

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL	CODIGO : PSC03-00
	PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL		FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018
			VERSIÓN: 06

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
Nombre: FERNANDO RIVERA GOMEZ Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: CARMEN SOFIA AMAYA RINCON Cargo: Jefe de la Oficina de Planeación	Nombre: DAIRO MARTIN JUYA RUIZ Cargo: GERENTE

1. INTRODUCCION
El presente documento describe el Procedimiento PSC03-00 administración de requerimientos de entes externos de control, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.
2. OBJETIVO
Dar respuesta oportuna a los requerimientos que llegan al IFC por parte de los entes externos de control, así como la coordinación y atención de sus visitas.
3. ALCANCE
Inicia con la solicitud de información y/o notificación de visita por parte de los entes externos de control y finaliza con la identificación de acciones de mejoramiento surgidas durante el desarrollo del proceso. Cubre la recopilación de información por parte de las áreas responsables del IFC de elaborar las respuestas a los entes externos de control y atender sus visitas anunciadas. Igualmente contempla la generación de informes preliminares para validación por parte del GERENTE, así como el seguimiento a informes periódicos obligatorios (recurrentes) que debe presentar el IFC a los entes de control y regulación.
Este procedimiento está enmarcado en el numeral 4.1, 4.2, 5.1.2 de la Norma NTC ISO-9001:2015. Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente servicios y productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe darle cumplimiento obligatorio a estos numerales de la norma en mención, con el objeto de lograr el mejoramiento continuo de los procesos.
4. DEFINICIONES

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL	CODIGO : PSC03-00
	PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL		FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018
			VERSIÓN: 06

- **SEGUIMIENTO:** Es un proceso que comprende la recolección y el análisis de datos para comprobar que el programa cumple los objetivos.
- **REQUERIMIENTO:** Es una descripción de una condición o capacidad que debe cumplir un sistema derivada de una necesidad de usuario identificada.
- **ACCIONES MEJORAMIENTO:** Es toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

6. EXPLICACION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO


No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO EVIDENCIA
1	Recibir solicitud de información y/o notificación de visita	<p>El GERENTE recibe los requerimientos de entes externos de control a través de atención al cliente y los asigna al funcionario correspondiente con copia a control interno, desde control interno se recopilan las solicitudes formales de información y visita, diligenciando el formato RSC03-01 matriz de control de requerimientos, en el cual se registra la información correspondiente a los campos relacionados con la identificación del ente de control solicitante, el tipo de requerimiento y la fecha en la cual se debe dar respuesta.</p> <p>Si el requerimiento del ente de control relacionado con una auditoria o una investigación continua en la actividad 13, de lo contrario corresponde a una solicitud formal de información pasa a la actividad No2.</p>	Gerente – Líder atención al cliente y comunicaciones y Jefe de control interno	Formato RSC03-01 Matriz Control Requerimientos
2	Determinar tipo de informe	<p>El funcionario designado de control interno clasifica los informes solicitados por el ente de control en informes eventuales o informes periódicos.</p> <p>Si el requerimiento es un informe periódico el proceso continúa en la actividad 7, de lo contrario continua en la siguiente actividad.</p>	Jefe de Control Interno	

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL	CODIGO : PSC03-00
	PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL		FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018
			VERSIÓN: 06

