GUÍA DE HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (HISCI)

COMPONENTE CUATRO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

COMPONENTE CUATRO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÒN

El personal debe no solo captar una información, sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto este componente hace referencia la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

COMPONENTE	PRINCIPIOS	PUNTOS DE ENFOQUE - ATRIBUTOS
Información y comunicación	**13.** La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	Identifica los requerimientos de información: Un proceso está en lugar para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes de control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
		Captura fuentes internos y externos de información: Los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información.
		Procesa datos relevantes dentro de la información: Los sistemas de información procesan información y transforman datos relevantes en información.
		Mantiene la calidad a través de procesamiento: Los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida y verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno.
		Considera costos y beneficios: La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada son acorde con y apoya el cumplimiento de los objetivos.

COMPONENTE	PRINCIPIOS	PUNTOS DE ENFOQUE - ATRIBUTOS
	14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema	Comunica la información de control interno: Un proceso está en lugar para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno.
		Se comunica con la Junta directiva: Existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva, por lo tanto ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad.
		Proporciona líneas de comunicación separadas: Separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales están en su lugar y sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.
		Selecciona métodos de comunicación relevantes: Los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información.
	15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	Se comunica con grupos de interés externos: Los procesos están en lugar para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, y analistas financieros y demás partes externas.

COMPONENTE	PRINCIPIOS	PUNTOS DE ENFOQUE - ATRIBUTOS
		Permite comunicaciones de entrada: Canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, proporcionando a la administración y Junta Directiva información relevante.
		Se comunica con la Junta Directiva: La información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la Junta directiva.
		Proporciona líneas de comunicación separadas: Separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales están en su lugar y sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.
		Selecciona métodos de comunicación relevantes: Los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.

Sistema de información y comunicación

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones.

Por ejemplo toda la información presentada a la dirección con relación a medidas monetarias, facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, evolución de deudores, cuotas en el mercado, tendencias en reclamaciones.

La información son los datos que se combinan y sintetizan con base a la relevancia para los requerimientos de información. Es importante que la dirección disponga de datos fiables, a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿Presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿Está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿Los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿La información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control. La comunicación externa tiene dos finalidades, comunicar de afuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Para esto se tiene en cuenta:

- Integración de la información con las operaciones y calidad de la información, analizando si esta es apropiada, oportuna, fiable y accesible.
- Comunicación de la información institucional eficaz y multidireccional.
- Disposición de la información útil para la toma de decisiones.
- Los canales de información deben presentar un grado de apertura y eficacia acorde a las necesidades de información internas y externas.

La comunicación puede ser materializada en manuales de políticas, memorias, avisos o mensajes de video. Cuando se hace verbalmente la entonación y el lenguaje corporal le dan un énfasis al mensaje. La actuación de la dirección debe ser ejemplo para el personal de la entidad.

Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, y envuelve personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la organización obtenga, genere, use y comunique transacciones e información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

Principio 13: Usa información relevante

La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno. La información con respecto a los objetivos de la entidad es recolectada de las actividades de la Junta directiva y la alta dirección y sintetizada de tal manera que la administración y demás personal puedan entender los objetivos y cuál es su role para la consecución de los mismos.

La administración debe desarrollar e implementar controles para la identificación de la información relevante que soporte el correcto funcionamiento de los componentes. La información proviene de diferentes fuentes y en diferentes formas. El siguiente cuadro presenta algunos ejemplos de datos internos y externos y fuentes de las cuales la administración puede obtener información útil y relevante para control interno.

Fuentes de datos internos	Datos internos
• Comunicaciones por correo – email • Inspecciones del procesamiento de la planta de producción. • Minutas o notas de los encuentros del comité operativo. • Sistema de reporte en tiempo del personal. • Reportes de los sistemas de fabricación. • Respuestas a las encuestas de clientes. • Líneas directas para informantes.	• Cambios organizacionales. • Experiencias de producción de calidad y a tiempo. • Acciones en respuesta a las métricas de consumo de energía. • Horas incurridas en proyectos basados en tiempo. • Número de unidades enviadas en un mes. • Factores que impactan en las tasas de deserción de clientes. • Quejas del comportamiento del administrador.
Fuentes de datos externos	**Datos externos**
• Datos recibidos de los proveedores de servicios externos. • Reportes de investigación de la industria. • Publicación de ganancias de compañías del mismo sector. • Entes regulatorios. • Medios sociales y blogs. • Ferias. • Líneas directas para informantes.	• Productos enviados por manufactura contratada. • Información de productos competitivos. • Métricas del mercado y la industria. • Requerimientos nuevos o ampliados. • Opiniones acerca de la entidad. • Evolución de las preferencias de clientes. • Declaraciones de uso incorrecto de fondos o sobornos.

Sistemas de información

Las organizaciones desarrollan sistemas de información para obtener, capturar y procesar grandes cantidades de datos de fuentes tanto internas como externas, y convertirlos en información significativa y procesable, y cumplir con los requerimientos definidos de información. Los sistemas de información implican una combinación de personal, datos, y tecnología que apoyan los procesos del negocio.

