



*Liderando la*  
**Transformación  
Digital  
Empresarial**

# **INFORME DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2021**

**Armenia, enero del 2022**

## 1. OBJETIVOS:

Garantizar la eficiencia y la transparencia en:

- La ejecución y el cumplimiento de los Planes de Trabajo,
- La calidad de la prestación de los servicios
- El buen manejo de los recursos
- Proteger el derecho de los usuarios
- Procurar por un mejoramiento continuo en todos los procesos.

## 2. GENERALIDADES:

El Sistema de Control Interno está integrado por un conjunto de procesos, manuales, políticas, normas legales, procedimientos y demás mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío para que se asegure razonablemente que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y de los recursos se realicen de acuerdo con las normas legales, dentro de las políticas trazadas por la Presidencia Ejecutiva y en atención a las metas y objetivos estratégicos fijados por la entidad.

Para la vigencia 2021 el Plan de Trabajo estuvo sintonizado con la Agenda de Reactivación Económica de la Vicepresidencia de la República, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, DNP y Confecámaras en el marco del Sistema Nacional de Competitividad con el propósito de recuperar y dinamizar la economía del país y del departamento teniendo en cuenta las disposiciones tomadas por el gobierno nacional para afrontar la pandemia y en las medidas adoptadas para la apertura y normalización de los distintos sectores económicos. De ahí que la CCAQ, la Gobernación del Quindío y la Comisión Regional de Competitividad e Innovación priorizaron los proyectos Sistema Clúster del Quindío o Sistema Clúster Q. y Sistema TIC, presentado por la CCAQ y Gobernación respectivamente, como los proyectos estratégicos que apoyará el Gobierno nacional para la reactivación económica del departamento.

## 3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### MISIÓN:

Prestamos servicios con excelencia, que generan valor compartido, que apoyan la productividad y competitividad de nuestros empresarios Quindianos.

### VALORES CORPORATIVOS.



## 4. FUNCIONES DEL SISTEMA DE CONTROL:

Las actividades del Sistema de Control Interno, están intrínsecamente relacionadas con las demás funciones del proceso administrativo; encargado de vigilar que las actividades a llevarse a cabo sean ejecutadas de la mejor manera para alcanzar los objetivos fijados por la entidad. A través de este Sistema se busca que las tareas, actuaciones y demás funciones sean responsabilidad de cada uno de los jefes o directores de área y de las personas que las realicen, para que el control interno se convierta en una herramienta gerencial. El Control es un concepto comprensivo y tiene que ver con la ética, la responsabilidad y la evaluación de la gestión, con la fijación de metas y objetivos indispensables para que no se quede en lo operacional, sino que llegue a lo estratégico, como es el cumplimiento de los objetivos perseguidos por la entidad.

## **5. AMBIENTE DE CONTROL.**

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una organización respecto del comportamiento de la alta dirección y los demás agentes, la responsabilidad con que encarar sus actividades y la importancia que le asignan al control interno. Incide en la administración y la gestión, el establecimiento de objetivos, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y la supervisión. \*

### **5.1. Integridad y valores éticos.**

Dentro de este aspecto se procura suscitar, difundir, incorporar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para la operación. Estos valores enmarcan la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

Para establecer y difundir los principios y valores se ha tenido en cuenta que el ejemplo constituye la forma más eficaz de transmitir un mensaje a toda la organización acerca del comportamiento ético.

Las personas tienden a imitar a sus dirigentes y a desarrollar sus mismas actitudes respecto de lo que está bien y lo que está mal y también respecto del control interno.

Difusión del código de conducta para el desempeño de todo el personal de la organización.

Vigilancia de la observancia de las políticas y códigos de conducta.

### **5.2 Competencia profesional.**

Los directivos y empleados se caracterizan por poseer un nivel de competencia que les permite comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados.

La entidad cuenta con:

Procedimiento de desarrollo del talento humano. Código AF-P-002.

**Código de ética y buen gobierno** el cual es socializado a todo el personal al momento de firmar los respectivos contratos, igualmente se socializa a través del whatsapp y correos electrónicos.

**Manual de funciones y perfiles de cargo.** La entidad cuenta con los perfiles de cargo los cuales están articulados con la estructura organizacional, relacionando los niveles de responsabilidad y autoridad; permitiendo dirigir y ejecutar los 4 procesos y actividades de conformidad con las políticas de la entidad. **Código AF-MN-01.** La toma de decisiones se encuentra debidamente establecida a partir de las responsabilidades que tiene cada uno de ellos. La comunicación dentro de los niveles jerárquicos de la entidad es fluida y cuentan con canales directos entre todos los funcionarios, respetando siempre el conducto regular y los niveles de autoridad y responsabilidad. En el manual de Inducción Código **AF-F 005** se hace énfasis en la estructura organizacional, así como en los niveles de autoridad.

**Sistema de evaluación del desempeño:** Se tiene definida la herramienta para evaluación del desempeño código AF-F-009, la cual permite a través de su aplicación evidenciar oportunidades y/o necesidades de formación y capacitación.

### **5.3 Atmósfera de confianza mutua.**

En la Entidad se fomenta una atmósfera de mutua confianza para respaldar el flujo de información entre la gente y su desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos. La confianza mutua entre los Directivos y personal de todos los niveles de la CCAQ está basada en el reconocimiento de la competencia profesional y en la seguridad respecto de la integridad de la otra persona o grupo, respalda el entendimiento y el flujo de información que la gente necesita para tomar decisiones y entrar en acción en pro del mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **5.4 Filosofía y estilo de la dirección.**

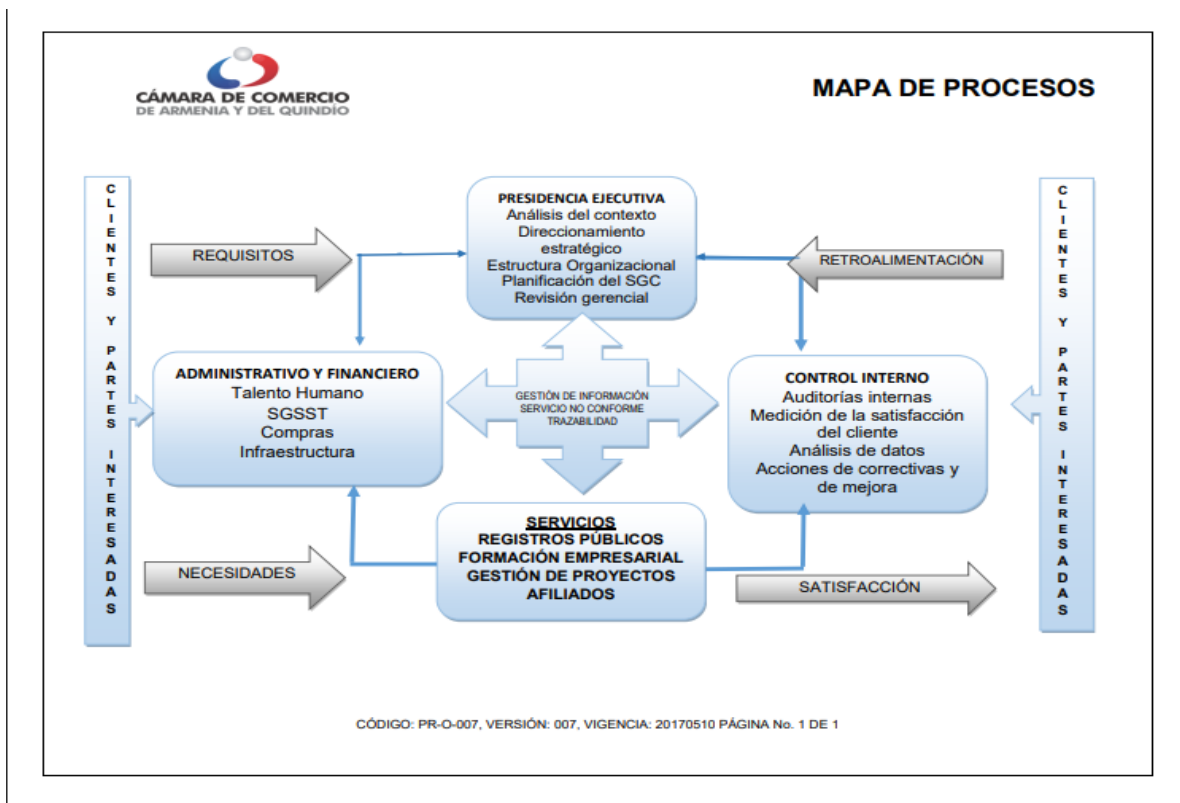
La Presidencia Ejecutiva transmite a todos los niveles de la organización, de manera explícita, contundente y permanente, su compromiso y liderazgo respecto de los controles internos y los valores éticos. Junto con las Direcciones y coordinaciones de área, hacen comprender a todo el personal que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del sistema de control, y que cada rol está relacionado con los demás.

Los empleados deben mantener disposiciones sobre la confidencialidad de la información y manejo de información privilegiada.

### **5.5. Plan Anual de Trabajo.**

El plan de trabajo es presentado por cada uno de los directores de procesos a la Presidencia ejecutiva en el mes de diciembre del año en vigencia, el cual una vez consolidada la información es presentada a la Junta Directiva para su respectiva aprobación. Una vez aprobado el PAT, se avala para que sea ejecutado durante el año. Trimestralmente se hace seguimiento del mismo a través del área de control interno.





### 5.10. Divulgación de los procedimientos

El Sistema de gestión de Calidad de la entidad se encuentra disponible para todos los funcionarios a través de Google Drive, igualmente al momento de ingreso de personal nuevo se realiza por parte del área de control interno socialización del mismo, no obstante, cuando se evidencie la necesidad de cambios en alguno de estos procedimientos, estos son manifestados al área, se analizan y si es viable el cambio propuesto se avala su aprobación y se actualiza en el SGC.

## 6. LOGROS VIGENCIA 2021

- Identificación necesidades de cada una de las sedes de acuerdo al análisis de carga laboral realizado, lo que generó la necesidad de ampliar el personal en la sede Norte y crear una nueva sede en Unicentro y sede Circasia.
- Se definieron nuevos cargos tanto temporales como permanentes en Registros públicos y otras áreas de la entidad.
- Se creó la Coordinación ambiental y programas ambientales.
- Modernización del mobiliario.
- Modernización del digiturno.
- Evaluación de la satisfacción del cliente a través de calificador de servicios: Encuestar Magisoft.
- Atención personalizada de las ESAL.

- Adecuación de salones para formación empresarial en tele presencial.
- Transmisiones en vivo a través de redes sociales.
- Apoyo de la Universidad en atención de casos prioritarios a los funcionarios.
- Cambios de redes de internet Wifi
- Aplicativo Express para facilitar la renovación varios años, ley 1780 y pagos en bancos.
- Encuesta de bienestar aplicada a todo el personal por seguros Bolívar lo que nos permite ajustar nuestro programa de bienestar.
- Compra de 60 PC – modernización de equipos para el personal.
- Mantenimiento de infraestructura en las areas de registros públicos, contabilidad, salones, sedes.
- Cambios de imagen y slogan de letreros en las sedes.
- Facturación y nomina electrónica.
- Creación del centro de innovación y emprendimiento (creación en ideología, estrategia, adecuación física y actividades con otras entidades).
- Implementación de una herramienta para sistematización de órdenes de compra y contratos.
- Modernización del sistema biométrico para interconexión con la registraduría del estado civil.
- Adquisición de vacunas: 98 dosis propias y gestión para dosis grupo familiar y dosis de refuerzo.

## 7. CONTEXTO ESTRATÉGICO

Se realiza un análisis del contexto teniendo en cuenta los factores que determinan la competitividad en el departamento y el fortalecimiento de las cadenas de valor de nuestros clústeres y empresas se evalúan de forma periódica permitiéndonos conocer nuestro grado de progreso y desarrollo y, por ende, cómo se encuentra el Quindío frente a otros departamentos. Se tuvo en cuenta:

- **ÍNDICE DEPARTAMENTAL DE COMPETITIVIDAD –IDC-**
  - **ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD DE CIUDADES –ICC-**
  - **ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA REGIONAL DE COLOMBIA – ICTRC- Departamentos**
  - **ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA REGIONAL DE COLOMBIA – ICTRC- Ciudades Capitales y Municipios con vocación turística**
  - **ÍNDICE DEPARTAMENTAL DE INNOVACIÓN PARA COLOMBIA –IDIC-**
  - **DOING BUSINESS EN COLOMBIA 2017**
  - **ARMENIA CÓMO VAMOS -ÍNDICE DE CALIDAD DE VIDA Y ENCUESTA DE PECEPCIÓN CIUDADANA**
- **DINÁMICA EMPRESARIAL**

ESTADÍSTICAS EMPRESARIALES Enero 1 a Diciembre 31 de 2019 vs. Noviembre 22 de 2020

MUNICIPIO	RENOVADAS		NUEVAS MATRÍCULAS		CANCELADAS		TOTAL REN. Y MATR.	
	Enero 1- Dic. 31 2019	Enero 1- Nov. 22 2020	Enero 1- Dic. 31 2019	Enero 1- Nov. 22 2020	Enero 1- Dic. 31 2019	Enero 1- Nov. 22 2020	Enero 1- Dic. 31 2019	Enero 1- Nov. 22 2020
ARMENIA	9618	8784	2791	2889	2255	1796	12409	11673
BUENAVISTA	47	43	18	8	18	5	65	51
CALARCA	1506	1450	437	421	336	280	1943	1871
CIRCASIA	588	489	152	148	121	98	740	637
CORDOBA	86	83	28	37	22	15	114	120

- **CENSO EMPRESARIAL 2019**

## **8. COMPONENTE DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.**

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío desarrolla un sistema de administración de riesgos que le permite controlar todos aquellos factores que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los procesos de la entidad; mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos, estableciendo medidas de control efectivas que ayuden con la reducción de los mismos; las cuales evaluarán las acciones y controles implementados para ello.