3	Analizar y distribuir requerimientos de información	Una vez recibido el requerimiento por parte del Gerente, él mismo junto con el líder del proceso atención al cliente analizan la solicitud para identificar la información o documentos requeridos y asignarán al área responsable de suministrar los soportes para elaborar respuesta, el funcionario de control interno, realizará su seguimiento directamente con el responsable o puede consultar a través del aplicativo QFDocument, las directrices dadas por la Gerente y la trazabilidad del trámite de respuesta, esto siempre y cuando haya sido notificado de la recepción del requerimiento o visita. La actividad se registra en el formato RSC03-01 matriz de control de requerimientos, documento en el cual se ingresa el nombre del servidor público y área responsable.	Gerente, Líder atención al cliente y comunicaciones y Jefe de control interno	QFDocument. Trazabilidad correspondencia recibida. Formato RSC03-01 Matriz Control Requerimientos
4	Recopilar y enviar información	Los funcionarios o servidores públicos de las áreas de IFC que son responsables de la información requerida por el ente de control y/o el procedimiento; analizan la solicitud (verbal o escrita), consultan sus bases de datos, documentos, archivos, otros funcionarios o servidores públicos, etc., para recopilar la información y hacer entrega formal de lo solicitado al funcionario designado de control interno del IFC o a quien indique la gerencia para liderar ésta respuesta, generando así la respuesta a informe eventual.	Líderes de Procesos	
5	Elaborar respuesta a ente de control	El funcionario de control interno o el funcionario asignado, consolidan la respuesta o la elabora tomando como soporte la información suministrada por las áreas responsables, verificando que se encuentre dentro de los términos establecidos por el ente de control solicitante y si es requerido también anexa los soportes documentales. Esta fecha de respuesta es registrada en el formato RSC03-01 matriz de control de requerimientos. La respuesta se elabora usando los formatos definidos por el ente externo de control y en caso de no estar definido se da respuesta mediante carta u oficio.	Jefe de control interno – o funcionario asignado por la Gerencia para elaborar respuesta.	Formato RSC03-01 Matriz Control Requerimientos
6	Aprobar y enviar respuesta	El Gerente revisa la respuesta proyectada, en caso de requerir ajustes son realizados por quien considere pertinente o jefe de control interno, y procede con su firma a la aprobación del documento. Este documento aprobado es enviado al ente de control. Para los informes eventuales, la fecha de entrega de la respuesta al ente de control es registrada en el formato RSC03-01 matriz de control de requerimientos. Finaliza el procedimiento para informes eventuales.	Gerente y Jefe de control interno	Formato RSC03-01 Matriz Control Requerimientos

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL	CODIGO : PSC03-00
	PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL		FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018
			VERSIÓN: 06

7	Identificar informes periódicos	El funcionario de control interno, identifica los informes periódicos que presenta y los registra en el formato RSC03-02 seguimiento a requerimientos periódicos de entes externos de control, indicando una descripción breve del requerimiento, la norma que lo establece, el ente de control solicitante, el responsable de dar respuesta y la fecha de cumplimiento. Como mínimo deben ser incluidos los siguientes: Informe de rendición de cuentas, informe a la Contraloría (nacional y/o territorial) e informe semestral de planes de mejoramiento suscritos con entes de control. Las áreas del IFC, al recibir un nuevo requerimiento o una variación de los informes periódicos que está presentando, deben comunicar la novedad al funcionario de control interno para actualizar este documento de seguimiento de informes periódicos.	Jefe de control interno	Formato RSC03-02 Seguimiento a req. entes de control y regulacion
8	Elaborar o actualizar cronograma de seguimiento	El funcionario de control interno, define las fechas de monitoreo de informes periódicos y las registra en el formato de seguimiento a requerimientos periódicos de entes externos de control. Estas fechas de monitoreo deben ser anticipadas a las fechas de cumplimiento de tal manera que permitan detectar oportunamente las dificultades y efectuar la gestión correspondiente.	Jefe de control interno	Formato RSC03-02 Seguimiento a req. entes de control y regulacion
9	Realizar monitoreo	El funcionario de control interno, en su visita de monitoreo determina el estado del informe y detecta si existen dificultades para notificar formalmente de tal manera que se efectúen los correctivos oportunos y pueda lograrse el cumplimiento frente al ente de control.	Jefe de control interno	Formato RSC03-02 Seguimiento a req. entes de control y regulacion
10	Generar y presentar informe periódico obligatorio	Los funcionarios o servidores públicos del área que corresponda, elaboran el informe solicitado por el ente de control dando cumplimiento al requerimiento dentro de los términos requeridos. La presentación de cada informe es de acuerdo al formato o aplicativo definido y requerido por el ente de control o de regulación y en caso de no estar definido se da respuesta mediante carta u oficio diligenciando el formato respectivo. Una vez sea presentado dicho informe el responsable informará al líder del proceso de seguimiento y control, mostrando evidencia de ello.	Líderes de los procesos o áreas.	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL	CODIGO : PSC03-00
	PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL		FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018
			VERSIÓN: 06