La información se puede obtener a través de varias formas como entradas manuales, recopilación, o tecnologías de información. El volumen de la información de la organización puede presentar tanto oportunidad como riesgos. Por esta razón se deben implementar controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información, sistemas de información desarrollados con integridad y procesos tecnológicos proporcionan oportunidades para mejorar la efectividad, velocidad y acceso de la información a los usuarios.

Otro factor importante es la calidad de la información, la cual debe cumplir con las siguientes características:

- ✓ Accesibilidad
- ✓ Apropiada
- ✓ Actual
- ✓ Protegida
- ✓ Conservada
- ✓ Suficiente
- ✓ Oportuna
- ✓ Valida
- ✓ Verificable

Principio 14: Comunica internamente

La organización comunica internamente la información, incluyendo objetivos y responsabilidades para control interno, necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno. De esta manera la administración debe establecer e implementar políticas y procedimientos que faciliten una comunicación interna efectiva.

La alta dirección comunica claramente los objetivos de la entidad a través de la organización para que la administración, personal, contratistas, entiendan sus roles y responsabilidades en la organización. Estas comunicaciones incluyen:

- Políticas y procedimientos que apoyan al personal en el desarrollo de sus responsabilidades de control interno.
- Objetivos específicos.
- Importancia, relevancia y beneficios de un control interno efectivo.

- Roles y responsabilidades de la administración y demás personal en el desarrollo de controles.
- Expectativas de la organización a través de toda la organización.

Comunicaciones con la Junta Directiva

La comunicación entre la administración y la Junta directiva, le proporcionan a la Junta la información necesaria para ejercer su supervisión de las responsabilidades de control interno. Las comunicaciones usualmente se refieren a la adherencia, cambios o problemas que se presentan en el sistema de control interno.

Las comunicaciones deben ser regulares y frecuentes para que la Junta Directiva entienda los resultados de las evaluaciones continuas e independientes de la administración y el impacto de sus resultados sobre la consecución de los objetivos, y que les permita responder adecuada y oportunamente en caso de un control interno inefectivo.

También es importante una comunicación directa de la Junta Directiva con el personal, sin la interferencia de la administración cuando sea apropiado.

Canales de comunicación

Para que la información fluya a través de la organización, deben existir canales adecuados de comunicación. Además es necesario canales para comunicaciones anónimas o confidenciales que permiten que los empleados puedan reportar situaciones sospechosas.

Métodos de comunicación

Tanto la claridad como la efectividad de la comunicación aseguran que el mensaje haya sido recibido. Existen formas de comunicación más efectivas que otras, por esta razón es necesario una evaluación continua para determinar si las comunicaciones son efectivas o no.

La administración selecciona el método adecuado de comunicación teniendo en cuenta la audiencia, naturaleza de la comunicación, costo, implicaciones regulatorias, y demás factores. Algunos métodos son:

- ✓ Paneles de control
- ✓ Correo electrónico – email
- ✓ Formación presencial o en línea
- ✓ Memorandos
- ✓ Discusiones uno a uno
- ✓ Evaluaciones de desempeño
- ✓ Políticas y procedimientos

- ✓ Presentaciones
- ✓ Anuncios de medios sociales
- ✓ Mensajes de texto
- ✓ Transmisiones vía internet y otras formas de video
- ✓ Sitios web o publicaciones

Principio 15: Comunica externamente

La organización se comunica con los grupos de interés externos en relación a los aspectos que afectan el funcionamiento del control interno. La organización debe desarrollar e implementar controles que faciliten la comunicación externa. Este proceso debe incluir las políticas y procedimientos para obtener y recibir información de partes externas, y compartir dicha información internamente.

La comunicación con terceras partes permite que estas entiendan eventos, actividades y circunstancias que puedan afectar su interacción con la entidad. Al mismo tiempo la información que la entidad pueda recibir de terceras parte puede proporcionar información importante sobre el sistema de control interno.

Algunos ejemplos pueden ser:

- ✓ Evaluación independiente de los controles internos en los proveedores de servicios externos.
- ✓ Evaluaciones independientes de auditores de control interno sobre el reporte financiero y no financiero de la entidad.
- ✓ Comentarios de los clientes relacionados con: la calidad de los productos, cambios inapropiados o pérdida de recibos.
- ✓ Nueva o cambiantes leyes, reglas, regulaciones, o estándares.
- ✓ Resultados del cumplimiento de las regulaciones pertinentes.
- ✓ Preguntas de los vendedores relacionadas a la oportunidad o falta de pagos para la venta de bienes.
- ✓ Publicaciones en organizaciones patrocinadoras o sitios web de medios sociales o herramientas de comunicación.

Se deben adecuar canales apropiados de comunicación para clientes, proveedores, y proveedores de servicios externos para obtener una comunicación directa con la administración y personal.