



**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN**



COMPONENTE: INFORMACIÓN
ESTÁNDAR: INFORMACIÓN EXTERNA
FORMATO: Formulación del Estándar de Control – Información Externa por Macroproceso o Proceso/Procedimiento
Nº: 113

MACROPROCESO: Macroprocesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo – Consolidado Institución

CÓDIGO:

PROCESO: Todos los Procesos

PROCEDIMIENTO:

Nº.	(1) Necesidades de Ajuste, Rediseño o Diseño para la Adecuada Implementación	(2) Criterios	(3) Parametrización de los Criterios	(4) Políticas para Operativización del Estándar
1	La Institución deberá aplicar mecanismo para identificar la información que proviene de fuentes externas a la Institución/Dependencia y que requiere para su operación.	Fuentes de Información Externa.	Existencia de fuentes de Información Externa, que permitan acceso ágil y una interacción permanente y fluida.	Política de Información Externa
2	La Institución/Dependencia deberá establecer mecanismos para identificar y conocer a sus proveedores o posibles proveedores y contratistas.	Conocimiento Proveedores y contratistas.	Conocimiento de los proveedores o posibles proveedores y contratistas, los productos y servicios que proporcionan, los precios que ofrecen.	
3	La Institución/Dependencia deberá reconocer a las demás Instituciones/Dependencias que cumplen su misma función, su forma de operar, la tecnología que utilizan, la cobertura de sus servicios, su estructura de costos, sus proveedores, y sus fuentes de financiación.	Información Instituciones. Otras	Mantenimiento de información relativa a las demás Instituciones que cumplen su misma función, su forma de operar, la tecnología que utilizan, la cobertura de sus servicios, su estructura de costos, sus proveedores, y sus fuentes de financiación.	
4	La información externa deberá ser utilizada como insumo principal para el proceso de planeación a partir de la identificación de las necesidades de información de los grupos de interés y de sus especificaciones.	Procesamiento quejas y reclamos.	Existencia de canales de información estructurados que permitan recibir, procesar y evaluar las quejas y los reclamos presentados por cualquier miembro de los grupos de interés internos y externos.	
5	Realizar análisis de las comunidades desde el punto de vista social, demográfico, económico, o desde el aspecto relevante para cada Institución/Dependencia.	Conocimiento Grupos de Interés y comunidad.	Conocimiento profundo de los grupos de interés y la comunidad, sus principales requerimientos, los productos o servicios requeridos para la satisfacción de sus necesidades, su situación económica y social.	
6	Implementar un sistema de quejas y reclamos, que retroalimente las operaciones.	Respuesta a quejas y reclamos.	Manejar y dar respuesta a las quejas y reclamos de la comunidad y grupos de interés.	
<p>Elaborado por: Econ. Antonio Ismael Moreaz</p> <p align="right">Fecha: Octubre 2016</p>				
<p>Revisado por: Lic. Luz Marilda Bertoni</p> <p align="right">Fecha: Octubre 2016</p>				
<p>Aprobado por: Ing. M.Sc. Eustaquio Alcides Martínez Jara</p> <p align="right">Fecha: Octubre 2016</p>				