11	Verificar cumplimiento de términos	<p>El funcionario de control interno, verifica el cumplimiento de la entrega del informe y diligencia el formato RSC03-02 seguimiento a requerimientos de entes externos de control en el campo fecha de entrega y si se cumplió o no. Finaliza el procedimiento.</p> <p>En caso que no cumpla la entrega dentro de las fechas establecidas, el funcionario de control interno informa al Gerente mediante oficio de la situación presentada con copia al funcionario responsable del no reporte y finaliza el procedimiento.</p>	Jefe de control interno	Formato RSC03-02 Seguimiento a req. entes de control y regulacion
12	Analizar el no cumplimiento	El funcionario de control interno junto con el responsable del reporte y el Gerente, analizarán las causas de no cumplimiento y se definirá si requiere acción correctiva y de mejora ó seguimiento a plan de mejoramiento, la cual nos remite al procedimiento PSC02-00 y PSC05-00 de lo contrario se gestionará con el ente de control las alternativas de entrega.	Líder de Seguimiento y Control, Gerente y líder del proceso relacionado.	Procedimiento PSC02-00 Acciones Correctivas y Preventivas. Procedimiento PSC05-00 Seguimiento a planes de mejoramiento institucional.
13	Coordinar logística	El funcionario de control interno, establece y coordina los recursos para atender la visita de acuerdo con la comunicación enviada por el ente de control, considerando la disponibilidad de los funcionarios o servidores públicos requeridos (conocedores de la temática), información necesaria, equipos y lugar donde se recibirá la visita, de igual manera comunica formalmente a los involucrados el objetivo, alcance y fecha de la misma.	líder de Seguimiento y Control	
14	Desarrollar visita	El servidor público del ente de control asignado, ejecuta su visita y recoge la información necesaria sobre los hechos, obtiene las evidencias que los soportan y concluye al respecto, siempre dentro del alcance definido para la visita. Toda solicitud de información por parte del ente de control puede ser de manera escrita o verbal.		
15	Entregar información	Los servidores públicos de las dependencias, entregan en forma oportuna la información solicitada por el representante del ente de control, quien mediante la		

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL	CODIGO : PSC03-00
	PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL		FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018
			VERSIÓN: 06

		aplicación de técnicas como la entrevista, revisión de documentos escritos, documentos magnéticos, etc. recopila los datos que le permitan conformar los soportes y evidencias de la visita. Si es una investigación finaliza el procedimiento, de lo contrario continua con la siguiente actividad.		
16	Recepcionar y analizar informe preliminar	El Gerente junto con el responsable del área visitada por el ente de control y el funcionario de control interno, analizan el informe preliminar, revisan los hallazgos y verifican su validez. En caso de no estar de acuerdo pueden refutarlos con evidencias y soportes válidos los cuales serán enviados mediante oficio para el levantamiento de los hallazgos	Gerente, Líder de Proceso Seguimiento y Control y Líderes de proceso relacionados con la auditoría.	
17	Recepción del informe final	El Gerente recibe el informe mediante la gestión de correspondencia, del ente externo de control quien ajusto el informe (si considero que aplicaba) con base en los nuevos soportes y evidencias suministradas por IFC. El informe presenta hallazgos y recomendaciones que deben ser acogidas para la generación del plan de mejoramiento.	Gerente	
18	Identificar y extraer acciones de mejoramiento para seguimiento	El funcionario de control interno, junto con el responsable del área que atendió el requerimiento del ente de control analiza los informes que se han generado durante el procedimiento e identifica y extrae los problemas detectados como hallazgos, acciones correctivas y problemas potenciales como acciones de mejoramiento , y se continua el procedimiento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PSC02-00 Acciones Correctivas y de Mejora respectivamente, actividad suscribir plan de mejoramiento. Con esta actividad termina el procedimiento. Cuando queda en firme plan de mejoramiento con el ente de control, se continuará con el procedimiento PSC05-00 Seguimiento a planes de mejoramiento.	líder de control interno	Formato RSC02-01 acciones correctivas y preventivas

7. CONTROL DE CAMBIOS

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL	CODIGO : PSC03-00
	PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL		FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018
			VERSIÓN: 06

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	20/09/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
2.0	26/03/2014	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP01-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
3.0	07/04/2015	LENZ SANCHEZ A.	Se modificó procedimiento en cuanto a descripción de actividades en las responsabilidades del jefe de control interno y los responsables de los informes.
4.0	13/02/2017	LENZ SANCHEZ A.	Asignación de responsabilidades Actividad 1. Actualización Actividad 4
5.0	28/07/2017	LENZ SANCHEZ A.	Se modifica actividad 18 se incluye párrafo, y se ajusta actividades 3 y 4 de acuerdo a como se está manejando.
6.0	13/06/2017	FERNANDO RIVERA GOMEZ	Se agregaron los numerales de la norma NTC ISO-9001:2015 que tienen que ver con la Comprensión de la Organización y de su Contexto, Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y Enfoque al cliente con el objeto de la mejora continua de los procesos.

8. ANEXOS (FORMATOS)

CODIGO	NOMBRE
RSC03-01	MATRIZ DE CONTROL DE REQUERIMIENTOS
RSC03-02	SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS PERIÓDICOS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL