



*Liderando la*  
**Transformación  
Digital  
Empresarial**

# **INFORME DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2022**

**Armenia, enero del 2023**

## **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:**

La Ley 87 de 1993 define el Sistema de Control Interno como "El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una Entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

El Plan de Trabajo 2022 fue construido teniendo en cuenta lo contemplado en la normatividad vigente que regula la entidad, además de los consensos logrados en las mesas de trabajo con empresarios de los diferentes sectores, gremios, iniciativas de la Junta Directiva, de las Juntas de Comerciantes de los municipios, la evaluación del Plan de Trabajo 2021, los resultados de los estudios y observatorios realizados, las apuestas productivas del departamento del Quindío priorizadas en la Comisión Regional de Competitividad, los Indicadores de Competitividad Departamental y de Ciudades, el Censo Empresarial 2021 que suministró información de primera mano sobre el perfil del empresariado, el direccionamiento estratégico de la presidencia ejecutiva y los aportes, lineamientos y programas propuestos por los funcionarios de la entidad..

El resultado de este ejercicio contempla cinco pilares estratégicos sobre los cuales se cimentará la gestión de la Cámara de Comercio en el 2022:

1. Fortalecimiento, crecimiento y competitividad empresarial.
2. Seguridad Jurídica.
3. Marketing Territorial.
4. Gestión gremial y articulación interinstitucional y

5. Áreas de soporte. Cada uno de ellos con sus acciones concretas, metas, indicadores y responsables que, basados en esta hoja de ruta, estarán al servicio de los empresarios quindianos.

El Plan de Trabajo para el año 2022 estuvo enmarcado en acciones prioritarias orientadas a la recuperación y sostenibilidad empresarial que la Cámara de Comercio como Agencia de Desarrollo Empresarial, diera cumplimiento en articulación con los diferentes actores que intervienen en el desarrollo económico de la región. Proyectos como la Transformación Digital Empresarial continuarán como línea de trabajo estratégica, así como la Gestión Ambiental, el Marketing Territorial, el Emprendimiento y el trabajo con los Afiliados y los diferentes Sectores Económicos son esenciales, en el marco de un efectivo y necesario relacionamiento estratégico que nos permita compartir una misma visión sobre el desarrollo empresarial y regional: dimensiones sobre las cuales se fundamenta la razón de ser de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío

### 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. RESPONSABILIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Constitución Política, en los Artículos 209 y 269, así como la Ley 87 de 1993 en su artículo 6°, establecen que la responsabilidad por el diseño y aplicación son del Representante Legal en cada Entidad; sin embargo, es importante precisar que la aplicación de los métodos y procedimientos es de todos los funcionarios que desempeñen actividades de mando. Además, este es un

compromiso que se extiende a todos los niveles de la organización, mediante el ejercicio del autocontrol en cada una de sus actuaciones.

## **5. FUNCIONES DEL SISTEMA DE CONTROL:**

- Formular su plataforma estratégica y el plan de acción anual que contenga los objetivos, metas y actividades que se pretenden, la descripción de las políticas, objetivos de control, áreas y/o procesos objeto de control, tipo de actuación, tiempo, recursos requeridos y responsables asignados, así como los indicadores de evaluación y seguimiento y el programa anual de auditoría.
- Aplicar mecanismos de verificación y evaluación de Control Interno como las normas de auditoría generalmente aceptadas, la selección de indicadores de desempeño, los informes de gestión y cualquier otro mecanismo moderno de control que implique el mayor uso de tecnología, eficiencia y seguridad.
- Realizar una evaluación objetiva a la entidad a través del proceso de auditoría interna sobre la efectividad de las políticas y acciones en administración de riesgos, con el fin de asegurar que los riesgos institucionales están siendo administrados apropiadamente y que el sistema de control interno está siendo operado efectivamente, para lo cual brindara la asesoría salvaguardando su independencia.
- Asesorar y acompañar a la entidad brindando orientación y recomendaciones dirigidas a evitar desviaciones en los planes y procesos, mejorar la eficacia de los procesos, identificar y evaluar los riesgos, implementar y fortalecer el control interno, aseguramiento de la calidad y veracidad de la información.
- Realizar el seguimiento a la gestión de la entidad, a los planes de mejoramiento, plan anticorrupción y mapa de riesgos.
- Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional y en el cumplimiento de los planes, metas, y objetivos previstos.

## **6. 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.

## 6.1. Integridad y valores éticos.

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.

A través del área Administrativa se ha realizado difusión del código de conducta para el desempeño de todo el personal de la organización. (contratistas y personal de planta) y se realiza vigilancia de la observancia de las políticas y códigos de conducta.

## 6.2 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 el manual donde se definen los perfiles de cargo ; los cuales están articulados con la estructura organizacional, relacionando los niveles de responsabilidad y autoridad; permitiendo dirigir y ejecutar los 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.

### **6.3 Atmósfera de confianza mutua.**

La confianza es la condición que nos permite desarrollar nuestras relaciones con los demás Compañeros de trabajo, en base a la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para crecer y madurar de forma independiente.

No puede lograrse un alto desempeño en un colectivo laboral donde la desconfianza y difidencia constituyan parte de la cultura permanente del mismo, y en el cual además, los directivos no sean capaces de proyectarse y convencer a los restantes miembros a partir de una imagen que responda a los valores compartidos por la organización. Al respecto, señalaba el investigador norteamericano F.K. Sonnenberg: "Los equipos de alto desempeño se caracterizan por una alta confianza mutua entre sus miembros. Es decir, los miembros creen en la integridad, la personalidad y la capacidad de los demás.

La confianza, la transparencia en la manera de decir y actuar, y las buenas relaciones interpersonales en los colectivos laborales funcionan como poderosos agentes de cambio y de adaptación a las nuevas condiciones; son fuentes de Mejora continua y perfectos catalizadores del movimiento de la organización y de los grupos de trabajo.

El desarrollo de los factores anteriormente mencionados juega un papel de vital importancia en los momentos de incertidumbre, por los cuales atraviesan en ocasiones las organizaciones, producto de los propios cambios y transformaciones políticas, económicas e institucionales que ocurren en el entorno en que se desenvuelven. La comunicación en este contexto tiene que ser transparente y oportuna, lo cual constituye una condición indispensable para lograr mantener un alto compromiso de los trabajadores, profesionales y directivos con la entidad.

#### **CONFIANZA EN LAS HABILIDADES.**

Los miembros del equipo ( tanto funcionarios de planta como contratistas ) creen en las capacidades y habilidades que tienen. Esto contribuye a que utilicen sus conocimientos y aprovechen su potencial y el de los demás, buscando aportaciones de los otros, participando en la toma de decisiones y aprendiendo nuevas habilidades. Esta dimensión permite la innovación.

#### **CONFIANZA EN LA COMUNICACIÓN**

Fomenta la colaboración y hace que los miembros del equipo puedan hablar de forma directa y segura, no solo para proporcionar información, sino también para

resolver dudas y preocupaciones, y ofrecer comentarios en un espíritu de aprendizaje y crecimiento más profundos.

Cuando esto sucede los equipos se comunican de forma abierta, transparente y honestamente. Los miembros se sienten seguros admitiendo los errores. Esto crea un ambiente de colaboración que los equipos necesitan para prosperar.

## **CONFIANZA EN LA PERSONA**

Cada miembro del equipo tiene fe en que los demás se comportarán como se espera. Se preocupan sinceramente unos por otros, como personas, y tienen presentes los intereses de los demás, no únicamente los propios. Esta es la dimensión fundamental de la confiabilidad que los equipos necesitan para ser efectivos.

Los miembros del equipo crean este nivel cuando hacen lo que dicen que harán, generando una visión de mutua confianza.

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.

### **6.4 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 funcionarios mantienen disposiciones sobre la confidencialidad de la información y manejo de información privilegiada.

### **6.5. 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.

## 6.6 Organigrama

## ORGANIGRAMA



CÓDIGO: PR-O-009; VERSIÓN 10 20210221; PÁGINA 1 DE 1

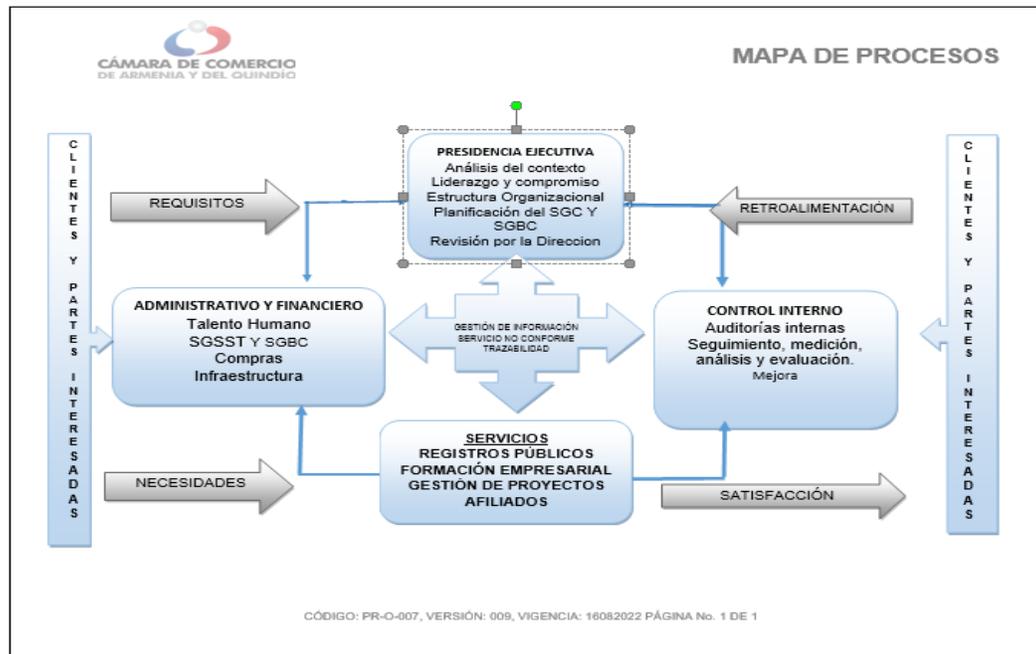
## 6.7 Políticas y prácticas de personal.

Hacen referencia al conjunto de orientaciones y prácticas que regulan las relaciones de los miembros con la propia organización. Estas prácticas regulan los flujos de personal (su ingreso, asignación a puestos, promociones y ascensos, despidos, etc.).

Regulan también, la dinámica de contribuciones y compensaciones entre las personas y la organización (valoración de los puestos de trabajo, evaluación de rendimientos, sistemas de pago e incentivos, calidad de vida laboral...).

Plantean el sistema y las condiciones de las relaciones laborales y los procedimientos para resolver los agravios por una y otra parte (medidas disciplinarias) así como los mecanismos de influencia ascendente de los propios miembros frente a posibles abusos o falta de sensibilidad por parte de la organización.

## 6.8 Modelo de operación por procesos



## 6.9. Divulgación de los procedimientos

La divulgación de la información en la entidad se realiza a través del área de control interno, cuando son temas relacionados con éste y con el Sistema de gestión de calidad, por otra parte, la presidencia Ejecutiva y los directores de procesos difunden información relevante de cada proceso a través de grupos de WP y si es información dirigida al usuario se realiza a través de la página Web. Igualmente, los procesos, procedimientos y demás documentos que conforman nuestro Sistema de gestión de calidad y control interno se encuentra disponible para todos los funcionarios a través de la plataforma de Google Drive.

Al momento de ingreso de un funcionario nuevo a la entidad se realiza por parte del área administrativa o de control interno proceso de inducción y se socializa el manual de inducción con **Código AF-O-014**

## LOGROS VIGENCIA 2022

- La aprobación de los programas técnicos laborales por parte de la secretaria de Educación Municipal, para ser ofertados a través del área de formación empresarial.
- Estructuración y desarrollo del programa de gestión ambiental tanto Interno como externo.
- El acceso a mercados.
- Alto porcentaje de virtualización de servicios registrales lo que hace mas efectivo el proceso (reducción de tiempos, costos etc)
- Sobrepasar la meta establecida del 100% en la ejecución de sondeos, observatorios, estudios y boletines proyectados.
- El desarrollo de las elecciones de Junta Directiva de acuerdo a lo previsto en la ley y sin inconvenientes.
- Fortalecimiento a los empresarios del Sector belleza en procesos de innovación y nuevas tendencias.
- La transversalidad del proyecto de transformación digital dirigido a todos los empresarios, donde se fortalecieron temas de marketing digital, manejo de redes, etc.
- La implementación del punto de Conciliación ubicado en la sede de la secretaria de Transito de Armenia.
- La participación de la Entidad como secretaria técnica de la red regional de emprendimiento del Quindío.
- La ejecución de misiones de cercanías realizadas en los departamentos de valle, Tolima y Risaralda.
- La conformación del grupo de gestión ambiental del Barrio la Grecia - Super héroes del medio ambiente – dentro del programa de mejoramiento del entorno.
- La articulación Interinstitucional y el relacionamiento estratégico.
- La implementación de nuevo punto de atención en el centro comercial Unicentro para tramites registrales.
- Implementación del sistema de gestión documental, parametrización de opciones y manejo del aplicativo.
- La creación de la página Web para Esales (producción de contenido educativo y aliados)
- Desarrollo de metodología para implementación de los programas de BPM – talento humano y de limpieza y desinfección dirigido a empresarios de agroindustria en alianza con la secretaria de Salud.
- Participación en la actualización del plan regional de competitividad e innovación del Quindío.

