

**CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS**

**CONTROL INTERNO**

**C.CR.10**

Fecha: 05/08/15

Versión: 7

Página 1 de 3

**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.



**Factores  
Claves de Éxito**

**Disciplina Estratégica  
en los procesos**

**Efectividad en el  
Control Interno**

**Garantía de protección  
de datos personales**

**Satisfacción del cliente**

**Cumplimiento de  
requisitos legales**

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 servicio 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

INTERRELACIONES	PROCESOS DE SOPORTE	PARÁMETROS/ MEDICIÓN/ SEGUIMIENTO				RECURSOS	REQUISITOS			
		PERSPECTIVA	Cód.	INDICADOR	ÍNDICE		ISO 9001:2008			
<b>AUTORIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Desarrollo Estratégico</li> <li>▶ Gestión administrativa y financiera</li> <li>▶ Comunicación y participación ciudadana</li> </ul>	<b>1. Perspectiva Grupos de interés</b>	1.1.1	Disciplina Estratégica (PAT)	<u>Indicadores en rango Valido y Excelente X 100 / Total Indicadores</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Computador, de reuniones, de oficina,</li> <li>▶ Salón</li> <li>▶ Fungibles de</li> <li>▶ Cartelera</li> </ul>	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	Evaluación del SIGYC por parte de las unidades de negocio y corporativas	
					2.2.1			Quejas y reclamos		<b>Eficiencia en la respuesta:</b>
		Numero de QR que se resuelven en el tiempo estándar (5 días hábiles, desde la recepción de la QRSF, 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								<b>Disminución de quejas y reclamos por el mismo motivo:</b> (% de quejas del periodo anterior - % de quejas del periodo actual) * 100 % de quejas periodo anterior
<b>EJECUTA</b>		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	Eficiencia en trámites y servicios	Número de tareas que se hacen en tiempo estándar (definido por mercurio) /Tareas ejecutadas					

**CONTROL INTERNO**

**C.CR.10**

Fecha: 05/08/15

Versión: 7

Página 3 de 3

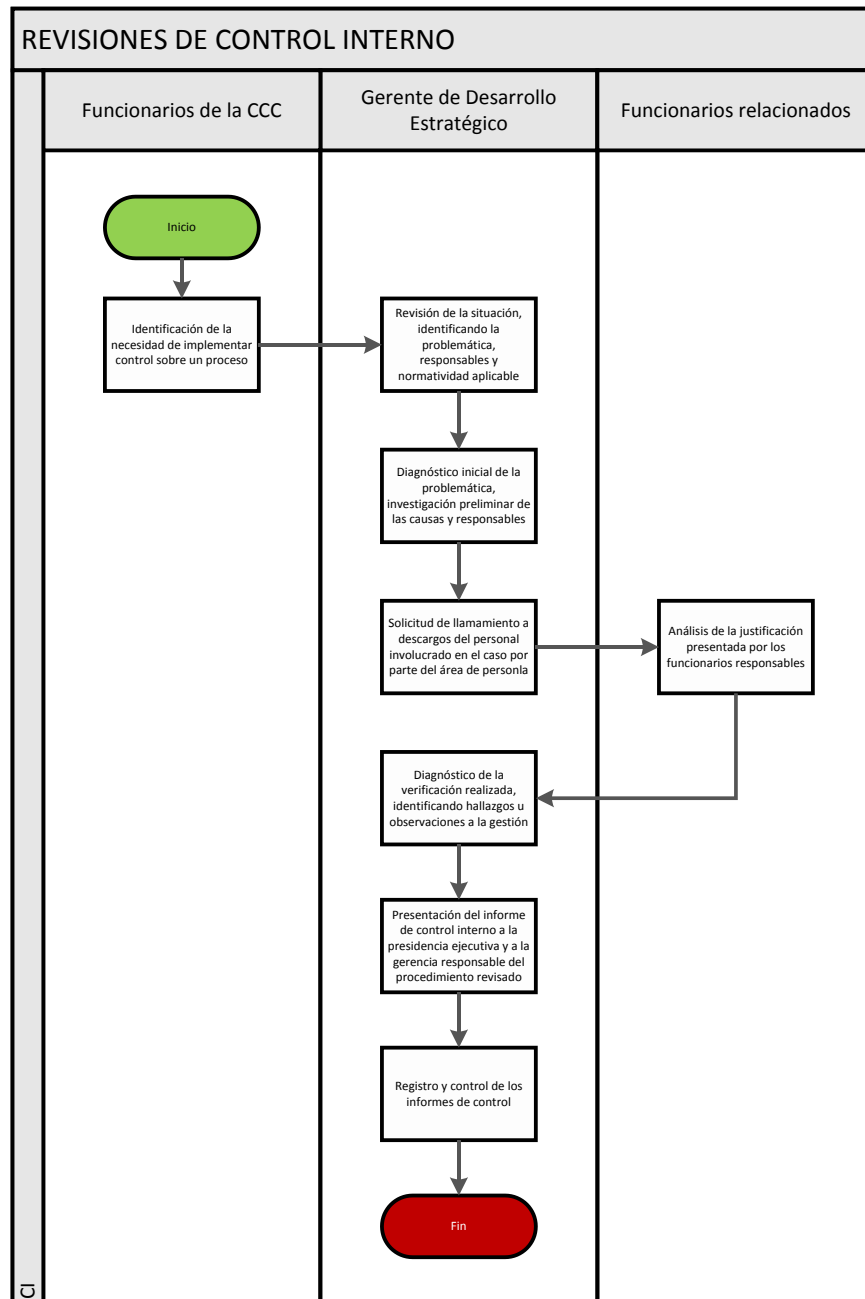
CÓDIGO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO
<b>CI-01</b>	Control de calidad a procesos y servicios	<b>CI-01-1</b>	Control de calidad de procesos y servicios
<b>CI-02</b>	Reporte y control de servicio no conforme	<b>CI-02-1</b>	Reporte de servicio no conforme
<b>CI-03</b>	Control de métricas corporativas	<b>CI-03-1</b>	Análisis de resultados
<b>CI-04</b>	Auditorías internas	<b>CI-04-1</b>	Programa de auditorías
		<b>CI-04-2</b>	Plan de auditoría
		<b>CI-04-3</b>	Acta de apertura y cierre de auditoría
		<b>CI-04-4</b>	Lista de verificación
		<b>CI-04-5</b>	Reporte de No conformidad
		<b>CI-04-6</b>	Informe de auditorías a la gerencia
		<b>CI-04-7</b>	Control de implementación de acciones
		<b>CI-04-8</b>	Evaluación de auditores
		<b>CI-04-9</b>	Retroalimentación de auditorías
<b>CI-05</b>	Revisiones de control interno	<b>CI-05-1</b>	Informe de control Interno
		<b>CI-05-2</b>	Registro y control de control interno

**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.



ETAPA	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR CONTROL SOBRE UN PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>	Funcionarios de la Cámara de Comercio de Cúcuta	Plan de Actividades
<b>2. REVISIÓN DE LA SITUACIÓN, IDENTIFICANDO PROBLEMÁTICA, RESPONSABILIDADES Y NORMATIVIDAD APLICABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	Gerente de Desarrollo Estratégico	Expediente documental de información preliminar del caso
<b>3. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA PROBLEMÁTICA, E INVESTIGACIÓN PRELIMINAR DE LAS CAUSAS Y RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de hallazgos en los procedimientos. En esta etapa se puede remitir informe a Presidencia Ejecutiva para generar mejoras con los involucrados.</li> <li>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.</li> </ul>	Gerente de Desarrollo Estratégico	CI-05-1 Informe de control interno
<b>4. SOLICITUD DE LLAMAMIENTO A DESCARGOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL CASO, POR PARTE DEL ÁREA DE PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	Gerente de Desarrollo Estratégico	Documento interno por Mercurio
<b>5. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN PRESENTADA POR LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	Funcionarios relacionados	-

Fecha	01/11/12
Versión	1
Página <b>3</b> de <b>4</b>	

ETAPA	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<b>6. DIAGNÓSTICO DE LA VERIFICACIÓN REALIZADA, IDENTIFICANDO HALLAZGOS U OBSERVACIONES A LA GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El informe se redacta identificando hallazgos de responsabilidad sobre un hecho u observaciones a la gestión y a la implementación de mecanismos de control</li> </ul>	Gerente de Desarrollo Estratégico	-
<b>7. PRESENTACIÓN DEL INFORME DE CONTROL INTERNO A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA Y A LA GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO REVISADO.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	Gerente de Desarrollo Estratégico	CI-05-1 Informe de control interno
<b>8. REGISTRO Y CONTROL DE LOS INFORMES DE CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realice el seguimiento a los informes de control, registre en el formato "Control y registro de control interno" la siguiente información:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Numero</li> <li>✓ Aspectos generales</li> <li>✓ Hallazgos</li> <li>✓ Acción correctora</li> <li>✓ Acciones de mejora</li> <li>✓ Responsable</li> <li>✓ Observaciones</li> </ul> </li> </ul>	Gerente de Desarrollo Estratégico	CI-05-2 Control y registro de control interno

DOCUMENTOS RELACIONADOS	
CÓDIGO	NOMBRE
-	Reglamento interno de trabajo.
-	Manual de funciones y competencias
-	Manual de procedimientos interno

REGISTROS RELACIONADOS	
CÓDIGO	NOMBRE
CI-05-1	Informe de control interno
CI-05-2	Control y registro de control interno

**CONTROL INTERNO**

**REVISIONES DE CONTROL INTERNO**

**CI-05**

Fecha	01/11/12
Versión	1
Página 4 de 4	

**CONTROL DE CAMBIOS**

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

ELABORÓ.	REVISÓ.	APROBÓ.
Gerente de Desarrollo Estratégico	Gerente de Desarrollo Estratégico	Gerente de Desarrollo Estratégico

INFORME DE CONTROL No.:

FECHA:

PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD  
REVISADA:

GERENCIA:

OBJETIVO DE LA REVISION:

NORMATIVIDAD APLICABLE:

ASPECTOS GENERALES

HALLAZGOS

RECOMENDACIONES

ACCIÓN CORRECTORA Y/O DE MEJORA (LAS DEFINEN LAS GERENCIAS RESPONSABLES)

TAREA	TIPO *		RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
	C	M			
* C: Correctoras M: Mejora					

FIRMA GERENTE DESARROLLO  
ESTRATEGICO

FIRMA GERENTE RESPONSABLE

Anexos: