



CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS

C.CR.10	
Fecha:	01/07/14
Versión:	6
Página 1 de 3	

CONTROL INTERNO

MANUAL DE GESTIÓN Y CONTROL



RESPONSABLE: Gerente de Desarrollo Estratégico

	Gerenciales
	Misionales
	De Apoyo
	De evaluación

OBJETIVO: Asegurar el adecuado cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión Y Control (SIGYC) en los procesos de la Entidad.



PROVEEDORES	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTOS	CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS
Desarrollo estratégico	Planes de calidad y políticas de operación	Programar y realizar el control de calidad a procesos y servicios de la Entidad	Grado de conformidad de los procesos y servicios de la entidad con los requisitos aplicables	Todos los procesos
Todos los procesos	Reportes de servicio no conforme	Controlar las No Conformidades en el servicios de la Entidad	Control servicios no conformes	
	Desempeño de los procesos y servicios	Realizar monitoreo del cumplimiento de las métricas por proceso.	Datos generados por el Sistema de Gestión analizados	
	NTC ISO 9001, Política y Objetivos de gestión y demás disposiciones planificadas en el sistema de gestión y control	Programar y realizar las auditorías internas del Sistema de Gestión	Grado de conformidad y eficacia del S.G.C. y de los servicios con la NTC ISO 9001 y las demás disposiciones planificadas.	
Gestión Administrativa y financiera Desarrollo estratégico	Legislación vigente relativa a la entidad. Planes y Programas	Realizar exámenes sistemáticos, objetivos e independientes de los procesos, actividades, operaciones y resultados de la Entidad, con el fin de determinar si es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos aplicables, y que el Sistema Integrado de Gestión y Control se han implementado y se mantienen de manera eficaz.	Informe de auditoria	Revisión por la dirección Todos los procesos
Desarrollo estratégico	Direccionamiento estratégico Gestión de riesgos Lineamientos claros para la acción y el desempeño, Procesos estandarizados	Realizar la evaluación independiente del Sistema Integrado de Gestión Y Control de la entidad	Informe de la evaluación independiente del sistema de control interno Planes de mejora gerencial	Todos los procesos



CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS

CONTROL INTERNO

C.CR.10	
Fecha:	01/07/14
Versión:	6
Página 2 de 3	

MANUAL DE GESTIÓN Y CONTROL

INTERRELACIONES	PROCESOS DE SOPORTE	PARÁMETROS/ MEDICIÓN/ SEGUIMIENTO				RECURSOS	REQUISITOS	
		PERSPECTIVA	Cód.	INDICADOR	ÍNDICE		ISO 9001:2008	
AUTORIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Estratégico Gestión administrativa y financiera Comunicación y participación ciudadana 	1. Perspectiva Grupos de interés	1.1.1	Disciplina Estratégica (logro de objetivos)	<u>Objetivos en rango Valido y Excelente X 100 / Total objetivos estratégicos</u>	<ul style="list-style-type: none"> Computador, de reuniones, Fungibles de oficina, Cartelera 	8.2.2 Auditoria interna 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control de producto no conforme 8.4 Análisis de datos	
● Presidente Ejecutivo			2.1.1	Satisfacción del cliente	Encuestas de satisfacción de cliente externo			
					Encuestas de satisfacción de cliente interno			
● Gerencia de Desarrollo Estratégico		2.2.1	Quejas y reclamos	Eficiencia en la respuesta: Numero de QR que se resuelven en el tiempo estándar (5 días hábiles, desde la recepción de la QRSE, hasta la solución a satisfacción del cliente) x 100 / Total QR recibidos				
				Grado de satisfacción de los clientes con la respuesta de su queja o reclamo				
				Disminución de quejas y reclamos por el mismo motivo: $(\% \text{ de quejas del periodo anterior} - \% \text{ de quejas del periodo actual}) * 100$ % de quejas periodo anterior				
EJECUTA		3. Perspectiva interna del negocio	3.1.1	Cobertura de Control Interno	Procedimientos auditados / Total procedimientos identificadas como críticos			Sistema Camera de Control Interno (SCCI)
● Gerencia de Desarrollo Estratégico			3.2.1	Efectividad del control interno	Número de Acciones correctoras y/o de mejora efectivas X 100 / Número de Acciones correctoras y/o de mejora detectadas por Control interno			
			3.3.1	Protección de datos personales	Numero de disposiciones implementadas para garantizar la protección de datos personales			
			3.4.1	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables	Cumplimiento de requisitos legales: Numero de requisitos de Ley cumplidos x 100 / Total requisitos verificados			
Conformidad del servicio Numero de aspectos conformes / Total aspectos verificados								
						3.1 Indicadores de Gestión 3.2 Control con enfoque en procesos 3.3 Controles Gerenciales 3.4 Control sobre los recursos 3.5 Control financiero 5.1 auditoria interna 5.2 Entes externos		



CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS

CONTROL INTERNO

C.CR.10	
Fecha:	01/07/14
Versión:	6
Página 3 de 3	

MANUAL DE GESTIÓN Y CONTROL

CÓDIGO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO
V.CI.01.P	Control de calidad a procesos y servicios	V.CI.01.1.F	Control de calidad de procesos y servicios
V.CI.02.P	Reporte y control de servicio no conforme	V.CI.02.1.F	Reporte de servicio no conforme
V.CI.03.T	Control de métricas corporativas	V.CI.03.1.F	Análisis de resultados
V.CI.04.P	Auditorías internas	V.CI.04.1.F	Programa de auditorías
		V.CI.04.2.F	Plan de auditoría
		V.CI.04.3.F	Acta de apertura y cierre de auditoría
		V.CI.04.4.F	Lista de verificación
		V.CI.04.5.F	Reporte de No conformidad
		V.CI.04.6.F	Informe de auditorías a la gerencia
		V.CI.04.7.F	Control de implementación de acciones
		V.CI.04.8.F	Evaluación de auditores
		V.CI.04.9.F	Retroalimentación de auditorías
V.CI.05.P	Revisiones de control interno	V.CI.05.1.F	Informe de control Interno
		V.CI.05.2.F	Registro y control de control interno