Periódicamente se realiza revisión y seguimiento a la matriz de riesgos código **PR-O-013**.

## **9. COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL.**

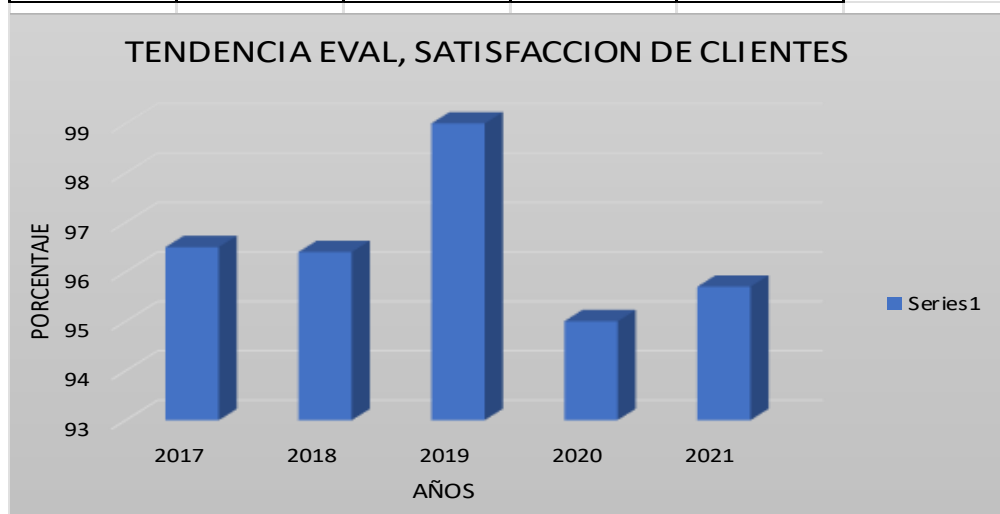
**9.1 Indicadores de gestión que permitan monitorear el desempeño de la organización.**