## 7. CONTEXTO ESTRATÉGICO

### PERFIL DEL EMPRESARIO

De acuerdo con la información de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, el departamento registra un ascenso en las empresas vigentes de personas naturales y jurídicas entre el 2021 y el 2022 (noviembre 24), pasando de 20.899 a 22.343 respectivamente, lo que representa un incremento del 2.2 %.

Es de destacar que, durante la presente vigencia, gracias a la aplicación de la ley 1780 de 2016, que exime del cobro de la matrícula mercantil a jóvenes entre los 18 y 35 años, 2.135 empresas han obtenido este beneficio, lo que representa el 41 % del total de matriculados.

A continuación, se presentan algunas de las variables más representativas en cuanto a la dinámica empresarial en el año 2022:

☐ **22.343** empresas vigentes a noviembre 24 de 2022.

- ☐ **Por ubicación geográfica**
  - 63 % ubicadas en Armenia
  - 37 % en el resto de los municipios
- ☐ **Según el sector económico**
  - 42,1 % Comercio: 9.404
  - 12,5 % Industria: 2.791
  - 2,0 % Sector primario: 439
  - 43,5 % Sector servicios: 9.709
- ☐ **Por antigüedad empresarial**
  - 0,06 % mayor de 50 años: 14
  - 0,29 % entre 40 y 49: 64
  - 0,92 % entre 30 y 39: 205
  - 3,74 % entre 20 y 29: 835
  - 14,05 % entre 10 y 19: 3.139
  - 80,95 % de 0 a 9 años: 18.086
- ☐ **Por género**
  - 49 % Masculino: 8.791
  - 51 % Femenino: 9.309
- ☐ **Según su tamaño empresarial**
  - 2,2 % Pequeña empresa: 419
  - 97,2 % Microempresa: 21.707
  - 0,5 % Mediana empresa: 116
  - 0,1 % Gran empresa: 29
- ☐ **Por tipo de conformación**
  - 81 % son persona natural
  - 19 % son sociedades
- ☐ **Por activos según sector económico: más de 7 billones reportados**
  - 14,45 % Comercio
  - 41 % Industria
  - 8,78 % Sector primario
  - 35,86 % Sector servicios
- ☐ **41.620** es el total de empleos reportados por los empresarios del departamento.
- ☐ **2.135** empresas se han beneficiado con el no pago de matrícula de los **5.252** matriculados a la fecha, correspondiente al **41%** del total.

El empresario quindiano ha enfrentado diferentes retos que impactan su competitividad como situaciones macroeconómicas mundiales que se salen de su control, pero que sus estrategias creativas e innovadoras le han permitido afrontar. De la misma manera son también desafíos para incursionar en las nuevas tendencias universales del mercado y estar a la vanguardia, la formación en una segunda lengua como el inglés, la aplicación de nuevas tecnologías de la información y la participación en eventos que les permitan acceder a nuevos mercados.

Para el año 2023 se continuará con un gran énfasis en los programas que impacten directamente la competitividad y productividad del empresario, siempre en aras de contribuir a su bienestar y calidad de vida.

## 2.1 CARACTERIZACIÓN DEL ENTORNO EMPRESARIAL

A continuación, registramos algunos indicadores económicos del departamento del Quindío, así como características sobresalientes del territorio que inciden positivamente en el tejido empresarial local.

INDICADOR	INFORMACIÓN
Población (2021) (p) (MinCIT-DANE)	562.117 habitantes
Participación en la población total Nal. a 2021 p.	1,1 % (MinCIT-DANE)
Extensión (MinCIT-DANE)	1.845 Km2.
Empresas activas a octubre 2022 (RP-CCAQ)	22.343
Participación en el PIB nacional (2021) (p)	0,83 % (MinCIT-DANE)
PIB per cápita 2021 (p) (MinCIT-DANE)	US\$ 4.624
Importaciones per cápita (2021) (MinCIT-DANE)	US\$ 228,1
Exportaciones per cápita (2021) (MinCIT-DANE)	US\$ 434.9
Inflación en Armenia octubre 2022 (enero-octubre)	10.63 % (MinCIT-DANE)
Desempleo Quindío 2021 (DANE)	11.8 %
Desempleo Armenia 2022 (trimestre agosto-octubre)	11.8 % (DANE)
Desempleo Juvenil Armenia 2022 (trim. agosto-octubre)	16.8 % (DANE)
Informalidad Armenia 2022 (trimestre agosto-octubre)	41,4 % (DANE)
ICC 2021 – Armenia (CPC-UR)	Puntaje 5,78 - Ranking 9
ICTRC 2021 – Quindío (Unicafam – Cotelco)	Puesto 6
IDC 2021-2022 (CPC-UR)	Puntaje 5,8 - Ranking 8
IDIC 2021 – Quindío (MinCIT-DNP)	Puntaje 41.85 - Posición 8
<i>Fuentes: MinCIT: Ministerio de Comercio Industria y Turismo, CPC: Consejo Privado de Competitividad, UN: Universidad del Rosario, DANE, Registros Públicos CCAQ, DNP: Departamento Nacional de Planeación</i>	

A continuación, algunos atributos, ventajas comparativas y competitivas que caracterizan al departamento del Quindío y que propician un ambiente positivo para los negocios:

- El departamento del Quindío Eje estratégico de conexión intermodal entre el nororiente y el centro del país y el Pacífico internacional.
- Ubicado en el triángulo de oro de Colombia: Bogotá, Cali y Medellín.
- Conexión terrestre con 9 ciudades capitales a 300 Kms. a la redonda.
- Paso estratégico del 51 % de la carga de Colombia.
- Zona Franca La Tebaida. Usuarios con servicios de operación logística.
- Departamento con el 100 % de conexión eléctrica.
- Cuenta con el Aeropuerto Internacional El Edén.
- El Quindío es el segundo a nivel nacional con la mejor red vial departamental.
- Cuenta con el 33 % de las 1.920 especies de aves que existen en Colombia.
- Segundo puesto en número de Parques Temáticos en Colombia
- Séptimo puesto en el país en PST Certificados en Calidad y Sostenibilidad.
- La ciudad de Armenia es No. 2 en facilidades para la apertura de empresas.
- Los empresarios generan alrededor del 80 % de los empleos del departamento.
- Quindío es el primer departamento seguido por Bogotá y Caldas como una de las tres regiones que tienen menor riesgo para invertir. (Índice de Riesgo Subnacional 2022).

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

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío implementa un proceso sistemático que permite identificar, evaluar, jerarquizar, controlar y dar seguimiento a los riesgos que puedan obstaculizar o impedir el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad. Se analizan los factores internos y externos que puedan aumentar el impacto y la probabilidad de materialización de los riesgos; y se definen estrategias y acciones para controlarlos y fortalecer el Sistema de Control Interno un sistema de administración de riesgos.

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

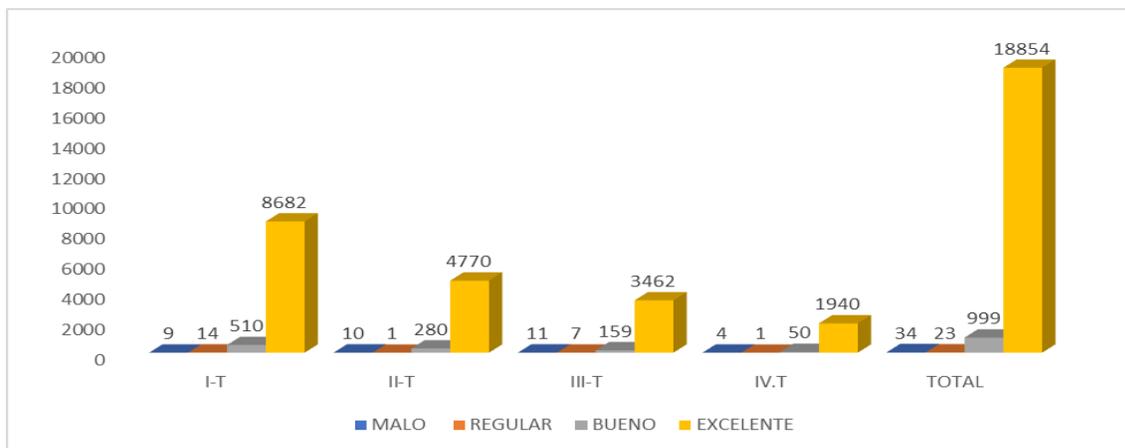
## **9. COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL.**

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

## REGISTROS PUBLICOS

### MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

	I-T	II-T	III-T	IV.T	TOTAL	%
<b>MALO</b>	9	10	11	4	34	0,17
<b>REGULAR</b>	14	1	7	1	23	0,11
<b>BUENO</b>	510	280	159	50	999	5,0
<b>EXCELENTE</b>	8682	4770	3462	1940	18854	94,6
<b>TOTAL</b>	<b>9215</b>	<b>5061</b>	<b>3639</b>	<b>1995</b>	<b>19910</b>	

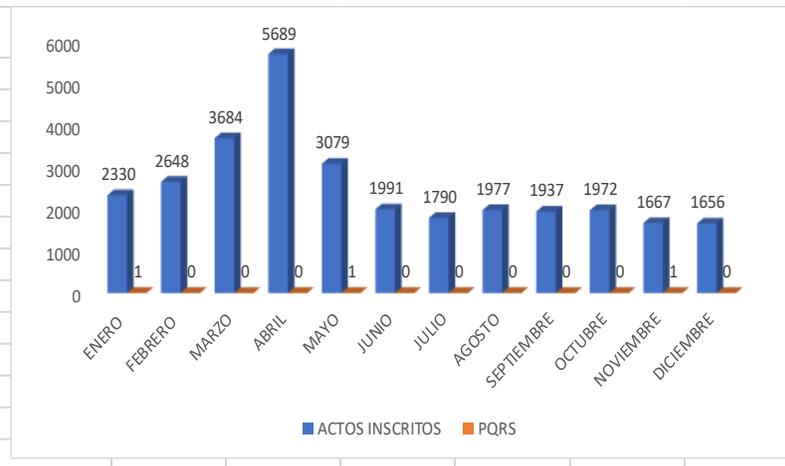


La medición de satisfacción del cliente se efectuó por medio de la herramienta de calificador de servicio dispuesta en las cajas de los diferentes asesores jurídicos y de registros públicos, que le permite al usuario atendido calificar el servicio, ofreciéndole 4 opciones de calificación: EXCELENTE, BUENO, REGULAR y MALO.

Con el fin de calcular el nivel de satisfacción, se entiende como clientes satisfechos, aquellos que calificaron el servicio como EXCELENTE o BUENO.

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

	ACTOS INSCRITOS	PQRS
ENERO	2330	1
FEBRERO	2648	0
MARZO	3684	0
ABRIL	5689	0
MAYO	3079	1
JUNIO	1991	0
JULIO	1790	0
AGOSTO	1977	0
SEPTIEMBRE	1937	0
OCTUBRE	1972	0
NOVIEMBRE	1667	1
DICIEMBRE	1656	0



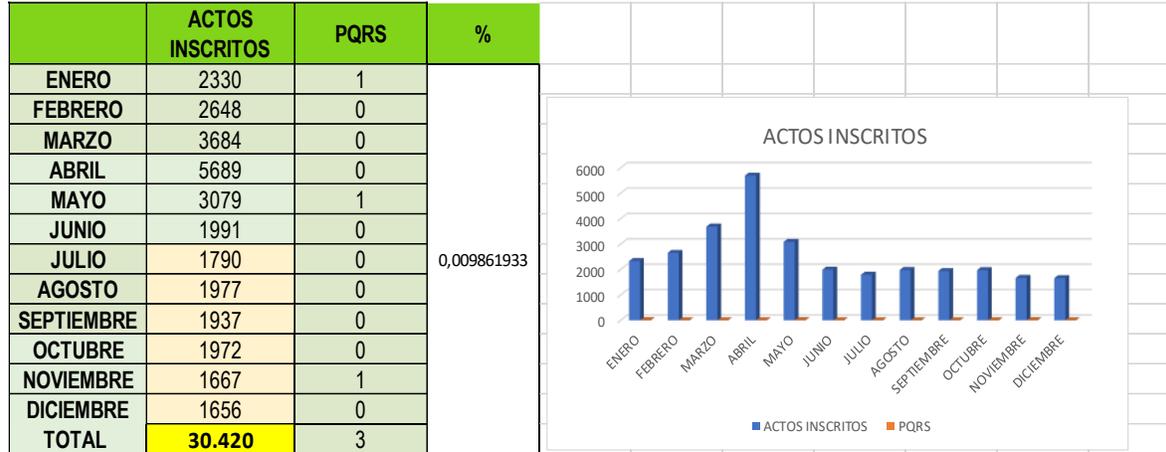
El proceso de medición de peticiones, quejas y reclamos, se efectuó para el presente trimestre de la siguiente manera: se realizó una relación al número total de PQRS recibidos (negativos y positivos), respecto de los actos inscritos por cada mes del trimestre; lo que permite arrojar un porcentaje ya sea positivo o negativo de peticiones, respecto de un aproximado de personas atendidas en el área de Registros Públicos.

Respecto al análisis que se le dio a los PQRS, hay un radicado de PQRS negativo por parte de los usuarios del 0,01%, sobre un 100%; lo que resulta bastante positivo teniendo en cuenta la gran cantidad de actos inscritos para el trimestre. (1 en contra PQRS de 5,295 actos inscritos)

Ahora, respecto de los PQRS positivos, existe una radicación del 100%, sobre el 100% de los actos inscritos, indicando que pueden tomarse medidas de mejora en el servicio para elevar este indicador.

INDICADOR	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior)*100	233%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	21
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	9
ANÁLISIS CUALITATIVO	<p>Para el conteo de QUEJAS correspondientes al año 2022, se han adicionado las que ingresan a través de los correos oficiales de la entidad, canal que no se había indicado en el tablero de indicadores para años anteriores. En tal sentido, para el año 2022 se han contabilizado las QUEJAS que ingresan a través de los buzones físicos en sedes, las que ingresan a través del canal CONTACTO dispuesto en la página web y las que ingresan a través de los correos oficiales de la entidad. Al adicionar al conteo este canal, se incrementa el número de QUEJAS a reportar, en comparación con años anteriores, pero se refleja de manera más completa y precisa el número de quejas recibidas y procesadas. Aunque en porcentaje el comparativo muestra un 233% , en el 2022 tuvimos un total de 12 quejas más que en el 2021.</p>	

## ACTOS INSCRITOS



## NO CONFORMIDADES SOBRE EL TOTAL DE EXPEDIENTES REVISADOS

	Total Expedientes Revisados	No Conformidades	% NC
ENERO	1772	1	0,056
FEBRERO	1915	0	0,000
MARZO	2092	0	0,000
ABRIL	3695	0	0,000
MAYO	2147	1	0,005
JUNIO	1446	3	0,207
JULIO	1279	3	0,078
AGOSTO	1422	2	0,070
SEPTIEMBRE	1460	0	0,068
OCTUBRE	1474	1	0,068
NOVIEMBRE	1323	0	0,076
DICIEMBRE	1434	0	0,007
<b>TOTAL</b>	<b>21.459</b>	<b>11</b>	<b>0,63</b>

### ANÁLISIS:

Se puede evidenciar que, durante el cuarto trimestre de 2022, se presentaron 1 levantamiento de no conformidad, representando un cumplimiento del 99,98% de la meta, equivalente al 0,02% de no conformidades. Es de aclarar que todos los procesos que se ejecutan en el área de registros están sujetos a control de calidad para minimizar el riesgo de error en la certificación o prestación del servicio en general, y dada la cantidad de expedientes revisados, hay un excelente porcentaje de cumplimiento respecto de la meta propuesta.

Este ejercicio nos arrojó el resultado de un total en el trimestre de 4.231 expedientes revisados entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022 contra 1 no conformidad del servicio, gracias al seguimiento que se está efectuando a los controles de legalidad y mayor compromiso del personal.

## MOVIMIENTO REGISTRAL

MES	TOTAL 2021	TOTAL 2022	DIFERENCIA	%
ENERO	2041	2406	365	18
FEBRERO	2973	3675	702	24
MARZO	9526	9868	342	4
ABRIL	1534	1626	92	6
MAYO	760	1313	553	73
JUNIO	803	898	95	12
JULIO	782	789	7	1
AGOSTO	798	781	-17	-2
SEPTIEMBRE	752	658	-94	-13
OCTUBRE	584	558	-26	-4
NOVIEMBRE	506	453	-53	-10
DICIEMBRE	388	358	-30	-8
<b>TOTAL</b>	<b>21447</b>	<b>23383</b>	<b>1936</b>	

El gráfico nos indica que en la vigencia 2022 a la misma fecha respecto del 2021, la Cámara de Comercio presentó una disminución en el total de las renovaciones y matrículas correspondiente al -7%.

Terminando el último trimestre del año se evidencio un cumplimiento del 117,40% sobrepasando la meta que se tenía establecida para el mismo.

## CAPACITACIONES GRATUITAS

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS	
(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	<b>100%</b>
Enero - Diciembre	<b>2022</b>
Número de capacitaciones gratuitas realizadas	<b>2868</b>
Número de capacitaciones programadas	<b>2868</b>
Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	<b>150</b>
<b>El número de capacitaciones gratuitas se incrementaron para el año 2022, teniendo en cuenta que el programa de transformación digital y la formación dual permitieron mayor vinculación de los empresarios a las diversas actividades desarrolladas por la entidad.</b>	

## SEGUIMIENTO AL PORTAL DE CONTACTENOS.

	CONTAC	SPAM	PRUEBA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
ENERO	3	0	0		1	2													
FEBRERO	8	0	0	2		1	2		2		1								
MARZO	12	0	0	5	2	0	1	1	2									1	
ABRIL	3	0	0	1		1	1												
MAYO	7	0	0	2	3	1	1												
JUNIO	6	0	1	1					2	1	2								
JULIO	7	0	0	3	1	1		1	1										
AGOSTO	8	0	0	1	1		1		2		1			1	1				
SEPTIEMBRE	4	0	0	3		1													
OCTUBRE	7	0	0	2	2		3												
NOVIEMBRE	3	0	0	2							1								
DICIEMBRE	10	1	0	3	4		2			1									
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>		1	25	14	7	11	2	9	2	5	0	0	1	1	0	0	1	

	No	%			
Contestados entre 0 y 5 días	68	87,2	97,4	TOTAL PETICIONES:	62
Contestados entre 6 y 10 días	8	10,3		TOTAL QUEJAS:	8
Contestados entre 11 y 15 días	2	2,56		TOTAL RECLAMOS:	8
Contestados entre 17 y mas días					



## AFILIADOS

ESTADISTICAS AFILIADOS 2022		ESTADISTICAS AFILIADOS 2022		
<b>AFILIADOS A 31-12-2021</b>	<b>1.737</b>	<b>MUNICIPIO</b>	<b>TOTAL AFILIADOS</b>	<b>AFILIADOS NUEVOS</b>
NUEVAS AFILIACIONES ENERO	55	ARMENIA	810	91
NUEVAS AFILIACIONES FEBRERO	89	BUENAVISTA	9	1
NUEVAS AFILIACIONES MARZO	78	CALARCA	337	50
NUEVAS AFILIACIONES ABRIL	17	CIRCASIA	57	10
NUEVAS AFILIACIONES MAYO	13	CORDOBA	8	1
NUEVAS AFILIACIONES JUN	14	FILANDIA	92	16
NUEVAS AFILIACIONES JUL	13	GENOVA	6	1
NUEVAS AFILIACIONES AGO	6	LA TEBAIDA	167	33
NUEVAS AFILIACIONES SEP	8	MONTENEGRO	152	38
NUEVAS AFILIACIONES OCT	1	PIJAO	20	4
NUEVAS AFILIACIONES NOV	4	QUIMBAYA	166	37
DESAFILIADOS CANCELADOS	70	SALENTO	71	16
DESAFILIADOS VOLUNTARIOS	29	<b>TOTAL AFILIADOS</b>	<b>1895</b>	<b>298</b>
DESAFILIADOS OFICIOSOS	41			
<b>TOTAL AFILIADOS</b>	<b>1.895</b>			

AFILIADOS POR AÑO											2022
MUNICIPIO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	A 30 DE NOVIEMBRE
<b>TOTAL</b>	<b>1670</b>	<b>1290</b>	<b>1245</b>	<b>1133</b>	<b>1513</b>	<b>1782</b>	<b>1764</b>	<b>1717</b>	<b>1611</b>	<b>1737</b>	<b>1895</b>
Armenia	882	672	675	632	855	997	910	831	750	787	810
Buenavista	11	7	4	4	8	10	10	9	7	9	9
Calarca	273	203	191	170	241	293	313	307	273	307	337
Circasia	43	30	28	27	40	50	51	62	50	52	57
Cordoba	12	4	1	0	4	5	7	7	7	7	8
Filandia	52	49	50	44	59	63	59	71	73	84	92
Genova	9	5	4	4	4	8	8	6	6	7	6
La Tebaida	153	120	108	82	69	95	135	135	153	150	167
Montenegro	75	72	59	57	82	89	89	102	104	122	152
Pijao	9	9	7	7	8	12	14	14	15	18	20
Quimbaya	102	84	81	75	104	116	109	110	122	136	166
Salento	43	35	37	31	39	44	59	63	51	58	71

## TRANSFORMACION DIGITAL

MARATON DIGITAL A MUNICIPIOS
ENTRENAMIENTOS TRANSFORMACION DIGITAL
SEMINARIO, TU CELULAR, TU MEJOR ALIADO
STORY TOUR - FECHAS COMERCIALES
CONVOCATORIA ALIADOS TRANSFORMACION
Edición gráfica Canva
Edición gráfica Capcut
Edición gráfica Adobe lightroom
Gestión de equipos de trabajo Trello
Gestión de equipos Calendly
Gestión de equipos google drive
Creación redes sociales (Facebook, Instagram, tiktok, etc)
Whatsapp business
Aplicaciones administrativas CRM
Aplicaciones administrativas ERP
Aplicaciones administrativas inventario
Pagos virtuales NEQUI
Pagos virtuales DAVIPLATA
Pagos virtuales PSE
Google my Business
Sitio web básico Asesoría
Sitio web desarrollo
Asesoría en redes sociales
Asesoría en fotografía y video
Creación de contenidos
Asesoría publicidad google y Facebook
Asesoría marketplace facebook
Asesoría marketplace instagram
Asesoría estrategia marketing digital

MUNICIPIOS	EMPRESAS	ACCIONES TRANSFORMADORAS
Armenia	292	875
Calarca	72	216
Circasia	44	132
Filandia	63	189
La Tebaida	41	124
Montenegro	52	156
Quimbaya	18	54
Salento	30	90
Genova	10	30
Cordoba	11	32
Pijao	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>1908</b>

	<b>META</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>
MARATONES DIGITALES	840	182	334	278	387
MARATON FOCALIZADAS	840	200	346	326	346
CONTINUIDAD TRANSFORMACION DIGITAL	1742	243	158	0	279
STORY TOUR	600	41	254	0	211
ENTRENAMIENTOS TRANSFORMACION	1200	214	336	1290	685
ALIADOS TRANSFORMACION	50	37	15	0	0
MONTAJES WEB	50	53	0	0	0

## FORMACIÓN EMPRESARIAL

Formula del Indicador	Tipo de Indicador Eficiencia (R) Eficacia (M) Efectividad (R+M)	Fuente de Información	Frecuencia	Meta												
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
No de asistentes X 100% No de asistentes presupuestados	eficiencia	Indicadores de gestión	Trimestral	560	214			77			39			86		
Ingresos recibidos /Ingresos facturados X 100	Eficiencia	Indicadores de gestión	Trimestral	SIN	\$ 148.561.770,00			\$ 159.816.056,00			\$ 174.302.668,00			\$ 146.002.560,00		
Ingresos Facturados Ingresos presupuestados X100	Eficiencia	Indicadores de gestión	Trimestral	\$3.176.080.000	248210000 7,8%			440037770 13,9%			212466000 6,7%			293188904 9,2%		
Cartera vencida N días (Ingresos facturados- Ingresos recibidos)X100	Eficiencia	Indicadores de gestión	Trimestral	NA	15%			47%			44%			40%		
Número de eventos de formación empresarial ejecutados/Meta	Eficacia- eficiencia	Plan de trabajo formación empresarial	Trimestral	50	3			7			2			2 44%		
Clientes satisfechos/ Total de clientes atendidos x 100	Eficacia- eficiencia	evaluacion de eventos	Semestral	85%	85%						91%					

## FORMULACION DE PROYECTOS

No. proyectos formulados:	Eficacia	Indicadores de gestión	Anual	20	1	1	1	3	0	1	4	1	5	2	2	2	
No. de proyectos aprobados por las partes interesadas en la formulación del proyecto			Anual	10	0	0	2	1	0	0	1	0	0	1	2	0	
% de Eficacia mensual (Und)			Anual	SIN	0	0	20	10	0	0	10	0	0	10			

## SECTOR TURISMO

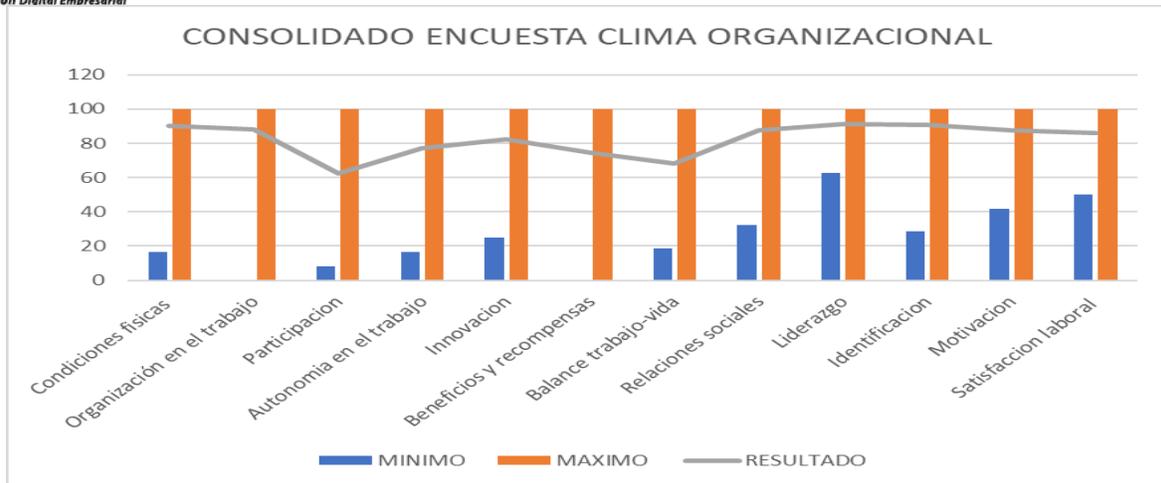
Nombre del Indicador (para medir su cumplimiento)	Formula del Indicador	Frecuencia	Meta	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eficacia-eficiencia	Numero de Fam trips desarrollados	Anual	8			1	1	2	2	0	1	1	1	2	1
	Ruedas de negocio	Anual	2		1		1	1		1		1	1	1	
	Numero de empresarios asesorados	Anual	100		15	20	30	20	12	20	20	12	10	14	12
	fortalecimiento empresarial en turismo ( capacitaciones virtuales)	mensual	15		112	158	30	80	90	0	0	34	30	80	90

## OBSERVATORIOS.

Nombre del Indicador (para medir su cumplimiento)	Formula del Indicador	Frecuencia	Meta	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
eficiencia , eficacia y efectividad	No de observatorios e investigaciones realizados /total propuestos x 100	Trimestral	31	38,71			32,26			67,74			22,6		
	No observatorios nuevos sobre los programados	Trimestral	10	3			9			5			12		

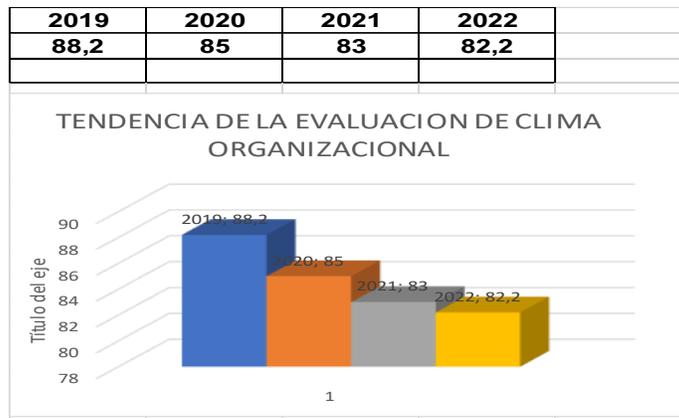
## CLIMA ORGANIZACIONAL

MUESTRA	124 /128	96,9	CONTESTARON LA ENCUESTA
	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Condiciones fisicas	16,7	100	90,4
Organización en el trabajo	0	100	88,2
Participacion	8,3	100	62,3
Autonomia en el trabajo	16,7	100	77,4
Innovacion	25	100	82,5
Beneficios y recompensas	0	100	74,5
Balance trabajo-vida	18,8	100	68
Relaciones sociales	32,1	100	87,6
Liderazgo	62,5	100	91,2
Identificacion	28,6	100	90,7
Motivacion	41,7	100	87,7
Satisfaccion laboral	50	100	86,3
<b>PROMEDIO DE SATISFACCION</b>			<b>82,2</b>
CALIFICARON LA ENCUESTA		124 FUNCIONARIOS	IDENTIFICACION DE LOS ASPECTOS
ITEM CON CALIFICACION MENOR DE 7	2		PARTICIPACION- BALANCE TRABAJO VIDA
ITEMS CON CALIFICACION ENTRE 7 Y 8	2		AUTONOMIA EN EL TRABAJO - BENEFICIOS Y RECOMPENSAS
ITEMS CON CALIFICACION ENTRE 8 Y 9	5		
ITEMS CON CALIFICACION ENTRE 9 Y 10	3		



La encuesta de clima organizacional se aplicó en el mes de mayo a 124 funcionarios de 128 lo que equivale a un % del 96,9 % de la población.

A pesar de que no cumplimos con la meta establecida dentro del proceso, se viene trabajando con los Psicólogos actividades que redundan en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y en fortalecer la participación, balance trabajo -vida. Se tiene previsto para el último trimestre del año la realización de una salida ecológica con el personal y sus familias.



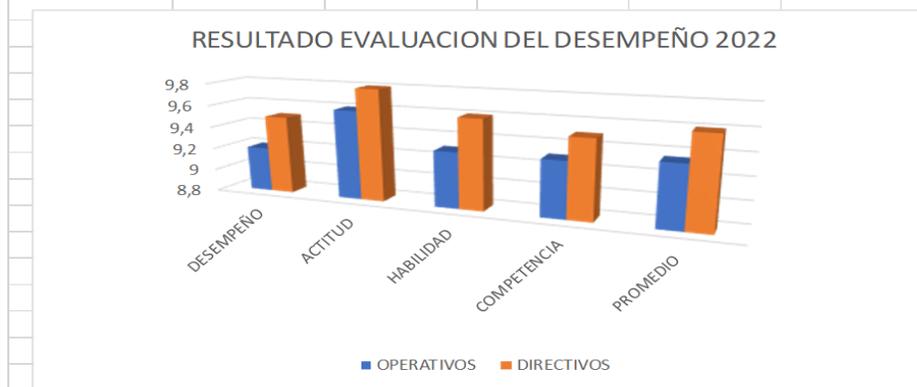
## EVALUACION DE PROVEEDORES

<b>TENDENCIA DE LA EVALUACION DE PROVEEDORES</b>					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
99%	90,8%	99,6%	99,3%	100%	100%

Los proveedores con los que cuenta la entidad son alta mente confiables y consideramos que se debe a que nuestro proceso de compras y de proveedores nos permite aplicar los mecanismos necesarios para realizar una excelente selección.

## EVALUACION DE DESEMPEÑO 2022

	DESEMPEÑO	ACTITUD	HABILIDAD	COMPETENCIA	PROMEDIO
OPERATIVOS	9,2	9,6	9,3	9,3	9,35
DIRECTIVOS	9,5	9,8	9,6	9,5	9,6



Fueron evaluados 86 funcionarios, 59 operativos (asesores- promotores, asistentes) y 27 Directivos (Coordinadores y directores de área); evidenciándose que la entidad cuenta con un excelente equipo de trabajo, no obstante, se evidencia que dos de los funcionarios requieren de un plan de mejoramiento el cual debe ser concertado con su respectivo director de área.

El promedio general del desempeño es de 9,45%. 5 funcionarios (operativos) obtuvieron calificación entre 8 y 8,9: lo que representa el 5,8% del total evaluado. 1 : funcionario obtuvo calificación menor a 7.

TENDENCIA DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
89,6%	86%	97.1%	91%	94%	94,5

### 10. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN PARA EL AÑO 2022

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 realizo 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.

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).

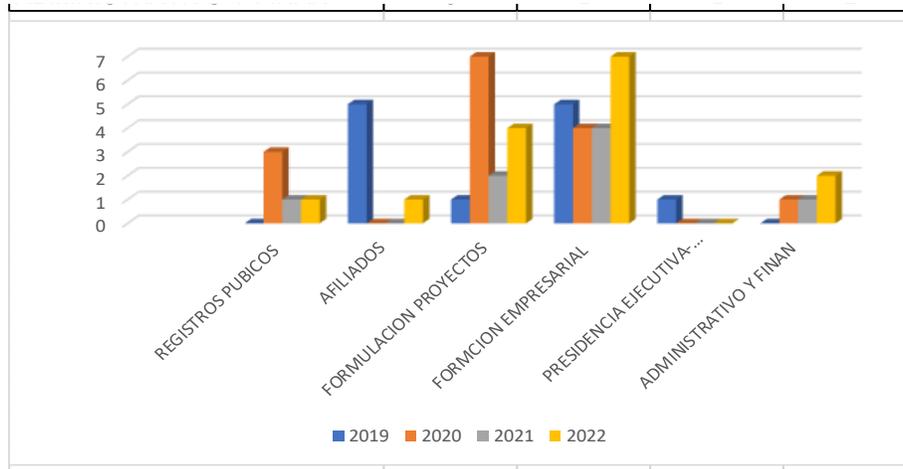
Controles de cumplimiento de la normatividad inherentes a las Cámaras

#### 12. SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACION

El seguimiento y evaluación a la ejecución de las actividades se realiza con el propósito de verificar que los resultados obtenidos corresponden a lo planeado y se adoptan medidas correctivas y preventivas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

#### INFORME AUDITORIAS. (Interna)

	2019	2020	2021	2022
REGISTROS PUBLICOS	0	3	1	1
AFILIADOS	5	0	0	1
FORMULACION PROYECTOS	1	7	2	4
FORMCION EMPRESARIAL	5	4	4	7
PRESIDENCIA EJECUTIVA- CONTROL INTERNO	1	0	0	0
ADMINISTRATIVO Y FINAN	0	1	1	2



## INFORME AUDITORIAS. (Externa Icontec) Realizada en el mes de octubre del 2022.

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.  
Se evidenció rigor metodológico en la identificación y análisis del contexto que aporta en la comprensión de variables críticas del entorno interno y externo de la empresa, los cuales se constituyen en insumos base para el diseño de una exitosa plataforma de direccionamiento estratégico.

- Se evidenció compromiso y adherencia del personal que lidera los diferentes procesos con el cumplimiento de las disposiciones planificadas, lo cual constituye una garantía importante en la eficacia del sistema de gestión

En general los resultados evidenciados para cada uno de los indicadores de procesos permiten concluir que el logro de las metas y objetivos planificados, son la consecuencia de un sistema de calidad adecuado y conveniencia que aporta a la obtención de altos estándares de calidad de la institución.

- Se evidenció rigurosidad metodológica en la realización de la planeación estratégica de la entidad, donde se identificaron elementos de análisis de contexto tanto interno como externo, los cuales sirvieron de base para fijar las líneas de acción para cada uno de los procesos del sistema de gestión.

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

### **Presidencia.**

- Complementar en el análisis de revisión por la dirección el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de tal manera que se identifique claramente su estado y por tanto sirva de base para la toma de acciones para la mejora.
- Utilizar los indicadores asociados a los objetivos de calidad como base para la evaluación de su cumplimiento, lo cual posibilitará contar con más información y por tanto mayor objetividad en el análisis.
- Mejorar los análisis de causa en las acciones correctivas documentadas, profundizando en el análisis de sus causas, como base para la formulación de acciones con impacto en la mejora continua del sistema de gestión.

### **Registros Públicos**

- Mejorar el control de información documentada como resultado del control de calidad realizadas en digitalización y archivo de los registros públicos, dejando evidencia trazable sobre el tipo de no conforme, corrección y responsables de liberación, necesarios para su adecuado tratamiento.
- Integrar en los indicadores del proceso estadísticas sobre las salidas no conformes resultante del control de calidad aplicado a los productos y servicios identificados en el proceso, y con base en dicha información generar acciones para su mejora continua.

### **Formación Empresarial**

- Mejorar la conservación de la información documentada de los soportes que validan el proceso de selección de los proveedores en los procesos de formación, la cual servirá de base para el control de cumplimiento de requisitos de dicha parte interesada del sistema de gestión.
- 
- Mejorar la diversificación de canales para identificación de PQRS, que permitan identificar las desviaciones presentadas en el servicio y realizar las correcciones y controles de calidad respectivos, además, de las acciones para la mejora continua, entre ellas la retroalimentación sobre observaciones y el grado de satisfacción en el servicio postventa.

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

### **CONCEPTO FINAL:**

- Se observa que el equipo de trabajo debe hacer una lectura y estudio más detallados del manual de Políticas de Protección de datos de la entidad. Si bien cumplen con la norma, es preciso que la misma se conozca de mejor manera, de forma que sus actuaciones relacionadas con la protección de datos no sean solo intuitivas, sino que se realicen con conocimiento de causa. Que se interioricen y

entiendan los conceptos contenidos en la norma y los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales, sanciones y otros.

- En el caso de los datos captados a través de formularios físicos, debe garantizarse una adecuada custodia y seguridad de esa información. Dónde se conservan los formularios, bajo llave, con clave, quienes tienen acceso, etc.
- Se indica al equipo que debe estudiar y socializar con todos los integrantes del área el manual, ya que no conocen cuales son los derechos de los titulares y los canales para ejercerlos.
- No saben qué son datos sensibles y por ende desconoce cuál es su tratamiento.
- No tienen claro el procedimiento para reportar incidencias.
- Se solicita hacer un ajuste al texto contenido en el formato de inscripción o matrícula y que pase por revisión de la dirección jurídica.
- Se observa que hay un mayor y mejor manejo del tema por parte del equipo y que varias de las observaciones efectuadas durante la auditoría de 2021, fueron subsanadas.

## AUDITORIA CONTROL INTERNO

FECHA DEL INFORME : 28/10/2022					
OBJETIVOS		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			
No	ITEMS.	CUMPLE	NO CUMPLE	ONSERVACIONES	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA
1	¿Estan definidas al interior de la entidad las politicas de conflicto de interes?	X			
2	¿Existe un código , documento o instructivo orientados de los acuerdos, compromisos o protocolos éticos( codigo de conducta o de etica)?	X			
3	Los funcionarios conocen el codigo de etica?	X		Se evidencia adjunto a las respectivas Hv y en una clausula de los contratos.	
4	¿La entidad tiene medios para identificar si los funcionarios realizan conductas no éticas?			Se cuenta con sistemas autocontrolables , auditorias de control interno, e informes .	
5	¿Se tienen definidas sanciones disciplinarias en caso de violaciones al comportamiento?	X		Definidas en el reglamento Interno de trabajo.	
6	¿se tienen definidas politicas para la determinacion de bonificaciones equitativas para los funcionarios ?	X			
7	¿Existen politicas sobre responsabilidad social corporativa ? Y son divulgadas a toda la entidad?	X			

PRACTICAS SOBRE RECURSOS HUMANOS.				
8	¿Se tienen perfiles para cada uno de los cargos? ( experiencia-educacion- formacion)	X		se cuenta con el procedimiento documentado de desarrollo del talento humano Código AF-P-002
9	¿Se tienen políticas para el proceso de selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño, promoción y retención del personal?	X		Definidas en el Procedimiento de desarrollo del talento humano Código AF-P-002
10	¿Se efectúa capacitación periódica a los funcionarios?	X		Cada director de área define y desarrolla actividades de fortalecimiento de las competencias de los funcionarios a cargo - se cuenta además con el programa anual de capacitaciones por el SST.
11	¿Existen políticas de bienestar social?	X		Se cuenta con el programa de bienestar Institucional Código AF-O-024
ESTILO DE OPERACION ADMINISTRATIVA .				
12	¿Los directivos de la entidad y su personal a cargo cumple con las políticas, metas, objetivos, procedimientos propios del sistema de control interno?	X		
13	¿Se promueve el cumplimiento de la normatividad aplicable en todos los niveles de la organización?	X		Conocimiento de los objetivos estratégicos por parte de los directivos. Y seguimiento a los mismos a través de reuniones con la presidencia ejecutiva.
14	¿La administración de la entidad atiende de manera constructiva las recomendaciones para el fortalecimiento del sistema de CI y para la adecuada gestión de riesgos?	X		
15	¿La administración acata las políticas y prácticas del proceso de gestión humana?	X		
JUNTA DIRECTIVA .				
16	¿Esta reglamentada el funcionamiento de la Junta Directiva ?	X		De acuerdo a lo establecido por la ley
17	¿Existen controles que permiten evaluar el cumplimiento del reglamento y demás directrices establecidas para la junta Directiva?	X		
18	¿La junta directiva se reúne frecuentemente para analizar la situación de la entidad y tomar decisiones ?	X		Mensualmente se lleva a cabo reuniones con la Junta Directiva.
19	¿La junta Directiva evalúa y realiza seguimiento a los temas estratégicos de la entidad?	X		

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
20	¿Se tienen identificados los procesos que hacen parte de la cadena de valor de la entidad. ?	X		Se tiene documentado el mapa de procesos Código PR-O-007
21	¿Se tienen caracterizados y documentados los procesos de modo que los funcionarios entiendan la forma de como se ejecutan?	X		Cada proceso cuenta con las respectivas caracterizaciones de procesos , los cuales son revisadas y actualizadas cada año
22	¿Se tienen claramente definidos los niveles de responsabilidad y autoridad?	X		Definidos en el documento roles y responsabilidades código PR-O-017
IDENTIFICACION Y VALORACION DE LOS RIESGOS				
23	¿Se identifican y analizan los factores externos que pueden afectar de forma positiva o negativa la entidad?	X		Anualmente una vez se genera el PAT , se revisan y actualizan los riesgos alineandolos con el Dofa y las partes interesadas.
24	¿Se identifican y analizan los factores internos que pueden afectar de forma positiva o negativa la entidad?	X		
25	¿Se tiene definida una metodología para la gestión de los riesgos?	X		Instructivo para la identificación de los riesgos código PR-O-004
26	¿Existe una política de gestión de riesgos aprobada por la Junta Directiva?	X		
27	¿Se efectúa revisión o actualización periódica del contexto interno y externo de la entidad?	X		Anualmente se revisa con el fin de direccionar el PAT de la vigencia.
28	¿Se efectúa identificación de los riesgos por procesos ?	X		Identificado en el mapa de riesgos código PR-O-013
29	¿Se describe de forma apropiada cada uno de los riesgos identificados ?	X		
30	¿Se identifican las causas que generan los riesgos?	X		
31	¿Se identifican los posibles efectos de los riesgos identificados?	X		
32	¿Se identifican los controles existentes asociados a los riesgos identificados?	X		
33	¿Se considera el riesgo de fraude ?	X		Identificados en los procesos administrativos, de formación Empresarial , registros públicos y presidencia Ejecutiva
34	¿Participa personal de diferentes niveles de la organización en la identificación de los riesgos?	X		Cada año los riesgos son revisados y actualizados con cada uno de los directores de área.
35	¿Se encuentran definidos los criterios para determinar la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos?	X		
36	¿Se efectúa análisis del riesgo inherente y riesgo residual en la valoración de los riesgos?	X		
37	¿La Presidencia Ejecutiva está comprometida con la definición y divulgación de controles a administrar los riesgos a que está expuesta la entidad?	X		
POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS				
38	¿Existen procedimientos que describen la manera que lleva a cabo las actividades que se realiza?	X		Los procedimientos están definidos en el Sistema de gestión de calidad , evidenciados en el Listado maestro : Plan de calidad de Formación Empresarial código FE-PC-001, plan de calidad Registros Públicos código:JU-PC-001 plan de calidad Formulación de proyectos : código CP-PC-001 y plan de calidad Afiliados Código: DE-PC-001
39	¿Existen políticas que den las pautas para el manejo del efectivo y activos de la empresa, como : políticas relacionadas con el pago de proveedores, de cartera, de manejo de efectivo, para realizar inversiones, manejo de información, archivo entre otras?	X		
40	¿Realiza la presidencia Ejecutiva y la Junta Directiva revisiones periódicas de presupuesto frente al desempeño real, análisis de los estados financieros mensuales, logro de las estrategias al interior de la entidad, diseño de nuevas estrategias entre otras?	X		Mensual
41	¿A partir de las revisiones periódicas del desempeño, se establecen planes de mejoramiento?	X		

42	¿Los directores de procesos realizan actividades de seguimiento a sus respectivos planes de trabajo?	X		Trimestralmente los directores de procesos pasan al área de control interno informe de actividades desarrolladas .	
43	¿Se informa a la PE las situaciones que pueden ser indicativos de actos irregulares , actos impropios , faltas a la etica, incumplimiento de metas y demas situaciones que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad?	X			
44	¿Se revisan los controles fisicos para verificar su eficiencia?				
45	¿Se tienen definidos controles generales sobre los sistemas de informacion ? Administracion de la informacion y planes de contingencia?	X		A través del área de sistemas se llevan los respectivos controles y se toman oportunamente decisiones al respecto.	
46	¿Se tienen definidos los controles de aplicación que ayuden a asegurar el procesamiento de transacciones sea completo , mediante validaciones y autorizaciones , teniendo especial atención en los aplicativos que hacen interface con otros sistemas?	X			
47	¿Se realizan pruebas de integridad de informacion contable?				
INDICADORES.					
48	¿Existen indicadores para realizar seguimiento la gestión y al cumplimiento de metas y objetivos establecidos?	X		Se consolida la informacion en la matriz de articulacion estratégica	
49	¿Se analizan los resultados de los indicadores?	X		Se consolida en los informes trimestrales y acta gerencial	
INFORMACION Y COMUNICACION					
50	¿Se tienen politicas para el cuidado , conservacion y confidencialidad de la informacion?	X		Incluido en un articulo de los respectivos contratos .	
51	¿Se comunica a los funcionarios su rol y responsabilidad del cargo?	X			
52	¿Se comunica a los funcionarios el direccionamiento estrategico y objetivos de la entidad?	X		Anualmente se realiza socializacion	
53	¿Se tienen canales abiertos de comunicacion con el fin de que los funcionarios puedan comunicar informacion relevante hacia todos los niveles de la entidad?	X			
54	¿Posee la entidad una linea etica o mecanismo similar para la recepcion de reportes por parte de funcionarios y externos ?	X		Se cuenta en la pagina Web con el canal contactenos, tambien con el buzón de sugerencias ubicado en el área de registros publicos, correos electronicos , WP.	
55	¿Se realizan reuniones con el equipo de trabajo con el fin de analizar situaciones relevantes o asuntos del día a día y generar planes de accion?	X		La presidencia Ejecutiva realiza periodicamente reunion con los directores y coordinadores de procesos con el fin de evidenciar avances en el PAT.	
56	¿Existen procesos para comunicar de manera oportuna asuntos relevantes a partes interesadas?	X		Comunicación directa, correos electronicos, llamadas telefonicas, mensajes por WP, circulares, redes sociales etc.	
MONITOREO					
57	¿Se tienen definidas actividades de revision y seguimiento en los diferentes procesos ?	X		Trimestralmente	
58	¿Se efectúan revisiones por parte de los directores de area , para verificar si las actividades de monitoreo se están llevando a cabo?	X		Periodicamente se realiza a través de los directores y coordinadores seguimiento y monitoreo a las actividades. remiten informe trimestral a control Interno.	
59	¿Cuenta la entidad con auditorias internas, externas y revisoria fiscal?	X		Se realiza en los meses de mayo y junio las auditorias internas, en el mes de septiembre la auditoria externa y periodicamente la revisoria fiscal hace seguimientos.	
60	¿Se emiten informes con recomendaciones de control interno a la Presidencia Ejecutiva?	X		Informes trimestrales de actividades consolidadas y de revision gerencial.	
61	¿Se generan planes de mejoramiento?	X		Se cuenta con el consolidado de Acciones correctivas y de mejora código CI-F-003	
62	¿La auditoria interna, externa y revisoria fiscal es realizada por personal competente e idoneo?	X		La auditoria interna es realizado por el equipo de auditores internos ( directores de procesos formados en la NTC 19011) , la Externa es realizada por Profesionales de ICONTEC.	

63	¿Se efectúa seguimiento a las acciones correctivas y de mejora?	X		A través del área de Control Interno se realiza seguimiento a los planes de acción Propuestos y se realiza la evaluación de su eficacia y efectividad.	
64	¿Se reportan informes de auditoría interna y externa y de revisoría fiscal a la Presidencia Ejecutiva?	X		ok	
<b>Observaciones o Aspectos a resaltar:</b>					
Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos					
Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) del están debidamente asegurados					
Se realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos.					
Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos					
El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático presupuestal) son socializados					
Se recomienda difundir en el personal las funciones actividades del control interno					

## RESULTADOS AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTIÓN BASURA CERO Realizada en el 6 de diciembre del 2022.

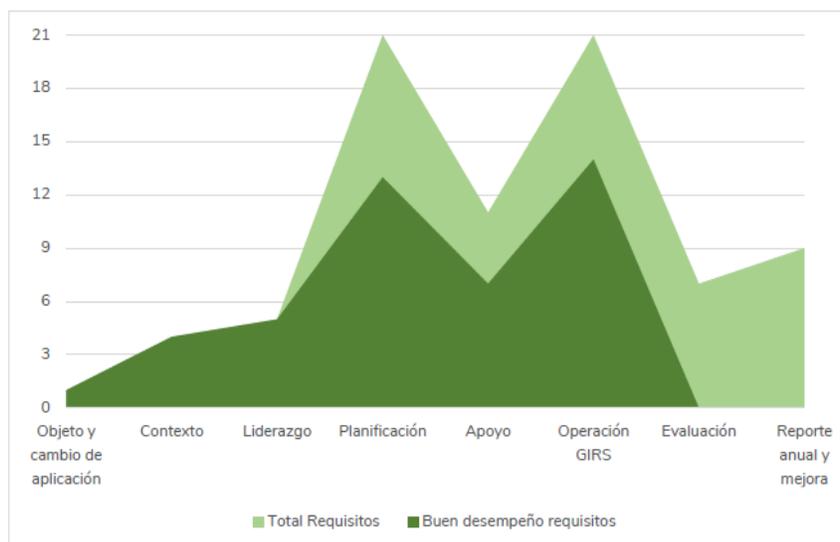
Evaluación remota realizada el día 6 de diciembre de 2022, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Certificación Sistema de Gestión Basura Cero Versión 4

### Conclusiones generales

- Se evidencia un sistema de gestión basura cero mayormente consolidado en la organización, en los componentes de contexto, liderazgo y planificación se evidencian fortalezas y se destaca la metodología de análisis de contexto, liderazgo y apoyo.
- Los indicadores basura cero pueden fortalecerse y a futuro construir índices de economía circular, además se resaltan las actividades realizadas respecto a la reducción, reutilización y aprovechamiento de residuos y materiales, pero es importante realizar su medición actualizada por lo menos a cuatro meses del año 2022.
- Se identifican grandes oportunidades de mejora en la consolidación y versión final de los documentos relacionados con el manejo de residuos y el SGBC, por lo cual es importante que estos reflejen los procesos realizados en campo.
- El porcentaje de buen desempeño de requisitos que se encuentra en el 56%, el cual evidencia una buena implementación del SGBC, se recomienda que, para los componentes de planificación, operación y evaluación y reporte anual, se cuente

con los documentos finales actualizados para mejorar la eficiencia y cumplimiento total de los requisitos.

Componente	Total requisitos	Buen desempeño requisitos	Porcentaje buen desempeño
Objeto y campo de aplicación	1	1	100%
Contexto	4	4	100%
Liderazgo	5	5	100%
Planificación	21	13	62%
Apoyo	11	7	63%
Operación GIRS	21	14	66%
Evaluación	7	0	0%
Reporte anual y mejora	9	0	0%



**RESULTADOS AUDITORIA AL REFERENCIAL TECNICO PARA PREVENIR CUALQUIER TIPO Y FORMA DE DISCRIMINACION. Realizada el 21 de diciembre del 2022.**

4. PRACTICAS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS		
PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
¿La organización ha realizado un diagnóstico que le permita evaluar sus principios, prácticas organizacionales y acciones y las prácticas de terceros (que realicen actividades, operaciones, productos o servicios en nombre de la organización) para evitar cualquier tipo de discriminación?	CUMPLE	se realizó un diagnóstico en el mes de noviembre
¿Los resultados del diagnóstico han permitido adecuar sus prácticas y las de sus proveedores a los principios éticos de la organización y a las directrices y los principios enunciados en este referencial (dignidad de la persona, derecho a la diferencia, igualdad, equidad, inclusión y tolerancia)?	CUMPLE	se utilizaron los mecanismos existentes en el sistema de calidad ya implementados
¿Como se promueve y se cumplen los principios (dignidad de la persona, derecho a la diferencia, igualdad, equidad, inclusión y tolerancia) para contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en la organización?	CUMPLE	se socializó por WhatsApp y se encuentran publicadas en carteleras
5. ESTABLECIMIENTO DEL COMPROMISO		
PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
¿Cómo la organización se ha comprometido para abordar activamente temas como comportamientos no inclusivos, prácticas organizacionales injustas y discriminatorias, ya sean desarrolladas por personas o asociadas con las tecnologías, los prejuicios, los comportamientos no adecuados conscientes e inconscientes de la organización y de su personal?	CUMPLE	De las 91 personas que laboran 55% son hombres y 45% son mujeres, entre estos se encuentran personas con discapacidad. Se creó un juego de roles en el que se presentaron escenas de posibles actos de discriminación para poder generar impacto en cuanto a la importancia de los principios.
¿Cómo la alta dirección ha involucrado las percepciones de sus partes interesadas, cuando lo considere pertinente, en la decisión de prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación en la organización?	CUMPLE	Se tiene una matriz de partes interesadas, se recomienda que se detalle un poco más los tipos de discriminación que pueden presentarse de acuerdo con el tipo de proveedor.
¿Cómo la organización asegura que el compromiso hacia prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación orienta conductas organizacionales observables y coherentes con sus declaraciones?	CUMPLE	Se realizó una encuesta para conocer la percepción en cuanto a temas de no discriminación, se realizó a 76 personas que representa el 83,5% de las personas.
¿Cómo la organización ha asegurado la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos trazados y los comportamientos esperados?	CUMPLE	Se recomienda incluir en la encuesta un espacio para colocar en caso de que el trabajador coloque no, especifique los tipos de discriminación, y preguntas que se incluyan con relación a la encuesta.
¿Cómo la organización ha establecido, implementado y mantenido las directrices para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación en las actividades, las operaciones, los procesos, los productos o los servicios de la organización y sus proveedores?	CUMPLE	Por medio de la política de no discriminación y el documento liderazgo y compromiso PR-O-018 v.2 VIGENCIA 03/11/22.
b. divulgado el compromiso, el aseguramiento de su comprensión y aplicación por parte de todo el personal de la organización y sus proveedores ?	NO CUMPLE	Se ha divulgado a los afiliados por medio carteleras, WhatsApp, no se evidencia que se le ha realizado socialización a proveedores.
c. ha asegurado la coherencia del compromiso y sus directrices con otras políticas y marcos de actuación adoptados por la organización y desde la orientación estratégica?	CUMPLE	Se recomienda los objetivos detallados en el documento Liderazgo y compromiso para a partir de ahí estructurar los indicadores.
d. revisado periódicamente el compromiso, con el fin de asegurarse de su pertinencia e impacto?	CUMPLE	Se realizó socialización de política.
e. Asegurado el despliegue y la apropiación (comprensión) del compromiso y sus directrices, por parte del personal en todos los niveles, partes interesadas y los proveedores de la organización?	CUMPLE	Se realizó divulgación de política con todo el personal.
¿Cómo la organización ha comunicado, de manera periódica y formal, los compromisos adquiridos y los resultados e impactos alcanzados, en cuanto a la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, ante toda la organización y sus partes interesadas?	CUMPLE	Se recomienda los objetivos detallados en el documento Liderazgo y compromiso para a partir de ahí estructurar los indicadores.
¿Cómo se ha documentado el compromiso?	CUMPLE	Se cuenta con una política de no discriminación y un documento de liderazgo y compromiso.
¿Cómo la organización ha asegurado la accesibilidad permanente del compromiso, tanto para el personal de la organización como para los usuarios, clientes o visitantes?	NO CUMPLE	Se envió por WhatsApp, está pendiente colocarla en cartelera porque está en espera de la reunión de junta directiva.
6.2 LIDERAZGO		

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
¿Cómo la alta dirección de la organización ha logrado el involucramiento y la participación activa de las partes interesadas de manera voluntaria, en las acciones establecidas por la organización que contribuyen a evitar cualquier tipo y forma de discriminación?	CUMPLE	Se estipulo que se tratarían los temas de no discriminación dentro del comité de convivencia el comité de no discriminación y se establecieron compromisos relacionados.
¿Cómo la organización logra que los líderes de la organización sean pioneros, defensores y promotores activos en la prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación?	CUMPLE	Con la divulgación y comunicación de las políticas.
¿Los líderes de la organización han asumido la responsabilidad de: a) Establecer principios y objetivos para la no discriminación y un marco de apoyo para que estos se apropien en la organización?	CUMPLE	Ok.
b) Sensibilizar y formar sobre aspectos fundamentales para prevenir y evitar cualquier tipo y forma de discriminación, incluyendo la responsabilidad individual de sus colaboradores, líderes y partes interesadas?	CUMPLE	Se realizó capacitación por parte de ICONTEC acerca de temas de no discriminación, juego de roles y otras capacitaciones relacionadas.
c) Promover una cultura organizacional donde se fomenten las relaciones empáticas, inclusivas y de valores compartidos, donde se puedan establecer expectativas y responsabilidades con respecto a evitar cualquier tipo y forma de discriminación?	CUMPLE	Es importante tener en cuenta para el próximo año incluir dentro la programación de capacitaciones actividades relacionadas con la promoción de la prevención de No discriminación.
d) Designar la responsabilidad del logro de los objetivos de la no discriminación a quienes lideran las actividades, operaciones y procesos de la organización?	CUMPLE	Se tienen establecidas funciones generales dentro del acta de comité de convivencia.
e) Promover la responsabilidad individual?	NO CUMPLE	No se establecen las responsabilidades relacionadas con no discriminación de cada trabajador.
f) Analizar y determinar las acciones afirmativas adecuadas a los objetivos planteados para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación?	CUMPLE	Se recomienda desplegar un poco el objetivo general de promoción de medidas de no discriminación establecido en el documento "objetivos de calidad y planificación para lograrlos" PR-0008 V1 15/01/22, teniendo en cuenta los objetivos establecidos en el documento liderazgo y compromiso.
g) Empoderar a las partes interesadas a expresar inquietudes y a denunciar el comportamiento no deseado?	CUMPLE	Se cuenta con una línea contáctenos por la página web en contáctenos. Se recomienda divulgar que este medio se puede
		utilizar como canal de comunicación. Se tiene además un buzón físico donde se pueden depositar y por correo electrónico.
h) Afrontar y abordar el comportamiento no deseado, así como reconocer y recompensar las buenas prácticas y los beneficios de la no discriminación?	CUMPLE	Ok.
i) Brindar orientación y apoyo a las personas que lideran la implementación de las directrices para prevenir y eliminar cualquier forma y tipo de discriminación?	CUMPLE	La organización cuenta con una matriz de comunicación en donde se establece la forma en que se comunicara la política, programa de capacitación, mecanismos y lesiones aprendidas( posibles casos de discriminación).
j) Establecer mecanismos de denuncia, rutas de atención y acciones de reparación de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.4 de este referencial técnico?	CUMPLE	Se identifica documento de mecanismos de denuncia.
k) Identificar el impacto de sus actividades, procesos, productos y servicios en materia de discriminación que se puedan generar en las partes interesadas?	CUMPLE	Se identifica el impacto por procesos por medio de la matriz de riesgos por procesos establecida por la empresa PR-O-13, se encontraron riesgos en presidencia ejecutiva, TH, formación empresarial, afiliados y registros públicos.
l) Buscar la retroalimentación de sus partes interesadas frente a sus acciones en materia de prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación?	CUMPLE	Se recomienda revisar la calificación del riesgo en cuanto al impacto teniendo en cuenta que este depende de cuanto afecta a la empresa en caso de que llegue a ocurrir.
<b>6. ASPECTOS FUNDAMENTALES PARA PREVENIR Y ELIMINAR CUALQUIER TIPO Y FORMA DE DISCRIMINACIÓN</b>		
<b>6.1 GENERALIDADES</b>		
PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
¿Qué acciones ha identificado, planificado, implementado y mantenido la organización, que le permitan a la misma, sus proveedores y demás partes interesadas, prevenir y contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en la organización?	CUMPLE	ok
¿Cómo se ha asegurado de que estas acciones se efectúan de acuerdo con lo estipulado en la legislación nacional vigente, directrices internacionales adoptadas por la organización y a los requisitos establecidos en este referencial?	NO CUMPLE	No se evidencia dentro de la matriz de requisitos legales que se tenga incluido el referencial técnico del ministerio del interior ni tampoco otras normativas relativas a la prevención de la no discriminación.
¿Cómo las acciones, las políticas y los procesos adoptados por la organización para la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma	CUMPLE	Se creó acceso a personas con discapacidad, señalización de braille intérpretes.

de discriminación están orientados a favorecer a personas o grupos tradicionalmente discriminados, cuando existan condiciones en sus actividades, operaciones, procesos, productos o servicios, que puedan generar situaciones de desventaja a su personal y partes interesadas?		
¿Qué acciones ha implementado la organización que ayuden a gestionar los cambios que las políticas o procesos establecidos en materia de prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, puedan generar en sus actividades, operaciones, procesos, productos, servicios y asociaciones?	CUMPLE	Cuenta con una persona con autismo y otra con discapacidad física y personal con otra nacionalidad, además de personas con diferentes tipos de religión, sexo o cultura.
¿Cómo la organización cumple los siguientes aspectos generales y los demás establecidos en el presente documento?	CUMPLE	Ok.
Identifica y asegura el cumplimiento de todos los requisitos y las consideraciones legales aplicables para la prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, así como de las directrices internacionales que haya adoptado.	NO CUMPLE	No se evidencia que se identifica y asegura el cumplimiento de la legislación en materia de no discriminación. No se encontró la ley 1752 de 2.015, referencial técnico, ley 133 de 1994, ley 1842 de 2011.
Identifica sus partes interesadas y los posibles actos de discriminación que se puedan dar entre éstas y la organización.	CUMPLE	Se cuenta matriz de partes interesadas en donde se tienen establecidas cuales son, las posibles situaciones y las acciones para su prevención.
Identifica, valora y gestiona los riesgos asociados a la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación	CUMPLE	Se cuenta con una matriz de riesgos dentro de la cual se encuentran los procesos de la organización.
Genera, desde su quehacer, condiciones para favorecer el respeto de los derechos humanos de su personal y partes interesadas.	CUMPLE	Ok.
Promueve espacios de diálogo y concertación en caso de que existan conflictos.	CUMPLE	Rutas de atención, comité de convivencia, contáctenos, WhatsApp, correo de control interno luzdary@camaraarmenia.org.co.
Fomenta el conocimiento y el respeto de los derechos humanos y temas relacionados con la prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.	CUMPLE	Se ejecutaron y se encuentran implementadas capacitaciones, charlas e infografías, charlas puesto a puesto de psicólogos, atención por horas de psicólogos.
Cuenta con criterios claros de operación para que se garantice la igualdad de oportunidades y la no discriminación en todas las acciones que realice la organización.	CUMPLE	Para el caso de los proveedores se envían correos abiertos para invitarlos a participar y en el caso de los funcionarios y la selección se realiza por medio del jefe inmediato con base a los
		requisitos determinados en el perfil requerido, existe además el programa de bienestar, programa de incentivos.
Integra los principios y las prácticas de prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, en el diseño, el desarrollo y la entrega de productos y servicios, para promover un servicio al cliente que sea respetuoso e inclusivo.	NO CUMPLE	Aunque se tiene proyectado y pendiente la inclusión de la política en el portafolio de servicios.
Identifica cuándo se deben establecer ajustes razonables en sus actividades, operaciones, procesos, productos, servicios y formas de comunicación, con el fin de establecer un plan progresivo para la implementación de dichos ajustes.	CUMPLE	Se tiene rampas de acceso en las entradas.
Integra el enfoque de diseño universal, en el diseño, el desarrollo y la entrega de productos y servicios, con el fin de promover accesibilidad al medio físico, a la comunicación y a la información, en los diferentes canales de la organización.	CUMPLE	En caso de que se requiera algún permiso la organización otorga los espacios que requiera el trabajador.
Promueve la inclusión, la igualdad y la diversidad, no reservándose los derechos de admisión basados en estereotipos u orientados a grupos tradicionalmente discriminados.	CUMPLE	Existe un programa de bienestar laboral generando calidad de vida y felicidad laboral. es importante.
Revisa y adecua, todas las formas de comunicación y publicidad que se emplean interna y externamente en la organización, que fomenten o refuercen estereotipos negativos y puedan generar algún tipo de discriminación.	CUMPLE	Existe un área de comunicaciones que están formados por 4 personas que revisan y adecuan la información teniendo en cuenta no se generen ningún tipo de estereotipos.
Se asegura de que las medidas tomadas para la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación son comprendidas y adoptadas por su personal, proveedores y demás partes interesadas.	CUMPLE	Ok.
<b>6.3 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿Cómo la organización se ha asegurado de que su personal, proveedores y demás partes interesadas, comprenden las implicaciones, los riesgos, las oportunidades y los beneficios de las acciones que se establezcan, para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación?	CUMPLE	TH la información relacionada con el referencial

a) ¿Como la organización ha establecido acciones que fortalezcan el desarrollo de habilidades y competencias en materia de no discriminación, para su personal, proveedores y demás partes interesadas?	CUMPLE	Se estructuró un plan de capacitación, actividades como el juego de roles que consistía en crear escenarios de supuesta discriminación con el fin de conocer la reacción de los trabajadores y sacar conclusiones con respecto a esto, encuesta.
b) Como la organización ha desarrollado y realizado de manera periódica estrategias de formación y sensibilización (educación y aprendizaje) continuo sobre los aspectos fundamentales que contribuyan a la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación? Esta formación y sensibilización debería tener en cuenta los siguientes aspectos, entre otros:- Directivas Internacionales, legislación nacional, principios y políticas organizacionales para la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, en las actividades, las operaciones, los procesos, los productos, los servicios y las asociaciones de la organización.- Tipos y formas de discriminación, definiciones fundamentales, principios, ejemplos de acciones afirmativas, además de ejemplos que puedan evidenciar comportamientos esperados y buenas prácticas.- Uso de los mecanismos para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación en la organización.- Comportamientos esperados, rutas de atención y respuesta en caso de que se presente un caso de discriminación.	CUMPLE	Se cuentan descuento en formaciones especializadas para funcionarios del 50% y hasta el 100%.
c) ¿Cómo la organización motiva, fomenta y facilita, la participación en las sensibilizaciones y las capacitaciones establecidas por la organización?	CUMPLE	ok
d) ¿Cómo la organización evalúa la eficacia de la estrategia de formación y sensibilización para asegurarse de que las habilidades y conocimientos adquiridos, se evidencian en los comportamientos esperados del personal, proveedores y demás partes interesadas, así como en las actividades, operaciones, procesos, productos, servicios y asociaciones de la organización?	NO CUMPLE	No se evidencia que se evaluó la eficacia de las formaciones.
e) ¿Cómo la organización establece e implementa acciones que le permitan asegurarse de que el personal de la organización, sus proveedores y demás partes interesadas, conocen, comprenden y toman conciencia sobre la importancia de la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación?	CUMPLE	Juan Carlos Herreyo Diseñador gráfico, manifiesta sentirse cómodo y no haber sentido ninguna situación relativa a discriminación. Santiago Ramirez asesor jurídico lleva 7 años laborando, conoce la política.
f) ¿La organización conserva los registros de la estrategia de formación y sensibilización desarrollada?	CUMPLE	Se evidencia registro de la formación relacionado con no discriminación de parte de ICONTEC.
<b>6.4 MECANISMOS DE DENUNCIA Y RUTAS DE ATENCIÓN</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿Cómo la organización ha identificado e implementado los mecanismos de denuncias y rutas de atención estipuladas en la legislación nacional vigente, y de esta manera establecido un protocolo de denuncia y de atención formal dentro de la organización, con el fin de hacer las investigaciones y adoptar las medidas inmediatas o de emergencia, para sancionar y reparar actos de discriminación, cuando estos se materialicen, en la organización o en algunas de sus partes interesadas?	CUMPLE	Se tiene establecidos los mecanismos de denuncia y rutas de atención por medio de un documento establecido para tal fin.
¿Cómo la organización empodera a sus partes interesadas en el reconocimiento de sus derechos, para que ellos los identifiquen y puedan hacer uso de los mecanismos de denuncia y atención establecidos?	NO CUMPLE	A través del centro de conciliaciones, comités, es necesario que se comunique a proveedores, afiliados y demás partes interesadas.
¿Cómo los mecanismos de denuncia y atención generan confianza y son espacios seguros para la persona que realiza la denuncia o que requiere recibir atención?	CUMPLE	Existen un centro de conciliación que es un espacio que contribuye a facilitar la denuncia de posibles casos de no discriminación.
¿Cómo el personal o las instancias establecidas por la organización para recibir denuncias y brindar atención a las prácticas y actos de discriminación, son capacitado y tiene las competencias necesarias para atender las denuncias de manera respetuosa, digna, solidaria, empática e inclusiva?	CUMPLE	Angela Jaramillo abogada centro de conciliación lleva 1 año y medio laborando, conoce la política y expresa pertenecer a un gran ambiente de trabajo. No ha recibido casos de no discriminación.
¿Cómo se asegura la organización que no se afecta la atención o desestimula la denuncia del afectado por algún motivo?	CUMPLE	Se expresa que la empresa es de puertas abiertas lo que garantiza que se estimule la denuncia de posibles casos de discriminación.
¿Cómo los mecanismos de denuncia y rutas de atención orientan, atienden y resuelven las prácticas y actos de discriminación en la organización, con un enfoque restaurativo y de no repetición?	CUMPLE	Por medio del centro de conciliación y ruta de atención establecido.
¿Qué medidas preventivas y sanciones que se requieran se han establecido, de acuerdo con lo estipulado en la legislación nacional vigente, o en la organización, como resultado de los mecanismos de denuncia y rutas de atención?	CUMPLE	Se establecen acciones de mejora con el fin de prevenir la discriminación.
¿Cómo los mecanismos de denuncia y rutas de atención se han documentado y formalizado en los procedimientos de la organización?	CUMPLE	Se establece el documento Mecanismos de denuncia y rutas de atención en donde se tiene claramente establecida la metodología a seguir en caso de una situación relativa a discriminación.

¿Los procedimientos son de fácil entendimiento y accesibles a todas las partes interesadas?	CUMPLE	Se evidencia que existe facilidad de entendimiento de los procedimientos relativos.
¿Cómo la organización da a conocer y socializa periódicamente a todas sus partes interesadas los mecanismos de denuncia y rutas de atención y los procedimientos asociados?	NO CUMPLE	Aun no se ha socializado a proveedores los mecanismos de denuncia.
¿Cómo la organización establece indicadores sobre las denuncias relacionadas con actos de discriminación, así como de atenciones realizadas en temas de prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, con el fin de que estos sirvan para tomar decisiones en la organización y para ajustar prácticas organizacionales? (Requisito del numeral 6.1)	NO CUMPLE	NO se evidencian indicadores relacionados con denuncia y atención de posibles actos de no discriminación.
¿Cómo la organización facilita y contribuye al esclarecimiento de la verdad, en caso de que la organización o alguna de sus partes interesadas haya sido involucrada en actos discriminatorios?	CUMPLE	Existe un centro de conciliación.
¿Cómo la organización establece, evalúa y revisa periódicamente los procesos, las acciones de reparación y respuesta a actos de discriminación?	CUMPLE	Existe un formato de plan de acción en donde se le realiza seguimiento periódico a las acciones.
<b>7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cómo la organización determina e implementa los métodos para hacer seguimiento, análisis y evaluación al cumplimiento de los requisitos establecidos en este referencial?	CUMPLE	Ok.
¿Cómo la organización evalúa el nivel de compromiso de la organización para prevenir y eliminar cualquier forma y tipo de discriminación en sus actividades, operaciones, procesos, productos, servicios y asociaciones?	CUMPLE	Por medio de la encuesta de no discriminación, contáctenos, grupos de difusión e información, pags.
¿Cómo la organización evalúa periódicamente el impacto de sus principios, políticas y acciones en cuanto la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación?	CUMPLE	Se realizó socialización de los principios y refuerzo en el juego de roles y carteles en las oficinas.
¿Cómo la organización implementa una evaluación periódica para proporcionar información acerca del cumplimiento de los requisitos establecidos en este referencial y si se implementan y mantienen de forma eficaz?	NO CUMPLE	Se realizará el informe de gestión en el mes de enero.
<b>8. MEJORA CONTINUA</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿La organización estructura la mejora continua a través de?: 8.1.1 La consideración de los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento, análisis y evaluación (de acuerdo con el numeral 7 de este referencial) para determinar e implementar acciones y buenas prácticas, que promuevan prevenir cualquier tipo y forma de discriminación en la organización y sus partes interesadas?	CUMPLE	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, evaluaciones de desempeño.
8.1.2 El análisis de los indicadores de mecanismos de denuncia y rutas de atención?	CUMPLE	Para los indicadores con que cuenta la organización actualmente, se tiene análisis de esos indicadores.
8.1.3 La identificación de oportunidades que se deben considerar para la mejora continua en la aplicación de los requisitos definidos en este referencial técnico?	CUMPLE	Se evidencian establecidas acciones de mejora especialmente relativas a adaptación de la organización en cuanto inclusión funcional de personal capacidad auditiva y visual, con campaña de lenguaje inclusivo, señalización con sistema Braille y base de datos de los intérpretes.
8.1.4 La revisión periódica de las oportunidades de mejora identificadas para asegurar su implementación y eficacia?	NO CUMPLE	no se evidencia revisión periódica.
8.2 ¿Las acciones de mejora continua identificadas conducen a tomar acciones oportunas y asertivas, las cuales deben ser documentadas y divulgadas a las partes interesadas involucradas?	CUMPLE	Se evidencian 3 acciones de mejora relacionadas con prevención en cuanto a actos de no discriminación.
<b>PUNTAJE TOTAL ALCANZADO:</b>	<b>84.18%</b>	

## SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### Autoevaluación Estándares Mínimos:

La autoevaluación de los Estándares Mínimos es realizada por el empleador, según el artículo 28 de la Resolución 0312 de 2019, ARL SURA informa que la empresa referenciada en el encabezado del presente documento, en cumplimiento de la normatividad vigente, actualmente se encuentra implementando el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y para ello, la empresa aplicó la herramienta diagnóstica de la Resolución 0312 de 2019, cuyo resultado está plasmado en este informe.



#### SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. – ARL SURA

Informa que la empresa CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA con Nit 890000332, se encuentra afiliada a ARL SURA.

En cumplimiento de la normatividad vigente, actualmente se encuentra implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y para ello, CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA aplicó la herramienta diagnóstica de la Resolución 0312 de 2019 el 04/01/2023 cuyo resultado se presenta en este informe.

La autoevaluación de los Estándares Mínimos es realizada por el empleador según el artículo 28 de la Resolución 0312 de 2019, y los datos ingresados obedecen única y exclusivamente a su criterio como empresa. ARL SURA no suministra o diligencia información, ni es responsable de los resultados que de ella se generen.

El resultado obtenido es:

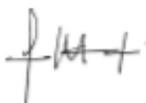
Item evaluado	% Calificación Real	Valor Ponderado (%)	% Implementación
I. Planear (25%)	100.0	25.0	25.0
II. Hacer (60%)	98.33	60.0	59.0
III. Verificar (5%)	75.0	5.0	3.75
IV. Actuar (10%)	100.0	10.0	10.0
<b>% Total Implementación</b>			<b>97.75</b>

De acuerdo a su porcentaje de implementación del 97.75 su resultado es **ACEPTABLE**.

La empresa es responsable en el desarrollo de las actividades para dar cumplimiento a los requisitos normativos legales vigentes, al monitoreo, disminución y control de los riesgos como también a la implementación total del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando el bienestar de sus trabajadores.

La presente comunicación se expide a solicitud de la empresa el 04/01/2023.

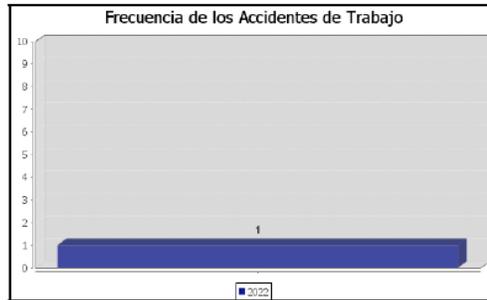
Atentamente



Gerencia Técnica Arl Sura  
Código transacción: 2678450

**Nombre de la empresa:** CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA  
**Actividad Económica:** SERVICIOS GENERALES  
**Profesional en prevención:** YESICA JHUMARI MARIN OSORIO

**Número de empleados:** 129 (Afiliados a la fecha)



**FRECUENCIA DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO**

Este informe contiene los accidentes laborales ocurridos en el periodo de consulta. Excluye enfermedades laborales y accidentes en investigación.

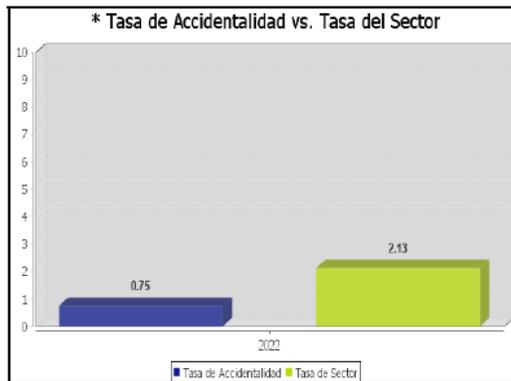
- NÚMERO DE ACCIDENTES CLASIFICADOS COMO SI AT: 1



**\* AUSENTISMO (SEVERIDAD) DE LOS AT**

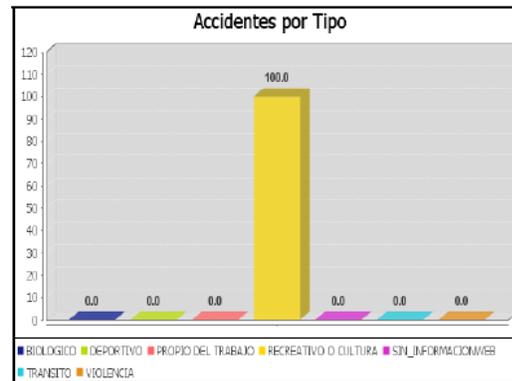
Este informe contiene los días de incapacidad pagados de los eventos ocurridos en el periodo de consulta y totaliza los días de incapacidad pagados hasta el momento de generación del reporte. Excluye

- DÍAS DE INCAPACIDAD DE LOS ACCIDENTES CLASIFICADOS COMO SI AT: 30



**\* TASA DE ACCIDENTALIDAD**

(Número de accidentes de trabajo de un periodo determinado / Trabajadores expuestos en el mismo periodo) \* 100. La tasa de sector calculada es para empresas del sector ARL SURA S.A.



**ACCIDENTES POR TIPO**

Distribución porcentual de accidentes de trabajo por Tipo clasificados como SI ATEP. Excluye enfermedades laborales y accidentes en investigación.

Descripción	2022	Total
Número de reintegros laborales	0	0
Autorizaciones por urgencias	1	1
Autorizaciones por controles	24	24



**SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.  
ARL SURA S.A.  
TASA DE ACCIDENTALIDAD TRABAJADOR DEPENDIENTE  
POR CENTRO DE TRABAJO  
ENERO DE 2022 A ENERO DE 2023**

Contrato	094030717	Documento	N890000332					
Empresa	CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDIO	Fecha inicio vigencia	01-09-2006					
Código	Centro de Trabajo	Ciudad	Sucursal	Clase Riesgo	Afiliados Actuales	Afiliados Expuestos	Accidentes de trabajo	Tasa de Accidentalidad
0000000201	OF NORTE	ARMENIA	SEDE PRINCIPAL	1	6	7	0	0%
0000000301	CALARCA	CALARCA	SEDE PRINCIPAL	1	2	2	0	0%
0000000401	QUIMBAYA	QUIMBAYA	SEDE PRINCIPAL	1	1	1	0	0%
0000000101	ARMENIA	ARMENIA	SEDE PRINCIPAL	1	120	123	1	0.81%
<b>Total empresa</b>					<b>129</b>	<b>133</b>	<b>1</b>	<b>0.75%</b>

\* <https://contaduriagrall.rionegro.gov.ar/download/archivos/00002657.pdf>

### **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.**
- **Posibilidad de errores e irregularidades no detectadas.**
- **Rastreo de transacciones.**
- **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 pone 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.

De acuerdo a los resultados de las respectivas auditorías realizadas al sistema de gestión de la entidad se documentan en la matriz de acciones correctivas y de mejora código CI-F-003 los respectivos planes de acción, a los cuales se les realiza seguimiento a través del área de control interno.

DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACTIVIDADES DE MEJORA	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	CUMPLIMIENTO / EFECTIVIDAD	SOPORTE
No se realiza arqueo de caja durante la semana del 15 al 19 de agosto , no se suministró la información requerida.	Se informó la Dirección administrativa quien realiza reunión con el área contable para solicitarles que eviten en lo posible retrasos en la entrega de la información . Se contrata auxiliar para el área. En el proceso de inducción a la nueva funcionaria que entró en reemplazo de la tesorera que presenta reincidencia por reaparición de cáncer se hizo énfasis en la entrega oportuna de los informes para evitar reprocesos o atrasos en los informes.	18/08/2022	30/08/2022	Se viene dando cumplimiento a los arqueos planeados por la revisa fiscal.	Arqueos de caja
Reembolso de caja menor - contabilización de impuestos llevados como deducción ( IVA e impuesto de consumo) - En estos registros contables , el software contable JSP7, imposibilita el detalle de los impuestos IVA e impuesto al consumo, que se han causado en los correspondientes gastos, registro que debería detallarse como impuestos y como impuesto nacional al consumo solicitado como deducción , de acuerdo a las especificaciones técnicas de los reportes a emitir , presentar y formalizar ante la DIAN. Por lo tanto , estos gastos y los impuestos mencionados, han venido debitándose a la cuenta del gasto que los genera.	Se informa a la Dirección administrativa el evento. Se revisará y analizarán y se tomarán las medidas respectivas en la parametrización en el software contable .	28/11/2022	31/12/2022	Efectividad en el registro de información y controles del área contable.	Parametrización del software

## PLAN DE MEJORAMIENTO CONTROL INTERNO

DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACTIVIDADES DE MEJORA	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	CUMPLIMIENTO / EFECTIVIDAD	SOPORTE
Se recomienda retroalimentar con el personal las funciones y actividades del control interno	Realizar mediante whasApp retroalimentacion a todos los funcionarios las funciones y actividades que desarrolla el área de control interno . Incluir en el proceso de Induccion aspectos relacionados con el control Interno. ( El detective que llevamos dentro)	2/01/2023	30/12/2023		
A la fecha de la auditoria el área de formación Empresarial prevé un posible incumplimiento en las metas previstas para la vigencia.	Fortalecimiento del área comercial. Promocion y divulgacion de los servicios de formacion. Estrategias comerciales y de mercadeo y de financiacion	2/11/2022	30/12/2023		Videos promocionales. Visita empresarios. Campañas radiales y por redes sociales.
Mejorar los análisis de causa en las acciones correctivas documentadas, profundizando en el análisis de sus causas, como base para la formulación de acciones con impacto en la mejora continua del sistema de gestión.	Capacitaciones a los directores de procesos y coordinadores en las metodologías para Analisis de causas de las no conformidades o hallazgos . Hacer seguimiento de manera conjunta a los planes de accion presentados por cada una de las áreas y realizar los respectivos ajustes	2/11/2022	30/12/2023		Consolidado de Acciones correctivas y de mejora 2022-2023

### 15. INFORME FINANCIERO.

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío en cumplimiento de la reglamentación que le aplica; anualmente prepara y aprueba su presupuesto de ingresos y gastos y tanto en los ingresos como en los gastos se determina el mecanismo de control, el cual es aprobado en cada vigencia por la Junta Directiva mediante el acuerdo de presupuesto

Los estados financieros han sido preparados y presentados en forma fiable y se está siendo transparente a la hora de rendir cuentas ante la Junta Directiva; se realizan dando Cumplimiento de las actividades financieras acorde a las normas contables vigentes.

La entidad realiza seguimiento y control presupuestal a través de:

Gastos Estratégicos,  
Gastos de Infraestructura, Administrativo y Financieros y  
Gastos de Nómina y otros gastos de personal.”



Luz Dary Diaz Hernández  
Coordinadora Control Interno

**Son anexos a esta acta:**

- Informes trimestrales 2022 remitidos al área de control interno por cada uno de los directores de procesos.
- Informes de auditorías internas y externas realizadas a la entidad.
- La matriz de articulación estratégica
- PAT