REVISIONES DE CONTROL INTERNO

V.CI.05.P	
Fecha:	01/11/12
Versión:	1
Página 1 de 3	

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para hacer seguimiento, verificación y control interno al cumplimiento de los procedimientos, responsabilidades laborales y compromisos éticos de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Cúcuta.		ALCANCE: Inicia con la identificación de una situación que requiere control interno de gestión, hasta la entrega del informe al presidente ejecutivo para la toma de acciones respectivas.		
ACTIVIDAD	1	2	3	4
	IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR CONTROL SOBRE UN PROCESO	REVISIÓN DE LA SITUACIÓN, IDENTIFICANDO PROBLEMÁTICA, RESPONSABILIDADES Y NORMATIVIDAD APLICABLE	DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA PROBLEMÁTICA, E INVESTIGACIÓN PRELIMINAR DE LAS CAUSAS Y RESPONSABLES	SOLICITUD DE LLAMAMIENTO A DESCARGOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL CASO, POR PARTE DEL ÁREA DE PERSONAL
DETALLE	<ul style="list-style-type: none"> La Gerencia de Desarrollo Estratégico establecerá anualmente un cronograma de revisiones a los procedimientos que considere requieren un control particular, ya sea por su naturaleza o por su repetibilidad. Adicionalmente, cualquier funcionario puede manifestar a la Gerencia la necesidad de control sobre un procedimiento o actividad, que represente vulnerabilidad real o potencial. El Presidente Ejecutivo ordenará expresamente el control sobre el mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los procedimientos, si están documentados, cumplimiento de requisitos, funciones y responsabilidades del cargo, de los derechos de los clientes que se vulneran, fechas y normatividad que aplica a cada caso. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de hallazgos en los procedimientos. En esta etapa se puede remitir informe a Presidencia Ejecutiva para generar mejoras con los involucrados. Si es necesario, con base al análisis preliminar del caso, se identifica la información que debe ser explicada por el o los funcionarios relacionados, redactando los aspectos concretos que se deberán aclarar. Esta información se puede solicitar a los funcionarios directamente o por medio de presentación de descargos al área de relaciones industriales. 	<ul style="list-style-type: none"> Se solicita a Relaciones industriales llamar a descargos al personal involucrado, con el requerimiento específico de información definida en el punto 3., de este procedimiento.
RESPONSABLE	FUNCIONARIOS DE LA CAMARA DE COMERCIO DE CUCUTA	GERENTE DE DESARROLLO ESTRATÉGICO		
REGISTRO	Plan de actividades	Expediente documental de información preliminar del caso	V.CI.05.1.F Informe de control Interno	Documento interno por Mercurio



REVISIONES DE CONTROL INTERNO

V.CI.05.P	
Fecha:	01/11/12
Versión:	1
Página 2 de 3	

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para hacer seguimiento, verificación y control interno al cumplimiento de los procedimientos, responsabilidades laborales y compromisos éticos de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Cúcuta.		ALCANCE: Inicia con la identificación de una situación que requiere control interno de gestión, hasta la entrega del informe al presidente ejecutivo para la toma de acciones respectivas.		
ACTIVIDAD	5	6	7	8
	ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN PRESENTADA POR LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES	DIAGNÓSTICO DE LA VERIFICACIÓN REALIZADA, IDENTIFICANDO HALLAZGOS U OBSERVACIONES A LA GESTIÓN	PRESENTACIÓN DEL INFORME DE CONTROL INTERNO A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA Y A LA GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO REVISADO.	REGISTRO Y CONTROL DE LOS INFORMES DE CONTROL
DETALLE	<p>➤ Recepción y análisis de la justificación y evidencias presentadas por el o los funcionarios, por medio de descargos o personalmente, con relación al hallazgo identificado, determinando si hubo o no incumplimiento de algún requisito legal o procedimental que constituya un hallazgo.</p>	<p>➤ El informe se redacta identificando hallazgos de responsabilidad sobre un hecho u observaciones a la gestión y a la implementación de mecanismos de control</p>	<p>➤ Se presenta el informe al Presidente Ejecutivo, y a la gerencia responsable del procedimiento revisado, solicitando acciones que minimicen o eliminen las causas del problema.</p>	<p>➤ Realice el seguimiento a los informes de control, registre en el formato "Control y registro de control interno" la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero • Aspectos generales • Hallazgos • Acción correctora • Acciones de mejora • Responsable • Observaciones
RESPONSABLE	FUNCIONARIOS RELACIONADOS	GERENTE DE DESARROLLO ESTRATÉGICO		
REGISTRO	--	--	V.CI.05.1.F Informe de control Interno	V.CI.05.2.F Control y registro de control interno



CONTROL INTERNO

REVISIONES DE CONTROL INTERNO

V.CI.05.P	
Fecha:	01/11/12
Versión:	1
Página 3 de 3	

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
---	Reglamento interno de trabajo,
---	Manual de funciones y competencias
---	Manual de procedimientos interno

REGISTROS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
V.CI.05.1.F	Informe de control Interno
V.CI.05.2.F	Registro y control de control interno

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
01/11/12	1	Versión Original

ELABORÓ: Marycela Castilla Gerente de Desarrollo Estratégico	REVISÓ: Marycela Castilla Gerente de Desarrollo Estratégico	APROBÓ: Marycela Castilla Angarita Gerente de Desarrollo Estratégico
--	---	--