**REGISTROS PUBLICIOS**

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.**

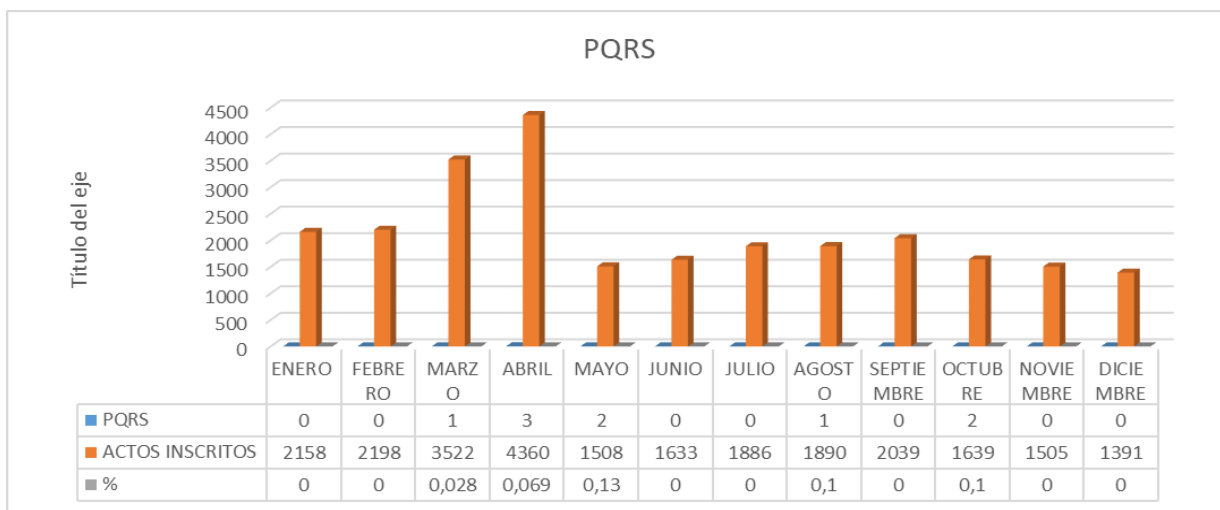


2017	2018	2019	2020	2021
96,5	96,4	99	95	95,7

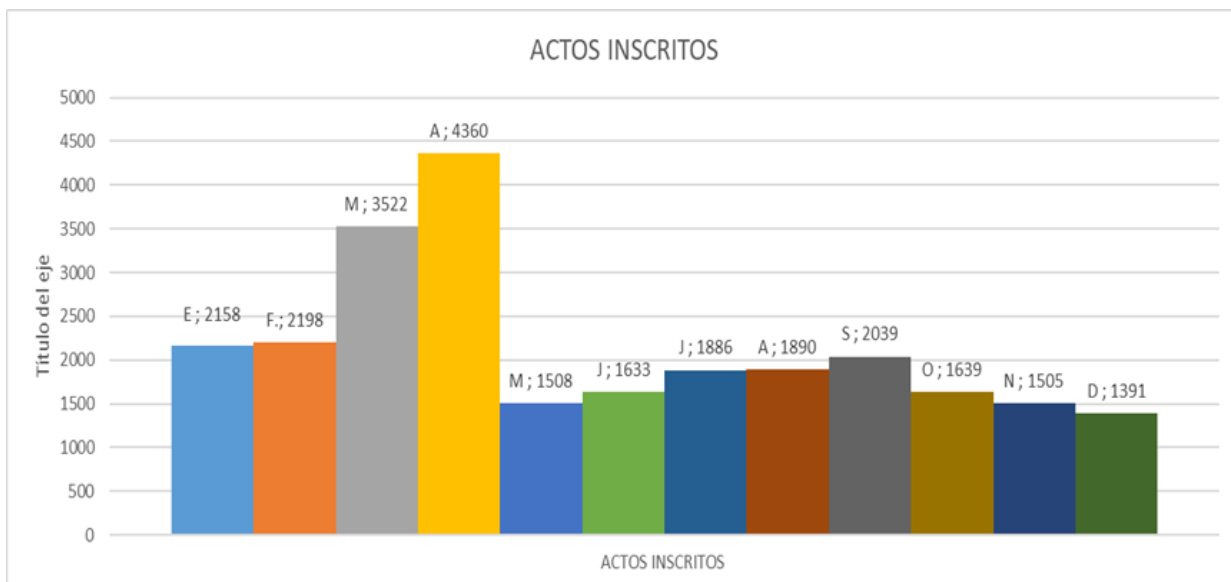


### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

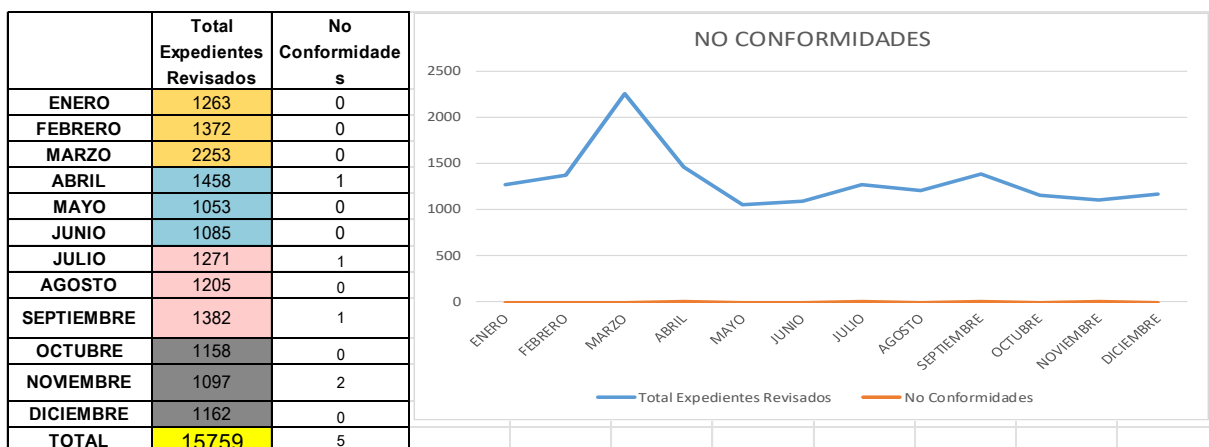
	PQRS	ACTOS INSCRITOS	%
<b>ENERO</b>	<b>0</b>	<b>2158</b>	<b>0</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>0</b>	<b>2198</b>	<b>0</b>
<b>MARZO</b>	<b>1</b>	<b>3522</b>	<b>0,028</b>
<b>ABRIL</b>	<b>3</b>	<b>4360</b>	<b>0,069</b>
<b>MAYO</b>	<b>2</b>	<b>1508</b>	<b>0,13</b>
<b>JUNIO</b>	<b>0</b>	<b>1633</b>	<b>0</b>
<b>JULIO</b>	<b>0</b>	<b>1886</b>	<b>0</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>1</b>	<b>1890</b>	<b>0,1</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>0</b>	<b>2039</b>	<b>0</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>2</b>	<b>1639</b>	<b>0,1</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>0</b>	<b>1505</b>	<b>0</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>0</b>	<b>1391</b>	<b>0</b>



### ACTOS INSCRITOS

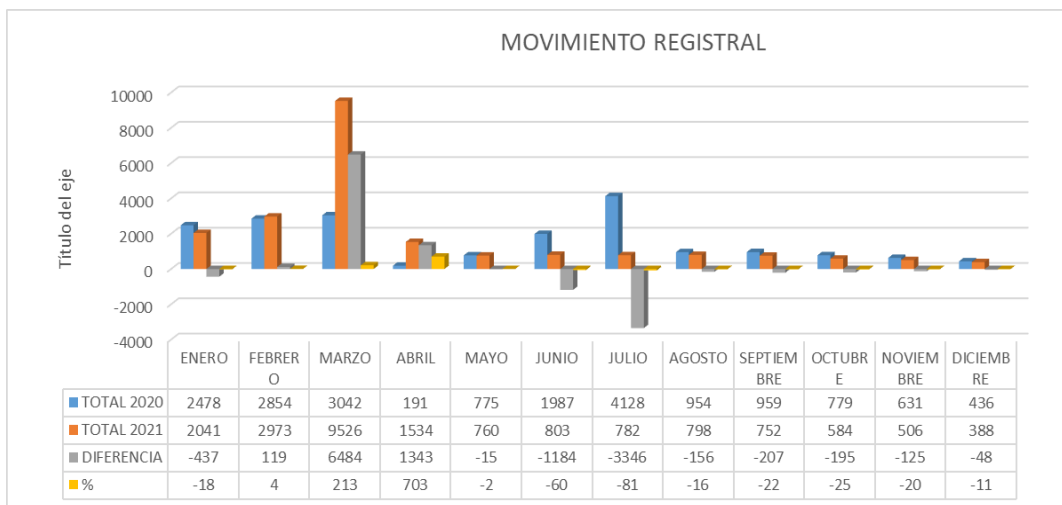


### NO CONFORMIDADES SOBRE EL TOTAL DE EXPEDIENTES REVISADOS



### MOVIMIENTO REGISTRAL

	TOTAL 2020	TOTAL 2021	DIFERENCIA	%
ENERO	2478	2041	-437	-18
FEBRERO	2854	2973	119	4
MARZO	3042	9526	6484	213
ABRIL	191	1534	1343	703
MAYO	775	760	-15	-2
JUNIO	1987	803	-1184	-60
JULIO	4128	782	-3346	-81
AGOSTO	954	798	-156	-16
SEPTIEMBRE	959	752	-207	-22
OCTUBRE	779	584	-195	-25
NOVIEMBRE	631	506	-125	-20
DICIEMBRE	436	388	-48	-11



## SEGUIMIENTO AL PORTAL DE CONTACTENOS.



Se recibieron en total 66 solicitudes a través del canal virtual – contáctenos, los cuales fueron resueltos en su totalidad de manera oportuna.

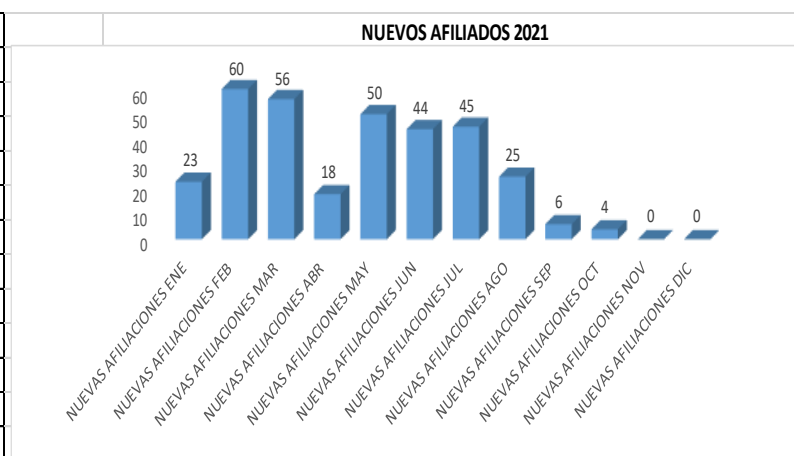
<b>VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS</b>	<b>%</b>
(Número de registros por medio virtual / Número total de registros)*100	<b>31</b>
Enero - Diciembre	<b>2021</b>
Número de registros virtuales	<b>18923</b>
Número de registros totales	<b>60577</b>

<b>ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN</b>	<b>%</b>
(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	<b>60%</b>
Enero - Diciembre	<b>2021</b>
Número de formalizados 2021	<b>5060</b>
Número de visitas a comerciantes + Número de asesorías en oficina	<b>8493</b>

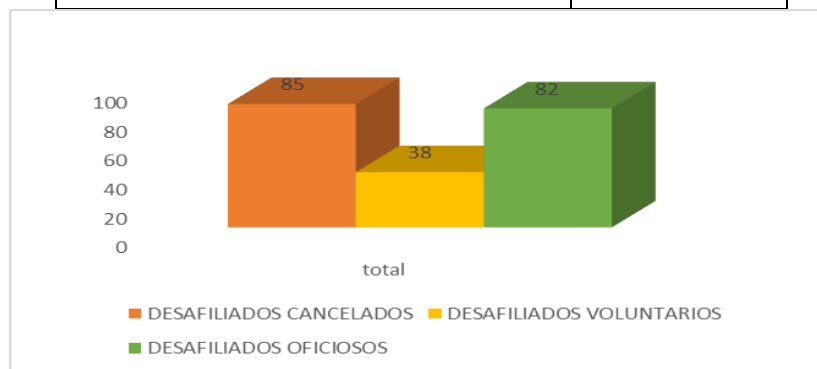
COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)	%
(Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100	107
Enero - Diciembre	2021
Número de matrículas canceladas en el periodo actual 2021	3293

## AFILIADOS

AFILIADOS A 31-12-2020	1.611
	total
NUEVAS AFILIACIONES ENE	23
NUEVAS AFILIACIONES FEB	60
NUEVAS AFILIACIONES MAR	56
NUEVAS AFILIACIONES ABR	18
NUEVAS AFILIACIONES MAY	50
NUEVAS AFILIACIONES JUN	44
NUEVAS AFILIACIONES JUL	45
NUEVAS AFILIACIONES AGO	25
NUEVAS AFILIACIONES SEP	6
NUEVAS AFILIACIONES OCT	4
NUEVAS AFILIACIONES NOV	0

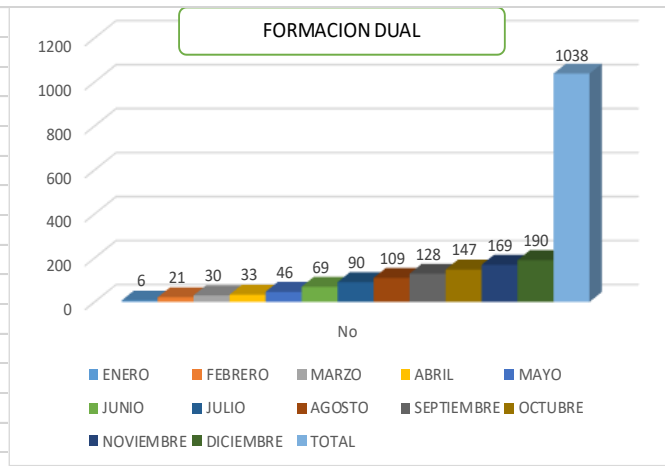


DESAFILIADOS	TOTAL
DESAFILIADOS CANCELADOS	85
DESAFILIADOS VOLUNTARIOS	38
DESAFILIADOS OFICIOSOS	82

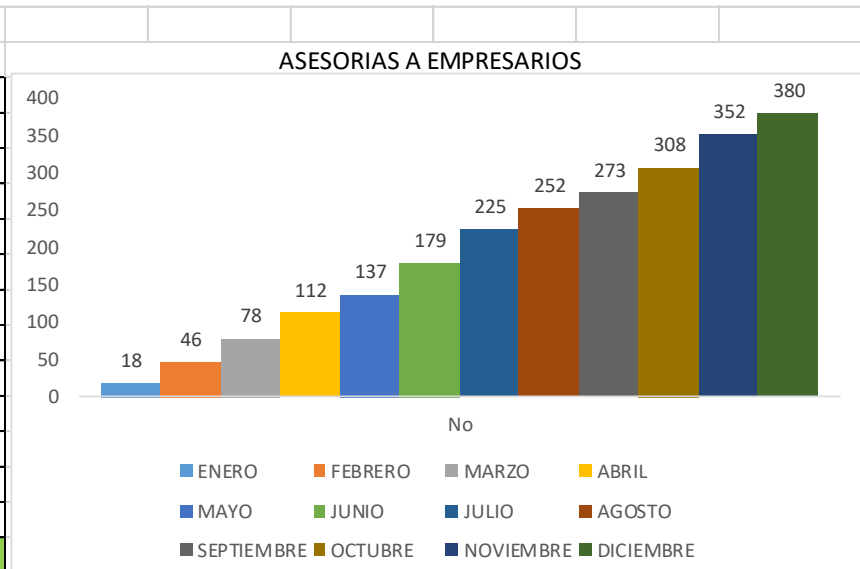


## FORMACION DUAL 2021

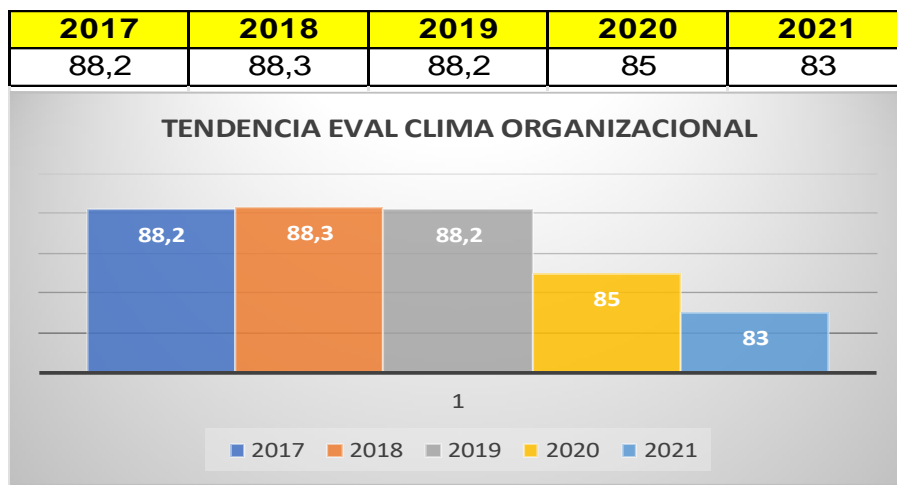
	No
ENERO	6
FEBRERO	21
MARZO	30
ABRIL	33
MAYO	46
JUNIO	69
JULIO	90
AGOSTO	109
SEPTIEMBRE	128
OCTUBRE	147
NOVIEMBRE	169
DICIEMBRE	190
<b>TOTAL</b>	<b>1038</b>



