y servicios para el bien común. En el proceso de planeación se identifican, se registran, se siguen y se evalúan los requerimientos del ciudadano.

Asignación adecuada de responsabilidades y autoridad: se busca que todas las actividades asociadas a un proceso sean coordinadas de tal manera que su ejecución sea responsabilidad de personal competente y comprometido con los objetivos institucionales. El compromiso con la calidad, es una de las principales características que deben tener quienes dirigen las distintas dependencias en la entidad y que tienen a su cargo personal. La confiabilidad, la transparencia, la competencia, el respeto, la motivación entre otros, son valores que se crean desde la dirección y son ellos los responsables de infundirlos en los demás funcionarios y generar las condiciones para que existan como cultura. Los perfiles de cargo, la comunicación, las capacitaciones, los incentivos etc., son herramientas con las que se construyen dichos valores.

Disposición adecuada de Recursos: en la planificación se identifican el tipo y cantidad de recursos humanos, financieros y operacionales necesarios para la ejecución de los procesos. A través del presupuesto se planea la consecución de los recursos y la manera como estos serán direccionados de acuerdo a las necesidades. De la misma manera, desde los planes y programas la entidad debe asegurar condiciones favorables para la prestación del servicio como el

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

correcto funcionamiento del departamento de gestión humana desde donde se definen no solo el personal adecuado para el tipo de actividad a ejecutar sino un ambiente laboral de respeto y dignidad. Las instalaciones, los equipos técnicos y tecnológicos, los sistemas de información y otras herramientas de trabajo se planifican y gestionan como apoyo para el cumplimiento de los objetivos.

Documentación, soporte formal del cumplimiento: los distintos procesos se documentan con el fin de normalizar las operaciones y garantizar la repetibilidad de las mismas; lo que es una referencia a través del tiempo para las partes interesadas. Los manuales de procedimientos, las guías de operación, las políticas, los informes, la normatividad y todo tipo de datos quedan como evidencia de la planeación, la ejecución, el seguimiento, control y evaluación de los procesos. Se establecen los procedimientos para el adecuado archivo de los documentos que son generadores de transparencia y son parámetros de organización en la entidad.

Políticas de comunicación e información: en el enfoque por procesos, estos se interrelacionan, es decir, dependen unos de otros o se relacionan para contribuir a la realización del producto o prestación del servicio; es por esto que se hace necesario que existan canales adecuados para que fluya la información en todas las actividades y para todos los responsables en sus diferentes niveles y departamentos en la entidad. Inicialmente se identifican el tipo y las fuentes de información, ya sean internas o externas, legales o de otro tipo, las cuales requiere la entidad para desarrollar los procesos y cumplir con sus objetivos. En cumplimiento de las políticas de calidad y de operación, la socialización de planes, diagnósticos, avances, resultados, revisiones y todo tipo de procedimientos, es un factor muy influyente en el logro de las metas ya que involucra todo el personal de la entidad en las diferentes fases administrativas.

Desde la planeación, durante el desarrollo y hasta el producto final, la información fluye aportando valor a cada proceso y conectando la entidad con los usuarios y con otros gobiernos, esto requiere el establecimiento de mecanismos eficaces de comunicación e información que permitan fortalecer la participación del ciudadano en la gestión pública.

Seguimiento y evaluación constante: es necesario en los gobiernos locales, la revisión continua de la efectividad de los sistemas implementados para el

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

desarrollo de los procesos. Se observan los objetivos propuestos, las tareas, los requisitos del ciudadano, la normatividad, los recursos disponibles, los niveles de cumplimiento, los riesgos, las acciones de mejoramiento, el entorno, los cambios requeridos y todo aquello que impulse el buen funcionamiento de la entidad. Los procedimientos definidos deben dar a conocer si los resultados están acordes a lo planeado y a la satisfacción del cliente/ciudadano.

Auditorías Internas: revisión y análisis por personas independientes, objetivas y competentes de los procesos, procedimientos y resultados en la entidad para determinar si son adecuados para alcanzar los objetivos. Las auditorías deben evidenciar si las políticas de calidad y de control seguidas son eficaces en función del cumplimiento de requisitos; igualmente, se planifican, se documentan y los hallazgos son utilizados en pro del mejoramiento.

Enfoque al mejoramiento continuo: observar y analizar la ejecución de los planes y programas con el fin de detectar los errores, las dificultades, la desviación de los objetivos, las actividades críticas y otros elementos que impidan la prestación de un servicio que cumpla con los requerimientos del ciudadano; por esto la entidad debe obtener la información que le permita conocer y medir la percepción y el grado de satisfacción de la comunidad en cuanto al servicio o producto que está recibiendo. De esta manera, se podrán determinar las acciones preventivas o correctivas del caso.

La mejora continua implica que la entidad tiene como política la prestación del servicio con un alto grado de calidad y para ello crea las condiciones (información, comunicación, revisión, análisis, acciones) para validar y verificar el cumplimiento de los requisitos antes y después de entregar el servicio.

Estos elementos comunes son fundamentales e integran las bases que deben implementarse en los procesos de las entidades públicas, para el caso de éste proyecto, la Alcaldía del Municipio de Medellín, con el ánimo de generar confianza en la capacidad de dar cumplimiento a sus objetivos, misión, visión, política de Calidad y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado.

Es muy importante aclarar que hay más requisitos (NTCGP – IWA 4) y elementos (MECI) que son aplicables a los procesos de cada entidad pública, pero por cuestiones del proyecto, solamente se enfatizó en los que son comunes con el propósito de confirmar la compatibilidad e integralidad entre ambos.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

LOS PROCESOS DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN CON RELACIÓN A LOS ELEMENTOS COMUNES

El enfoque por procesos se constituye en el punto de partida para la construcción e implementación tanto del modelo de control interno MECI como de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Taller de Trabajo Internacional IWA 4. De ésta manera, se analizaron los procesos de la Alcaldía del Municipio de Medellín teniendo en cuenta que cada uno de éstos debería cumplir con unos requisitos específicos aplicables a ellos que luego se convierten en el referente que permite la medición de los resultados de desempeño y la eficacia de los procesos; aspecto fundamental a la hora de implementar prácticas o metodologías que mejoren el funcionamiento global de la entidad al prestar los servicios a sus ciudadanos.

Según el mapa de procesos de la Alcaldía del Municipio de Medellín, ésta entidad cuenta con Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación que se indican a continuación:

PROCESOS ESTRATEGICOS:

Dentro de éstos procesos hace parte el Direccionamiento estratégico compuesto por los subprocesos Planificación Estratégica, Planificación Financiera; y Administración de Programas y Proyectos.

PROCESOS MISIONALES:

Dentro de éstos procesos se identifican los correspondientes a:

- 1. Desarrollo Territorial, Equitativo y Sostenible:** Comprende los procesos Gestión Territorial, Administración de Transporte y Tránsito, Diseño y Construcción de Obra Pública, Administración de los Recursos Naturales y Atención de Emergencias y Desastres.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

- 2. Desarrollo Social Equitativo e incluyente:** Comprende los procesos referentes a Salud, Educación, Desarrollo Cultural, Seguridad y Convivencia, Gestión Social del Riesgo y Fortalecimiento de la Ciudadanía.
- 3. Desarrollo Económico Equitativo y Sostenible:** Comprende los procesos Desarrollo Económico, Desarrollo Turístico y Servicio al Ciudadano

PROCESOS DE APOYO:

En éste, se incluyen los procesos referentes a Adquisiciones, Administración y Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles, Talento Humano, la Gestión Jurídica, de Información, Comunicación Pública y Hacienda Pública.

PROCESOS DE EVALUACIÓN:

Comprende la Evaluación de la Gestión y la Mejora detallados los procesos de Evaluación de la Gestión, Evaluación Independiente, y Mejoramiento Continúo.

A continuación se ilustran los elementos comunes que generan condiciones de aplicación conjunta en los procesos de la Administración Municipal.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

PROCESOS / Subprocesos	ELEMENTOS COMUNES DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4
<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO / Planificación Estratégica - Planificación Financiera - Administración de Programas y Proyectos.</p> <p>GESTIÓN TERRITORIAL / Catastro – Monitoreo, Vigilancia y Control del Desarrollo del Territorio – Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios.</p> <p>ADMINISTRACIÓN DE TTE. Y TRÁNSITO / Transporte – Tránsito.</p> <p>DISEÑO Y CONTRUCCIÓN DE OBRA PÚBLICA / Diseño – Construcción.</p> <p>ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES</p> <p>ATENCION DE EMERGENCIAS Y DESASTRES (Gestión del Riego de Desastre)</p> <p>SALUD / Gestión del Aseguramiento y la prestación de los servicios de salud – Gestión de la Salud Pública.</p> <p>EDUCACIÓN / Gestión de la Educación – Apoyo y Control de la Educación.</p> <p>DESARROLLO CULTURAL</p> <p>SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</p> <p>GESTIÓN SOCIAL DEL RIESGO</p> <p>FORTALECIMIENTO DE LA CIUDADANÍA / Educación ciudadana – Organización social – Participación ciudadana.</p> <p>DESARROLLO ECONÓMICO / Empresarismo – Fomento al Empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación estratégica. ✓ Definición y caracterización de procesos. ✓ Guía de la dirección. ✓ Enfoque al cliente y su satisfacción. ✓ Asignación adecuada de responsabilidades y autoridad. ✓ Disposición adecuada de recursos. ✓ Documentación, soporte formal del cumplimiento. ✓ Políticas de comunicación e información. ✓ Seguimiento y evaluación constante. ✓ Administración y valoración de riesgos. ✓ Auditorías internas. ✓ Enfoque al mejoramiento continuo. ✓ Generación de confianza y transparencia en los procesos.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

PROCESOS / Subprocesos	ELEMENTOS COMUNES DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4
<p>DESARROLLO TURÍSTICO</p> <p>SERVICIO AL CIUDADANO / Desarrollo de la estrategia de servicio al ciudadano – Atención Peticiones Quejas y Reclamos (PQRs) – Atención de trámites y servicios – Administración de canales de Atención – Medición de la satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>ADQUISICIONES</p> <p>ADMÓN. Y MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES / Administración de bienes muebles e inmuebles – Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.</p> <p>TALENTO HUMANO / Provisión de empleo y desvinculación – Desarrollo de competencias – Evaluación de desempeño – Bienestar social – Salud ocupacional - Administración de salarios y prestaciones sociales – Procesos disciplinarios – Manejo de situaciones administrativas – Relación sindical.</p> <p>JURÍDICA / Prevención de daño antijurídico – Defensa y protección de lo público.</p> <p>INFORMACIÓN / Admón. De la infraestructura de Tecnología de la Información (TI) o Gestionar la infraestructura de TI – Admón. De los sistemas de información o Gestión de soluciones de TI – Gestión de la información – Seguridad de la información, gestionar la seguridad de la información.</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA / Comunicación Interna - Comunicación Externa.</p> <p>HACIENDA PÚBLICA / Ingresos – Contabilidad – Tesorería – Valorización.</p> <p>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p>MEJORAMIENTO CONTINUO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación estratégica. ✓ Definición y caracterización de procesos. ✓ Guía de la dirección. ✓ Enfoque al cliente y su satisfacción. ✓ Asignación adecuada de responsabilidades y autoridad. ✓ Disposición adecuada de recursos. ✓ Documentación, soporte formal del cumplimiento. ✓ Políticas de comunicación e información. ✓ Seguimiento y evaluación constante. ✓ Administración y valoración de riesgos. ✓ Auditorías internas. ✓ Enfoque al mejoramiento continuo. ✓ Generación de confianza y transparencia en los procesos.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

Paralelamente, el IWA 4 ofrece un sistema de diagnóstico con 39 indicadores mínimos de gestión clasificados en las siguientes categorías:

1. Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno.
2. Desarrollo Económico Sostenible.
3. Desarrollo Social Incluyente.
4. Desarrollo Ambiental sostenible.

A su vez, cada categoría se analiza de acuerdo a unos niveles de aceptabilidad e identificados con el color verde, amarillo y rojo los cuales representan logros mínimos aceptables de calidad local, prácticas municipales debajo de lo aceptable y prácticas municipales inaceptables respectivamente.⁶

Según el Taller de Trabajo Internacional IWA 4, cada indicador representa lo que un gobierno local debe tener para ser confiable. Es una autoevaluación cuyo resultado evidencia el desempeño de la entidad. Estos indicadores están planteados por procesos y no podrían alinearse con los subsistemas del MECI o con los diferentes numerales que conforman los requisitos de de la NTCGP 1000, por lo tanto, analizarlos desde un modelo de operación por procesos es más acertado para definir el estado general del desempeño y los resultados del gobierno.

La siguiente es la representación de los procesos y subprocesos de la Alcaldía de Medellín con relación a los Indicadores del IWA 4.

• ⁶ Anexo B, International Workshop Agreement IWA 4. Quality management system – Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government. Traducción por Diana Gómez, Yanet Melo y Viviana Mora.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

PROCESOS / Subprocesos	INDICADORES DE LOGRO TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO / Planificación Estratégica - Planificación Financiera - Administración de Programas y Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Gobierno local responsable con una buena gestión de la calidad.
GESTIÓN TERRITORIAL / Catastro – Monitoreo, Vigilancia y Control del Desarrollo del Territorio – Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Fiscalmente Responsable. • DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE: ✓ Prestador de Servicios Públicos. ✓ Promotor de un nivel aceptable de vivienda. • DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE: ✓ Sistema de ordenamiento territorial eficaz.
ADMINISTRACIÓN DE TTE. Y TRÁNSITO / Transporte – Tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE: ✓ Sistemas e Infraestructuras para las comunicaciones. • DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE: ✓ Cuidadoso de la calidad del aire.
DISEÑO Y CONTRUCCIÓN DE OBRA PÚBLICA / Diseño – Construcción.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ El Estado de Derecho prevalece en el territorio del gobierno local. ✓ Transparente y socialmente responsable. • DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE: ✓ Sistemas e Infraestructuras para las comunicaciones.

**¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI
1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?**

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

PROCESOS / Subprocesos	INDICADORES DE LOGRO TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuidadoso de la calidad del aire. ✓ Responsable de la recolección de basuras y su disposición. ✓ Protector de los recursos naturales. ✓ Responsable del agua. ✓ Cuidadoso y responsable del suelo. ✓ Promotor de la educación ambiental.
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES (Gestión del Riego de Desastre)	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promotor de la protección civil y de los servicios de emergencia: ✓ Seguro y consciente de la Seguridad • DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promotor de un nivel aceptable de vivienda.
SALUD / Gestión del Aseguramiento y la prestación de los servicios de salud – Gestión de la Salud Pública.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promotor del deporte y la recreación. ✓ Promotor de la Salud Pública.
DESARROLLO CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promotor de la cultura y el patrimonio histórico.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

PROCESOS / Subprocesos	INDICADORES DE LOGRO TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4
EDUCACIÓN / Gestión de la Educación – Apoyo y Control de la Educación.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Uso Sistemático de la tecnología y el Internet. • DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE: ✓ Promotor de la formación para el empleo local. • DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE: ✓ Garante de la calidad en la educación básica.
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Seguro y consciente de la seguridad. • DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE: ✓ Promotor de la responsabilidad cívica.
GESTIÓN SOCIAL DEL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE: ✓ Responsable de los sectores de la población vulnerable y en riesgo. ✓ Promotor de la responsabilidad cívica.
FORTALECIMIENTO DE LA CIUDADANÍA / Educación ciudadana – Organización social – Participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Participación de la comunidad en políticas y programas. ✓ Transparente y socialmente responsable. • DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE: ✓ Promotor de la integración étnica y social. ✓ Promotor de la equidad de género.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

PROCESOS / Subprocesos	INDICADORES DE LOGRO TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4
DESARROLLO ECONÓMICO / Empresarismo – Fomento al Empleo.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creador de alternativas económicas innovadoras. ✓ Promotor del empleo y del potencial productivo. ✓ Promotor de la formación para el empleo local. ✓ Promotor de la industria, el comercio y los servicios. • DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de la lucha contra la pobreza.
DESARROLLO TURÍSTICO	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguro y consciente de la seguridad. • DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promotor del Turismo. • DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuidadoso de la imagen del entorno.
SERVICIO AL CIUDADANO / Desarrollo de la estrategia de servicio al ciudadano – Atención Peticiones Quejas y Reclamos (PQRs) – Atención de trámites y servicios – Administración de canales de Atención – Medición de la satisfacción de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gobierno local responsable con una buena gestión de la calidad. ✓ Competencia y continuidad de los servidores públicos. ✓ El Estado de Derecho prevalece en el territorio del gobierno local. ✓ Participación de la comunidad en políticas y programas. ✓ Transparente y socialmente responsable.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

PROCESOS / Subprocesos	INDICADORES DE LOGRO TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4
ADQUISICIONES	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Gobierno local responsable con una buena gestión de la calidad.
ADMÓN. Y MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES / Administración de bienes muebles e inmuebles – Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Gobierno local responsable con una buena gestión de la calidad.
TALENTO HUMANO / Provisión de empleo y desvinculación – Desarrollo de competencias – Evaluación de desempeño – Bienestar social – Salud ocupacional - Administración de salarios y prestaciones sociales – Procesos disciplinarios – Manejo de situaciones administrativas – Relación sindical.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Competencia y continuidad de los servidores públicos.
JURÍDICA / Prevención de daño antijurídico – Defensa y protección de lo público.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Marco legal establecido e implementado. ✓ El estado de derecho prevalece en el territorio del gobierno local.
INFORMACIÓN / Admón. De la infraestructura de Tecnología de la Información (TI) o Gestionar la infraestructura de TI – Admón. De los sistemas de información o Gestión de soluciones de TI – Gestión de la información – Seguridad de la información, gestionar la seguridad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Participación de la comunidad en políticas y programas. ✓ Uso sistemático de la tecnología y el Internet. ✓ Transparente y socialmente responsable.
COMUNICACIÓN PÚBLICA / Comunicación Interna - Comunicación Externa.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Gobierno local responsable con una buena gestión de la calidad ✓ Uso sistemático de la tecnología y el Internet.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

PROCESOS / Subprocesos	INDICADORES DE LOGRO TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4
HACIENDA PÚBLICA / Ingresos – Contabilidad – Tesorería – Valorización.	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO: ✓ Gobierno local responsable con una buena gestión de la calidad. ✓ Fiscalmente responsable. ✓ Sana administración financiera. ✓ Transparente y socialmente responsable.
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO ✓ Gobierno local responsable con una buena gestión de la calidad. ✓ Asociado y vinculado con otros niveles de gobierno y con ONG's.
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO ✓ Gobierno local responsable con una buena gestión de la calidad. ✓ Asociado y vinculado con otros niveles de gobierno y con ONG's.
MEJORAMIENTO CONTINUO	<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO ✓ Gobierno local responsable con una buena gestión de la calidad. ✓ Asociado y vinculado con otros niveles de gobierno y con ONG's.

No es la intención del presente trabajo hacer algún tipo de seguimiento o diagnóstico para verificar el cumplimiento de las condiciones que conlleva cada uno de los indicadores y que al ser utilizadas permitirían conocer el estado actual de la Alcaldía de Medellín en términos de lo que sería ideal de acuerdo a su función social. Sin embargo, fueron abordados de forma general con el fin de apreciar cada indicador del IWA 4 asociado a un determinado proceso de la Administración y así representar la retroalimentación que puede generarse al utilizar la herramienta en dichos procesos.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

Finalmente, después de analizados los puntos anteriores y en respuesta a la pregunta planteada se puede establecer que si son compatibles el MECI Y EL IWA 4 y que la implementación conjunta de estos sistemas permite a los gobiernos locales generar confianza en el manejo de lo público además de profundizar en su labor social al ser el ciudadano elemento predominante en la gestión.

De acuerdo a los propósitos de cada sistema; buscan constantemente el mejoramiento del desempeño lo que permite que la entidad deba comprometerse con producir bienes y servicios capaces de satisfacer las necesidades de la comunidad con sentido incluyente y participativo. El IWA 4, plantea los logros en los cuales debe enfocarse el gobierno local para alcanzar un nivel de desempeño alto y mediante el sistema de diagnóstico busca establecer en la entidad prácticas de calidad aceptables; por su parte el MECI, emplea metodologías de diagnóstico en cada uno de sus componentes para conocer la situación inicial de los mismos, igualmente, utiliza permanentemente herramientas de verificación y evaluación con el fin de monitorear el funcionamiento operativo y administrativo y así definir parámetros de mejora del desempeño y los resultados.

De acuerdo al enfoque de cada sistema; la operación de la entidad se soporta en procesos orientados hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la gestión eficiente y eficaz. Promueven los dos, visualizar la entidad pública como un macroproceso conformado por otros procesos que agregan valor donde el ciudadano es la principal entrada y la satisfacción de este es el producto final.

Definir y caracterizar los procesos es una tarea que genera dificultades en la implementación de los sistemas de control y de gestión de la calidad ya que implican la elección correcta de actividades, procedimientos, responsables y recursos que sean coherentes con la misión y visión institucional, esto es fundamental para los dos modelos.

Por último y de acuerdo a la metodología de cada sistema, se puede aplicar el PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar) como se mencionó anteriormente; son requisitos comunes la planeación, la implementación, el seguimiento y la mejora continua de los procesos. Esto requiere en los dos, el compromiso de todos los funcionarios involucrados, el trabajo en equipo para que exista buena comunicación e información, capacitaciones, actualizaciones y la designación

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

de uno o varios responsables o comités encargados para vigilar la gestión efectiva de cada proceso.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

CONCLUSIONES

- Se pudo evidenciar la compatibilidad entre el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Taller de Trabajo Internacional IWA 4, de tal manera que pueden aplicarse conjuntamente aunando esfuerzos, evitando la repetición de procesos o la contraposición de los mismos.
- El enfoque por procesos, la mejora continua y la metodología PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar) empleados tanto en el MECI como en el IWA 4 son la estructura central común que facilitan la implementación conjunta; y marcan las pautas que crean las condiciones necesarias para que exista en la Administración Municipal el direccionamiento hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales con altos niveles de desempeño.
- La implementación del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la NTCGP 1000:2009 siguiendo las directrices del IWA 4, es importante para los gobiernos locales porque promueve el desempeño orientado a la excelencia y enfatiza directamente en requisitos que las administraciones públicas deben tener.
- El IWA 4, es una herramienta para la administración al ser guía y referencia para las estrategias y políticas de calidad por lo tanto sirve para la toma de decisiones, sin embargo requiere la participación y compromiso de todos los funcionarios involucrados en cada proceso.
- Las prácticas más importantes en la operación de un gobierno local que busca ser efectivo, tienen que ver con las necesidades, comunicación, participación y satisfacción del ciudadano; por esto es importante la utilización de modelos y herramientas que ayuden a crear la estructura necesaria para que se den dichas prácticas. El IWA 4, como referente en la aplicación de la NTCGP: 1000 2009 no está en contraposición con las políticas del Modelo Estándar de Control Interno MECI por el contrario, es una guía que complementa algunas actividades y/o estrategias de éste modelo de control, principalmente la planeación, el seguimiento y la mejora continua de los procesos.
- La responsabilidad de los gobiernos locales tiene que ver con el bienestar ciudadano, pero no es suficiente esta orientación, en la actualidad requieren un planteamiento integral que les ayude desde diferentes perspectivas y metodologías a cumplir sus funciones. El IWA

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

4 es recomendable porque aborda la entidad de manera amplia y contempla todos los servicios que podría o debería prestar, precisamente porque cada vez aumenta la responsabilidad que tienen con otros gobiernos, con el medio ambiente y con el desarrollo y el bienestar social.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, L. y Bolívar, J. (2007). *Gestión por procesos notas de clase* (3ª ed.). Medellín: Tecniformas S.A.
- Atehortua, F., Bustamante, R., Calderón, J., González, C., Valencia, J. y Zabala, W. (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Medellín: Universidad de Antioquía
- Atehortua, F. A., Bustamante, R. y Valencia, J. (2008). *Sistema de Gestión Integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Bedoya, C. Y. y Montoya, P.A. (2008). *Relación e importancia de la auditoría y el control de gestión en el contexto del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005*. Tesis de especialización para optar el título de Especialistas en auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Camisón, C., Cruz, S. y González T. (2007). *Gestión de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cavero, E. (2008, Diciembre). Certificación IWA - 4 ISO para Gobiernos Locales. *Gerencia Pública*, 6, Artículo7. Extraído el 20 de Febrero, 2010 de <http://www.egc.edu.pe/revista/numero6/enlaces/articulo7.htm>
- Colombia, Departamento Administrativo de la Función Pública. Red universitaria de extensión en calidad. (2004). *Guía de diagnóstico para implementar el sistema de gestión de la calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004*. Tunja: Autor
- Colombia, Departamento Administrativo de la Función Pública. Red universitaria de extensión en calidad. (2007). *Diseño para implementar el sistema de gestión de la calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004*. Bogotá DC: Autor

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

- Dorta, J. A. (2005). Teorías organizativas y los sistemas de control interno. *Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría*, Abril – Junio, 9-58.
- Fernández. M. A. (2003). *El fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Madrid: Esic
- Gadsden, C. (2006, Diciembre 21). Directrices internacionales para la aplicación de la ISO 9001:2000 para Gobiernos Locales. Reconocimiento Internacional de Gobiernos Locales confiables. Extraído el 12 de Marzo de 2010 de <http://www3.diputados.gob.mx/camara/content/download/38159/1...-18K>
- Gadsden, C. (2009, Agosto 25). La nueva edición del IWA 4 para incrementar la fiabilidad y responsabilidad de los gobiernos locales. Extraído el 13 de Abril, 2010 de http://www.ibnorca.org/sis/sis_ibnorcadia/index.php?option=com_content&view=article&id=88:nueva-edicion-del-iwa-4-para-incrementar-la-fiabilidad-y-responsabilidad-de-los-gobiernos-locales&catid=44:boletin-no-3&Itemid=69
- Ganser, Olga. (2006, Abril 19). Certificación ISO 9000. Extraído el 20 de Mayo de 2010 de www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/admpro3og.htm
- Guillèn, A. (2005, Noviembre 16). IWA 4 una guía para mejorar la gestión de la calidad en el gobierno local. Extraído el 13 de Abril, 2010 de www.larioja.org/npRioja/defaultpage.jsp?...
- Gutiérrez, M. (2006). *Administrar para la calidad*. México: Editorial Limusa S.A., 297- 320
- International Workshop Agreement IWA 4. Quality management system – Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government. Traducción por Diana Gómez, Yanet Melo y Viviana Mora.
- Madrazo, C. (2007, Agosto). “Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en gobiernos locales. Extraído el 18 de Mayo de 2010 de

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

www.munitel.cl/eventos/otros/seminario/seminario_gob_local_expo_madrado.pdf

- Mantilla, O. de J., Montes, C. y Valencia, G. (2007). Análisis de la fundamentación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. *Estudios Gerenciales*, 104 (23), 47-75
- Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno Para el Estado Colombiano MECI 1000:2005.
- Mariño, H. (2001). *Gerencia de procesos*. Bogotá: Grupo Editor S.A.
- Moreno, M.D., Peris, F. y González T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones teoría y estudio de casos*. Madrid: Pearson Educación.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. Extraído el 15 de Abril de 2010 de www.accionsocial.gov.co/contenido/contenido.aspx?conl...
- Qué es IWA 4. Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables (FIDEGOC). Extraído el 18 de Mayo de 2010 de www.gobiernosconfiables.org/queesiwa.html
- Ramírez, L. O. (2001). El Control Interno como Elemento Fundamental de Gestión en las Entidades Estatales. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 39, 17-30.
- Ríos, R. M. (2008). *Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión*. Bogotá: ICONTEC
- Riveros, P. E. (2007). *Sistema de gestión de la calidad* (3ª ed.). Bogotá: Ecoe ediciones.
- Senlle, A., Martínez, E. y Martínez, N. (2001). *ISO 9000:2000 calidad en los servicios*. Barcelona: Gestión 2000.
- Sosa, D. (1999). *Calidad total para mandos intermedios*. México: Grupo Noriega Editores.

¿ES COMPATIBLE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL TALLER DE TRABAJO INTERNACIONAL IWA 4?

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Contables
Diana Patricia Gómez Echeverri
Yanet Herlene Melo Yepes
Gloria Viviana Mora Salazar

- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación, 424-440
- V Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local. FIDEGOC (Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables). (2009). Extraído el 1 de Julio, 2010 de www.gobiernosconfiables.org
- Vilar, J. F. (1999). *La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad*. Madrid: Fundación confemetal.
- Wadsworth, H., Stephens, K. y Godfrey, A. (2005), *Métodos de control de la calidad*. México: Compañía Editorial Continental S.A