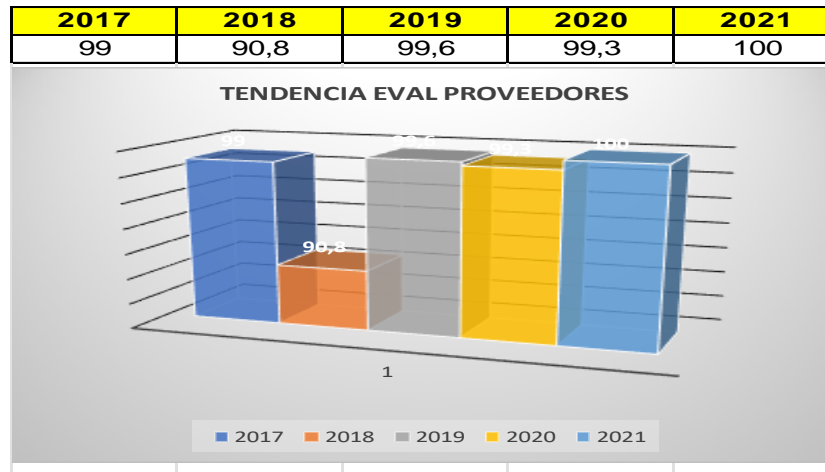
ASESORIAS	
	No
ENERO	18
FEBRERO	46
MARZO	78
ABRIL	112
MAYO	137
JUNIO	179
JULIO	225
AGOSTO	252
SEPTIEMBRE	273
OCTUBRE	308
NOVIEMBRE	352
DICIEMBRE	380
<b>TOTAL</b>	<b>2360</b>



## CLIMA ORGANIZACIONAL



## EVALUACION DE PROVEEDORES



### 10. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN PARA EL AÑO 2021

Se realiza de manera trimestral seguimiento a los respectivos planes de trabajo de cada una de las áreas y se consolida la información a través del área de control interno y presentado a la Presidencia ejecutiva.

Dichos informes se documentaron, teniendo en cuenta el ciclo PHVA.

Se realizó seguimiento trimestral a las actividades de:

- Área de Registros públicos y Afiliados
- Área de turismo
- Área de estudios e investigaciones.
- Área de Cafés especiales
- Actividades en Municipios
- Área de Emprendimiento
- Área de Formación Empresarial
- Área de Formulación de Proyectos.
- Área de comunicaciones
- Seguridad Empresarial.
- Servicios empresariales
- Área de Control Interno.
- Gestión Internacional

Son evidencia de ejecución de estos planes, los respectivos informes trimestrales que reposan en la oficina de control interno de la entidad.

### 11. RECURSOS FINANCIEROS:

**Autorización y aprobación de transacciones:** Todas las transacciones son autorizadas, por funcionarios con la responsabilidad y autoridad para hacerlo, con el fin de hacer seguimiento a todo el proceso de la transacción y determinar, la responsabilidad de cada actividad. Cada documento debe ser firmado por la persona que lo elabora y quien lo aprueba, y autoriza.

se cuenta además con:

Acceso restringido a los recursos, activos, registros, y custodia de recursos en cajas menores, cajas fuertes.

Controles físicos (Seguridad de las instalaciones).

Controles de cumplimiento de la normatividad inherentes a las Cámaras

## 12. SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACION

### INFORME AUDITORIA CONTROL INTERNO.

<b>OBJETIVOS</b>	Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios que presta.				
	Cuidar y resguardar los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos				
	Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones				
	Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información				
	Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales				
COMPONENTE	CUESTONARIO	C	NC	OBS	Descripcion actividad / evidencia
Componente ambiente de control	1 ¿Difunde la visión y misión de la entidad?	X			A TRAVES DE PROCESOS DE INDUCCION - CAPACITACIONES
	2 ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo del área?	X			A TRAVES DE PROCESOS DE INDUCCION - CAPACITACIONES
	3 ¿Promueve la observancia del Código de Ética?	X			A TRAVES DE CONTRATOS - QUE SE ENTIENDE INFORMADA Y ACEPTADA POR EL FUNCIONARIO.
	4 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		X		RECORDAR INHABILIDADES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO. FALTA PEDAGOGIA.
	5 ¿Para desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones normativas	X			Fortaleza: ESTUDIAN TEMAS DEL AREA EN EQUIPO .
	6. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?	X			LOS PERFILES DE CARGO FUERON REVISADOS Y ACTUALIZADOS POR LA UAVH- Y ESATN DE ACUERDO A LOS ROLES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS.
	7. ¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del área están actualizadas?	X			ok
	8. ¿ Se Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno	X			SE REALIZA A TRAVES DE REUNIONES GRUPALES Y PERSONALIZADAS LAS DIFERENTES FUNCIONES DEL AREA DE CONTROL INTERNO DE LA ENTIDAD.

Componente administración del riesgo	1. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?	X		ANUALMENTE SE REALIZA LA REVISION DE LA MATRZ DE RIESGOS DE LAS AREAS , SE AJUSTAN Y SE SOCIALIZAN CON LOS COLABORADORES-IGUALMENTE SE ACTUALIZA EN EL SGC.
	2. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?	X		CADA PROCESO CUENTA CON SU RESPECTIVA MATRIZ DE RIESGOS.
	3. ¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?	X		OK - DEFINIDO EN LA MATRIZ DE RIESGOS DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA Y AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.
	4. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?	X		OK
	5. ¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos están actualizados?	X		OK
	6. ¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?	X		OK
Componente actividades de control	1. ¿Los controles implementados en los principales procesos están documentados en el Procedimiento?	X		INSTRUCTIVO DE ADMINISTRACION DEL RIESGO
	2. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del procedimiento?	X		OK
	3. ¿Los principales procesos y proyectos están soportados en sistemas de información y están disponibles para uso del personal de la entidad?	X		SE CUENTA CON LA INFORMACION SUBIDA AL GOOGLE DRIVE DONDE TODOS LOS FUNCIONARIOS TIENEN ACCESO A LA MISMA.
	4. ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático presupuestal) son socializados?	X		OK
	5. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal)?	X		TRIMESTRALMENTE SE EREALIZA INFORME DE GESTION PRESNETADO POR CADA UNO DE LOS DIRECTORES DE PROCESOS, DONDE SE INCLUYE NO SOLAMENTE EL CUMPLIMIENTO DEL PAT, SINO TAMBIEN EL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE GESTION.
	6. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) del están debidamente asegurados?	X		OK- POLIZAS
	7. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?	X		EL PERSONAL TIENE ACCESO A LA INFORMACION , PERO NO PUEDE REALIZAR CAMBIOS , ESTOS SOLO SE DEBEN REALIZAR POR SOLICITUD AL AREA DE CONTROL INTERNO Y APROBADO POR LA PRESIDENCIA EJECUTIVA
	8. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	X		OK
Componente información y comunicación	1. ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	X		OK
	2. ¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?	X		DE ACUERDO AL MANUAL DE BUENAS PRACTICAS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACION.
	3. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	X		OK
	4. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	X		SI
	5. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos del área?	X		A TRAVES DE CORREOS ELECTRONICOS, WP- REUNIONES PERIODICAS CON LA PRESIDENCIA EJECUTIVA - INFORMES ESCRITOS.
	6. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	X		SI
	7. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	X		SE CUENTA CON EL PROCESOS DE PORS , LINEAS TELEFONICAS, CORREOS INSTITUCIONALES Y EL CONTACTENOS DE LA PAGINA WEB.
	8. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su área?	X		OK
	9. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	X		OK
	10. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	X		CUANDO SON APLICABLES Y VIABLES .
OTROS	11. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.	X		OK
	12. Auditoría al Manual y Procedimientos de protección de datos personales		X	ES IMPORTANTE RETROALIMENTAR DE MANERA PERIODICA CON LOS DIRECTORES DE PROCESOS EL MANUAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES .

**C: CUMPLE NC: NO CUMPLE OBS : OBSERVACIONES**

## CONCLUSIONES

En resumen, en la auditoría realizada en la vigencia 2021 se detectaron 8 no conformidades. 7 aspectos por mejorar.



## TENDENCIA DE NC DETECTADAS EN AUDITORIA INTERNA EN LOS ULTIMOS TRES AÑOS

AREAS AUDITADAS	2019	2020	2021
REGISTROS PUBLICOS	0	3	1
AFILIADOS	5	0	0
FORMULACION DE PROYECTOS	1	7	2
FORMACION EMPRESARIAL	5	4	4
PRESIDENCIA EJECUTIVA Y CONTROL INTERNO	1	0	0
ADMINSITRATIVO Y FINANCIERA		1	1

## RESULTADO AUDITORIA AL MANUAL DE POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Se realizo conjuntamente la auditoría interna de calidad, una auditoria al manual de protección de datos donde se registraron los siguientes hallazgos:

PROCESO AUDITADO	No DE NC	No AM
AFILIADOS	3	1
COMUNICACIONES	1	1
FORMACION EMPRESARIAL	6	2
ADM Y FINANCIERO	7	2
FROMULACION DE RPROYECTOS	5	0
TURISMO	7	1

Estos hallazgos fueron socializados con cada uno de los funcionarios a fin de que se documenten los respectivos planes de accion.

## INFORME AUDITORIA EXTERNA (ICONTEC)

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

### Presidencia Ejecutiva

♣ La transformación tecnológica digital dinamizó la prestación del servicio de la cámara de comercio permitiendo a acompañar a los empresarios desde el componente de formación empresarial promoviendo y fortaleciendo sus unidades de negocio.

### Registros Públicos

♣ La página web como canal de servicio y trámites en línea es más amigable para los usuarios, haciendo más visible los instructivos y orientaciones a los trámites de la cámara de comercio.

♣ Se logró reducir de 24hr a 3 hr hábiles el término de respuesta de los nombramientos y reformas de estatutos, siendo una oportunidad destacable e importante para el proceso de registros públicos.

♣ Implementación de la ventanilla única empresarial porque está dentro de las 12 cámaras a nivel nacional, lo que trae muchos beneficios a los usuarios, trabajo articulado con muchas entidades como la DIAN, las EPS, la ARL, el municipio de Armenia y la gobernación del Quindío.

### **Afiliados**

♣ Contratación con la empresa tusdatos.co, ha permitido verificar de forma instantánea (50 segundos), todos los antecedentes generales a los nuevos afiliados, lo que agiliza el proceso de afiliación.

♣ 368 empresarios del Quindío que actualmente tienen promotor, han sido beneficiados con el plan padrino, permitido fortalecer la fidelización de los mismos, reflejado en la atención personalizada.

### **Formación Empresarial**

♣ Se destacan los convenios de formación articulados con universidades como la Pontificia Bolivariana, Tadeo Lozano, Santo Tomas y EAN (Escuela de Administración de negocios).

### **Administrativo y Financiero – Compras**

♣ Utilización del aplicativo de desarrollo interno de la cámara de comercio lo que permite sistematizar las órdenes de compra de los proveedores y su evaluación.

♣ Renovación tecnológica con la adquisición de 53 equipos de cómputo nuevos a toda la planta física de la cámara de comercio de Armenia.

### **Administrativo y Financiero – Talento Humano**

♣ Implementación de la evaluación de la eficacia de las capacitaciones programadas a través del Drive lo que ha permitido consolidar las estadísticas de dichas capacitaciones y con ello tomar decisiones para la administración de las competencias del personal de la organización.

♣ Aplicación de los beneficios de subsidio educativo evidenciado con la vinculación de 15 colaboradores a la academia en pregrado, maestría, especialización y diplomados.

### **Oportunidades de mejora**

## **Presidencia Ejecutiva**

- ♣ Hacer más explícita la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, para su mejor análisis e identificar el aporte del sistema a la organización alineado con el direccionamiento estratégico.
- ♣ En la matriz de identificación de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, conviene incluir la metodología utilizada para realizar seguimiento a las mismas e incluir también canales de comunicación.
- ♣ Incluir en el acta de revisión por la dirección en el ítem de la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes la Estrategia de viabilidad y dinamización económica para complementar la retroalimentación de las partes diferentes a la de los clientes.
- ♣ Incluir en el acta de revisión por la dirección la materialización de los riesgos e incluir las oportunidades aprovechadas, para complementar el análisis de dicho ítem.
- ♣ Aprovechar el tiempo de transición para el cambio de las imágenes de la certificación y evitar riesgos de utilidades indebidas u obsoletas de las mismas, por tanto, se invita a consultar el manual de uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para Sistemas de Gestión (E-GM-001).

## **Registros Públicos**

- ♣ Importante clasificar las solicitudes del canal contáctenos de la página web, de tal manera que se identifiquen las asociadas a las quejas, ya que una solicitud puede convertirse en una queja o reclamo. Afiliados
- ♣ Permitir verificar la autenticidad de la pérdida de calidad de afiliado, a través de una alerta que genere el sistema, cuando se cancele la matrícula mercantil y no de manera manual como hasta ahora se realiza.

## **Control Interno.**

- ♣ Fortalecer la descripción del análisis de causa en el consolidado de acciones correctivas de tal manera que sea acorde a la no conformidad evidenciada, evitando describir las acciones a tomar o repetir el problema o no conformidad. Tener en cuenta que el análisis de causa busca identificar qué ha conllevado a que se presente el problema y su impacto, por tanto, debe estar orientado a identificar el qué (causa) y porque (factor generador), hasta encontrar la causa raíz o fundamental (causa generadora).
- ♣ Fortalecer el seguimiento a las actividades resultantes de los cambios planificados al sistema de gestión de la calidad, de tal manera que se evidencie el avance de los mismos en cada una de las acciones (actividades) a tomar.

♣ Mejorar la redacción de las no conformidades evidenciadas en auditoría interna, proporcionando claridad en la clasificación de los requisitos aplicables a la NTC/ISO 9001:2015, para verificar la eficacia de las acciones correctivas.

♣ Desde la planificación del equipo auditor, es importante definir con claridad las responsabilidades y autoridades de cada rol que va actuar en el proceso de auditoría, de tal manera que se cumplan los criterios de selección del auditor, para ello se invita a estudiar la NTC/ISO 19011:2018.

### **Administrativo y Financiero – Talento Humano**

♣ Fortalecer los conocimientos necesarios de todos los perfiles de cargos y funciones técnicos y operativos, para estar alineados al propósito u objetivo de cada cargo de la organización.

**No se presentaron No conformidades en los procesos.**

## **13. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante, siempre y cuando se involucre a todos los niveles y procesos de la organización

Para su desarrollo se diseñaron políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos al interior y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de la ciudadanía y de las partes interesadas.

- **Procesamiento uniforme de las transacciones.** Esto es, que todas las transacciones similares son sometidas al mismo código o tratamiento en procesamiento. En este caso, el riesgo lo constituye la posibilidad de ingresar datos incompletos o errados.

- **Posibilidad de errores e irregularidades no detectadas.** Se refiere a la posibilidad de que ciertos individuos accedan a los datos sin autorización y eventualmente los cambien sin dejar rastro visible.

- **Rastro de transacciones.** Algunos sistemas de información carecen de dicha característica o los rastros son almacenados por un período de tiempo corto. Es de anotar que, en la Cámara de Comercio, deben existir los procedimientos apropiados para asegurar el adecuado uso del sistema de información. Es por ello que para lograr mantener un control y hacer uso de la información en el momento que se requiera, se cuenta con los siguientes elementos:

- **Base de datos de Información (servidores)**

- **Back de seguridad**
- **Manuales e instructivos**
- **Registros de actualizaciones de bases de datos**
- **Sistema Integrado de Información (SII)**
- **Renovaciones de licencias de programas de la entidad cameral (antivirus, firma digital, licenciamiento)**
- **Protección de datos personales (Documento de Seguridad)**
- **Verificación Biométrica**

## **SISTEMAS DE COMUNICACIÓN**

### **Información y Comunicación interna y externa**

- **Identificación de las fuentes de información externa:** Se establecieron mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o peticiones, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras.
- **Fuentes internas de información:** (manuales, informes, actas, instructivos los cuales se encuentran en el Google Drive y al que tienen acceso todos los funcionarios de la entidad.
- **Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia:** la entidad tiene establecido directrices claras para el manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés.
- Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.
- La entidad debe poner a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes medios de acceso a la información como página Web, cartelera, periódico oficial- el aliado- , buzón de sugerencias, link en la página web – “Contáctenos”.

## **14. PLANES DE MEJORAMIENTO.**

DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACTIVIDADES DE MEJORA	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	CUMPLIMIENTO / EFECTIVIDAD	SOPORTE
RECORDAR INHABILIDADES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO. FALTA PEDAGOGIA.	REALIZAR RETROALIMENTACION A LOS DIRECTORES DE PROCESOS SOBRE LAS INHABILIDADES ESTABLECIDAS EN LOS CONTRATOS.	21/06/2021	30/01/2022	100%	Documento - informe tickets
RETROALIMENTAR DE MANERA PERIODICA CON LOS DIRECTORES DE PROCESOS EL MANUAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES	INCLUIR EN EL PROGRAMA DE CAPACITACION ANUAL LA RETROALIMENTACION DEL MANUAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES A TODOS LOS FUNCIONARIOS . DEJAR EVIDENCIA DE DICHA SOCIALIZACION	21/06/2021	30/01/2022	100%	Documento - informe tickets
ERROR EN FACTURACION DE SERVICIOS DE FORMACION EMPRESARIAL (CAJA PRIVADA) ASI: CLASE DE SERVICIO: SEMINARIO DE LEGISLACION LABORAL VALOR DEL SERVICIO : (\$400.000) NOMBRE DEL CLIENTE: FLOR NATALIA SEGURO. FUNCIONARIO QUE REALIZO EL PROCESO DE FACTURACION: DIANA CATHERINE PINEDA PARDO.	SE ELABORARON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS : RECIBO DE CAJA S000636603 DEL 13/10/2021- SE GENERÓFACTURA FEAR1315 POR VALOR DE DOSCIENTOS MIL PESOS. RECIBO DE CAJA S000639533 DEL 26/10/2021- SE GENERÓFACTURA FEAR2628 POR VALOR DE DOSCIENTOS MIL PESOS. RECIBO DE CAJA S000647474 DE NOV-30-20221 FACTURA No FEAR76169DE LA MISMA FECHA. VALOR FACTURADO Y CONTABILIZADO \$ 600.000 PESOS , POR LO TANTO SE DEBE ELABORAR NOTA CREDITO ANULANDO LA ULTIMA FACTURA EMITIDA Y ANULAR EL CORRESPONDIENTE RECIBO DE CAJA. SEGUIMIENTO ESTRICTO AL TRABAJO ESPECIFICAMENTE DE LOS FUNCIONARIOS DE FORMACION EMPRESARIAL. CON EL FIN DE EVITAR AL MAXIMO, NO TENER QUE REVERSAR OPERACIONES MEDIANTE EMISION DE NOTAS CREDITO	1/12/2021	1/12/2021	100%	Documento - informe tickets

## 15. INFORME FINANCIERO.

Los estados financieros se han preparado en forma fiable y se está siendo transparente a la hora de rendir cuentas, se realizan dando Cumplimiento de las actividades financieras acorde a las normas contables vigentes.

La Estructura Financiera y Presupuestal esta soportada por los informes que se emiten por área contable mensualmente y que son presentados a las reuniones de Junta Directiva.

Luz Dary Diaz Hernández  
Coordinadora Control Interno