

CONTENIDO

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO	3
5. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	4
5.1 Componente de ambiente de control:	4
5.1.2 Valores Éticos y/o Gobierno Corporativo.	5
5.3 Filosofía administrativa y estilo de Dirección.	5
5.4 Desarrollo del Talento Humano	5
6. ETAPA FINAL PROYECTOS FONTUR NORMA DE TÉCNICAS SECTORIALES EN TURISMO SOSTENIBLE	12
6.1 NORMATIVIDAD.....	12
6.2 ETAPAS DE DESARROLLO DE LOS PROYECTOS	12
6.2.1 CONVOCATORIA:	13
6.2.2. SENSIBILIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA	13
6.2.3. AUDITORÍA INTERNA.....	13
6.2.4. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.....	14
6.3 METAS DE LOS PROYECTOS	14
6.3.1 FNT 252-2014 CALDAS	14
6.3.2 FNT 253-2014 QUINDÍO	15
6.3.5 FNT 325-2014 VALLE DEL CAUCA	16
6.3.6 FNT 197-2014 PAISAJE CULTURAL CAFETERO	16
6.4 IMPACTO DE LOS PROYECTOS	16
6.4.1 LOS PROYECTOS GENERARON CAMBIOS AL INTERIOR DE LOS ESTABLECIMIENTOS TALES COMO:	16
6.5 INVITACIONES Y ENTREGA DE CERTIFICADOS	17
6.5.1. INVITACIÓN PEREIRA	18
.....	¡Error! Marcador no definido.

6.5.2. INVITACIÓN MANIZALES.....	19
6.5.3 INVITACIÓN QUINDÍO Y VALLE DEL CAUCA	21
7. PRESENTACION DE LA ENTIDAD A AUDITORIA DE SEGUIMIENTO:.....	23
8. PROGRAMA DE FORTALECIMIENTOS EMPRESARIAL EN NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES.....	23
8.1 GRUPO DE OCTUBRE – ARMENIA Y QUIMBAYA.....	26
8.2 PROGRAMA DE FORTALECIMIENTOS EMPRESARIAL EN NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES- PALMIRA	27
8.3 AUDITORIAS INMOBILIARIAS	27
9. AFILIADOS	28
9.1 Sector inmobiliario:	¡Error! Marcador no definido.
9.2 Sector Belleza	¡Error! Marcador no definido.
10. MUNICIPIOS	29
11. Modelo de operación por procesos:	31
12. COMPONENTE DE ADMINISTRACION DEL RIESGO.....	44
13. CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	44
14. INFORMACION Y COMUNICACIÓN.....	46
15. INFORME DE CONTRALORÍA GENERAL.....	¡Error! Marcador no definido.

1. OBJETIVO:

Establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación de la gestión en procura del mejoramiento continuo de la entidad.

2. ALCANCE

El presente informe recoge los resultados del plan de trabajo presentado por cada una de las áreas de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío durante la vigencia de 2016.

3. JUSTIFICACIÓN

La responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío está bajo la orientación de la Presidencia Ejecutiva con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la entidad. Siendo función de área de gestión de calidad la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia en un periodo determinado.

4. OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO

1. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
2. Confiabilidad, oportunidad y seguridad de la información financiera y no financiera (estratégica y registral entre otras).
3. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
4. Cumplimiento adecuado de las leyes y normas que le sean aplicables.

5. Gestión adecuada de los riesgos.
6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
7. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de Verificación y evaluación;
8. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características

5. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

5.1 Componente de ambiente de control:

5.1.1. Cultura organizacional

La cultura organizacional es un punto clave para lograr el éxito empresarial.

La gestión de las empresas requiere entender las dinámicas entre procesos administrativos y condiciones culturales para optimizar sus resultados en marco de un contexto que exige creación de ventajas sostenibles en el tiempo, identificar elementos que vinculen el mecanismo de verificación y corrección con los valores y conductas de los integrantes de la entidad. A partir de la revisión de los conceptos, tanto de control como de cultura, se establece como enlace al aprendizaje colectivo e individual, en la fase de retroalimentación en los mecanismos de control y la transmisión de hábitos costumbres, tradiciones entre algunos elementos culturales que forman las capacidades de pensar y transferir ideas, las cuales forman soluciones frente a los problemas cotidianos.

La cámara de Comercio de Armenia y del Quindío fomenta en todos sus colaboradores los principios, valores y conductas orientadas hacia el control y espera que todos ellos, establezcan acuerdos compartidos y políticas relativas a la observancia de estos y los apliquen en el ejercicio y desarrollo de sus actividades frente a los grupos de interés generando un clima de confianza propicio para el logro de los objetivos de la Camara.

5.1.2 Valores Éticos y/o Gobierno Corporativo.

Dado que el control interno se sustenta en los valores éticos, la entidad promueve, difunde y monitorea el cumplimiento de los mismos.

Estos valores enmarcan el comportamiento de todos los funcionarios de la entidad, orientando su integridad y compromiso profesional.

La entidad desarrolla al interior de los mismos mecanismos de participación donde permite crear una cultura organizacional frente a estos aspectos; garantizando que los funcionarios conozcan la normatividad vigente que regula su conducta en el ejercicio de sus funciones.

El gobierno Corporativo establece las directrices que deben regir el ejercicio de las funciones en busca de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, objetividad y equidad frente a los comerciantes inscritos y afiliados y demás partes interesadas.

5.3 Filosofía administrativa y estilo de Dirección.

La presidencia Ejecutiva es quien toma la última decisión, invitando a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones.

Todos los directores y funcionarios, deberán evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de la Entidad, para lo cual deberán abstenerse al margen de cualquier situación que se desvíe de los principios y valores individuales y corporativos.

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

5.4 Desarrollo del Talento Humano

Este componente permite controlar el compromiso de la entidad con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servicio a través de las políticas de gestión humana que se deben aplicar, las cuales incorporan los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño.

Los procesos y prácticas del TH se adelantan de manera articulada a los demás procesos de la entidad, de tal forma que haya coherencia entre el desempeño de las personas y las estrategias de la entidad; al tiempo que se fomenta el desarrollo permanente de los empleados y contratistas durante su vida laboral en la CCAQ.

INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

Manual de funciones y competencias laborales: Definido para cada uno de los cargos de la entidad.

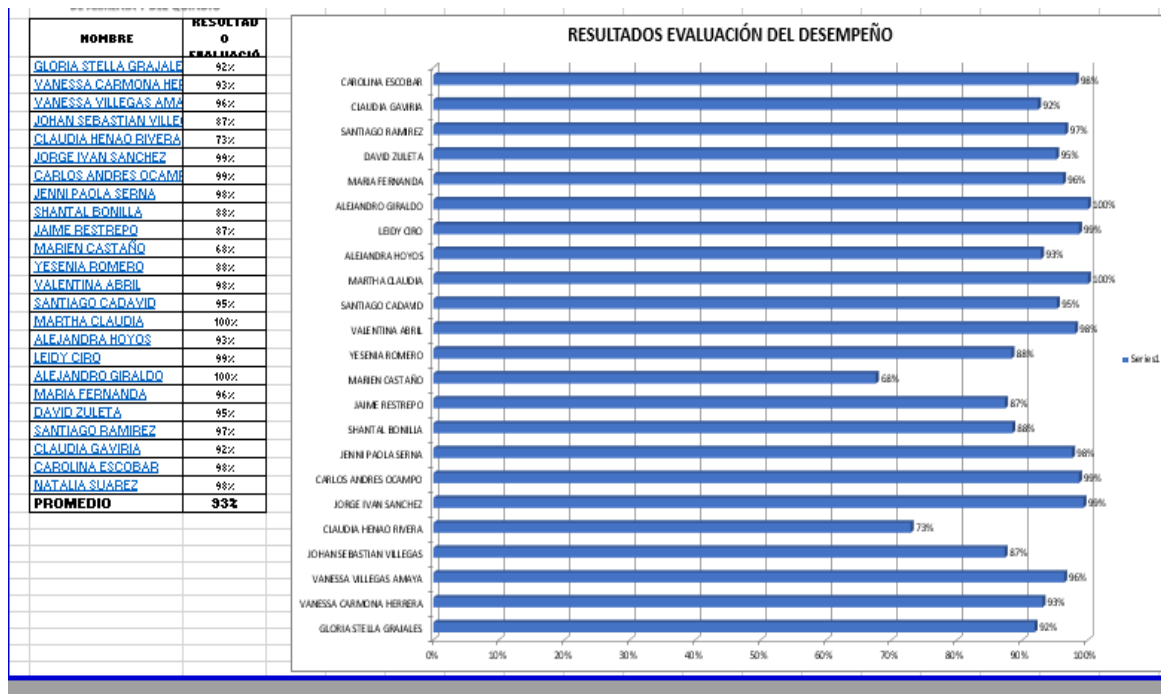
Plan institucional de Formación y capacitación: AF-F-028 en él se registran todas las capacitaciones desarrolladas con el personal y que contribuyen al fortalecimiento de las competencias laborales de cada uno.

Programa de inducción y reinducción: Manual de Inducción: código **AF-O-014** y el formato **AF-F-005** en el cual se registra la inducción y reinducción del personal en diversos temas que se consideran de relevancia y que fortalecen el quehacer del funcionario.

Programa de Bienestar AF-O-24 el cual tiene como objetivo fortalecer el recurso humano para convertirlos en equipos de trabajo de alto nivel de desempeño.

Plan de incentivos: Desarrollo de actividades recreativo culturales para el personal, celebración de cumpleaños entre otros.

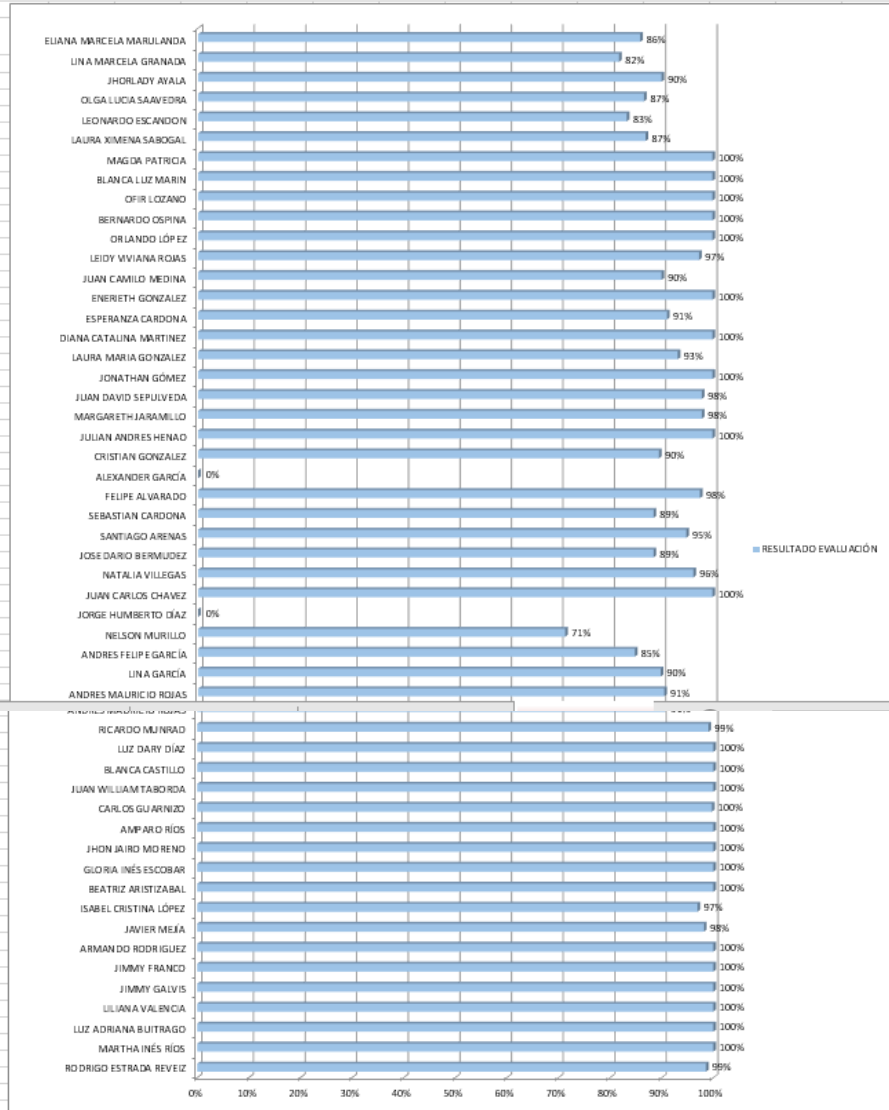
Sistema de evaluación del desempeño: Para la evaluación del desempeño se cuenta con la herramienta **AF -F-009** que define los criterios para evaluar el recurso humano de acuerdo a los cargos y a las habilidades. **Para el año 2017 se replanteará esta evaluación donde se incluirán aspectos para evaluar las competencias laborales del personal.**



**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

RESULTADOS EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVOS

NOMBRE	RESULTADO O EVALUACIÓN
RODRIGO ESTRADA REVEIZ	99%
MARTHA INÉS RÍOS	100%
LUZ ADRIANA BUITRAGO	100%
LILIANA VALENCIA	100%
JIMMY GALVIS	100%
JIMMY FRANCO	100%
ARMANDO RODRIGUEZ	100%
JAVIER MEJÍA	98%
ISABEL CRISTINA LÓPEZ	97%
BEATRIZ ARISTIZABAL	100%
GLORIA INÉS ESCOBAR	100%
JHON JAIRO MORENO	100%
AMPARO RÍOS	100%
CARLOS GUARNIZO	100%
JUAN WILLIAM TABORDA	100%
BLANCA CASTILLO	100%
LUZ DARY DÍAZ	100%
RICARDO MUNRAO	99%
ANDRES MAURICIO ROJAS	91%
LINA GARCÍA	90%
ANDRES FELIPE GARCÍA	85%
NELSON MURILLO	71%
JORGE HUMBERTO DÍAZ	0%
JUAN CARLOS CHAVEZ	100%
NATALIA VILLEGAS	96%
JOSE DARIO BERMUDEZ	89%
SANTIAGO ARENAS	95%
SEBASTIAN CARDONA	89%
FELIPE ALVARADO	98%
ALEXANDER GARCÍA	0%
CRISTIAN GONZALEZ	90%
JULIAN ANDRES HENAO	100%
MARGARETH JARAMILLO	98%
JUAN DAVID SEPULVEDA	98%
JUAN CARLOS CHAVEZ	100%
JORGE HUMBERTO DÍAZ	0%
LAURA MARIA GONZALEZ	93%
DIANA CATALINA MARTINEZ	100%
ESPERANZA CARDONA	91%
ENERIETH GONZALEZ	100%
JUAN CAMILO MEDINA	90%
LEIDY VIVIANA ROJAS	97%
ORLANDO LÓPEZ	100%
BERNARDO OSPINA	100%
OFIR LOZANO	100%
BLANCA LUZ MARIN	100%
MAGDA PATRICIA	100%
LAURA XIMENA SABOGAL	87%
LEONARDO ESCANDON	83%
OLGA LUCIA SAAVEDRA	87%
JHORLADY AYALA	90%
LINA MARCELA GRANADA	82%
ELIANA MARCELA MARULANDA	86%
PROMEDIO	92%

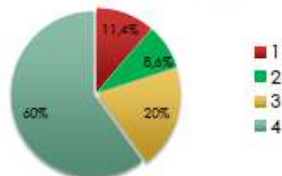


CLIMA ORGANIZACIONAL

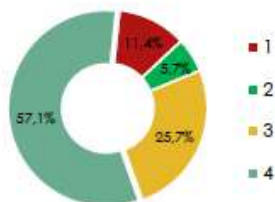
INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

31. Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho

El 80% de los funcionarios consultados se sienten satisfecho de lo que hacen en la organización.



32. Mi área de trabajo, es un buen lugar para trabajar.



El 82,8% de los funcionarios consultados señalan que su área de trabajo es un buen lugar para trabajar.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS:

Planeación: Alineados con las políticas de la entidad.

Misión y Visión: difundidos a través del proceso de inducción y reinducción , al igual por correos electrónicos, expuestas al público y en la página web de la entidad www.camaraarmenia.org.co.

Objetivos institucionales: Los objetivos hacen parte integral de la planeación anual que realiza la entidad, dado que los programas y proyectos están alineados y orientados a su cumplimiento.

INFORMES :

Registros públicos

	SATISFACCIO N	LEGALIDA D	PQRS	NO CONFORMIDADE S	MOV REGISTRA L	REVISIO N EXPED	CONTACTENO S
ENERO	100	0	3	0	1252	1225	16
FEBRERO	100	0	1	0	2590	1290	11
MARZO	100	0	2	0	8877	1803	8
ABRIL	100	0	2	0	1104	2067	16
MAYO	100	0	1	0	694	952	17
JUNIO	100	0	2	0	607	1072	4

**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

JULIO	99	0	0	0	577	901	4
AGOSTO	98	0	0	0	619	1071	17
SEPTIEMBRE	100	0	1	3	567	1068	6
OCTUBRE	99	0	1	0	782	960	1
NOVIEMBRE	98	0	2	2	612	757	8
DICIEMBRE	100	0	0	0	437	805	11
PROMEDIO	99,5	0	15	5	18718	13971	119
registrados + renovados		2015	2016	DIFERENCIA	%		
		16.596	18.718	2.122	112,79		

	2014	2015	2016
MATRICULADOS			
PERSONA NATURAL	3231	3299	3983
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	2906	2924	3491
SOCIEDADES	606	486	647
TOTAL MATRICULADOS	3837	3785	4630
MATRICULADOS DICIEMBRE 31 DE 2016			2

MATRICULAS BENEFICIARIOS LEY 1780	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURIDICAS	ACUMULADO
	0	0	870
VALOR A DEVOLVER			\$ 58.977.000

RENOVADOS (MA 2015 15,875)			
PERSONA NATURAL	10689	11420	11832
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	12136	12978	13523
SOCIEDADES	1307	1626	1851
TOTAL RENOVADOS	11996	13046	13683
TOTAL MATRICULADOS Y RENOVADOS	15833	16831	18313
RENOVADOS DICIEMBRE 31 DE 2016			23
CANCELADOS			CANCELADOS 31 DICIEMBRE
PERSONA NATURAL	1795	9820	2873
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	1595	8336	2699
SOCIEDADES	145	151	171
TOTAL CANCELADOS	1940	9971	3044
			19

**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

ESAL (IA 2015 955)			
INSCRIPCIONES ESAL	154	118	203
RENOVACIONES ESAL	154	778	838
CANCELADOS ESAL	154	28	35

TOTAL EMPRESARIOS ACTIVOS			
17.213			
TIRILLA PN	7299	7339	8184
TIRILLA PJ	1834	1826	1935
LIBRO FISCAL	1343	1392	2312

AFILIADOS			
TOTAL RENOVADOS	886	1028	1519
REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (RA 1,159)			
ACTUALIZADOS		876	1049
PROponentes (RA 2015 384)			
		2015	2016
INSCRITOS		137	141
RENOVADOS		224	218
ACTUALIZADOS		42	32
CERTIFICADOS POR PAGINA WEB			
CERTIFICADOS RUES DESDE EL 01 DE ENERO DEL 2016		3278	
RENOVACIÓN VIRTUAL AL 02 DE JUNIO 2016			
TRAMITE POR INTERNET SIN PAGO		410	
TRAMITE POR INTERNET CON PAGO SEDE		125	
TRAMITE WEB TOTAL		185	
RENOVACION BANCOS			
EDEQ		10	
COOMEVA		2	
DAVIVIENDA		24	
BANCO AGRARIO		0	
OTROS BANCOS		1	

**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	Cumplimiento
Capacitación Programación/Funcionalidad Plataforma CCAQ 25 hrs Inq. J. Cardana													100%
Recibir la capacitación sobre programación/funcionalidad plataforma CCAQ 40h.													50%
Capacitación de 5 Funcionarios de CCAQ administradores de contenidos de plataforma y programación.													50%
Consultar a los programadores de programación y arte gráfico que se ejecutan en las plataformas.													100%
Desarrollar sistema de control de visitantes y puerta a punta para empezar con actualizaciones en CCAQ.													100%
Soporte técnico de la plataforma CCAQ 15h.													75%
Módulo que permite al administrador general la asociación entre las cuentas de las plataformas.													100%
El empresario que inicio sesión en CCAQ y que tenga cuenta en alguna de las aplicaciones...													100%
Revisión de la comunicación entre las servicios web de CCAQ y las aplicaciones del backend.													100%
En la página de inicio de la plataforma de CCAQ se activará un servicio web que traerá la oferta de...													100%
En la información detallada de cada empresario en la plataforma de CCAQ se creará un espacio...													100%
El sistema de comentarios de las visitas se reemplazará por una utilidad de marivamento...													100%
Desarrollar Campaña de Promoción Sistema Informática Integrada CCAQ - Informar de avances semanales													50%
Revisión, Recolección y Disposición de Contenido de la Plataforma CCAQ - Informe de avances semanales													75%
Revisión con empresarios para Aprobación Tecnológica de nuevos servicios Informaticar - 20 empresas - Proq Soman													50%
Mejorar las formas en que se muestran las ofertas en CCAQ como la ubicación de las ofertas.													100%
Eliminar las banderas y texturas que actualmente se usan en CCAQ.													75%
Eliminar íconos y decoraciones innecesarias en CCAQ.													75%
Revisión de características globales para mejorar en este punto: El diseño visual y de la información de marcas...													75%
Rediseñar el pie de página de CCAQ ya que tiene un espacio muy grande sin utilizar.													100%
Cambiar la tipografía de la plataforma CCAQ.													100%
Se reemplazará el chat existente en CCAQ y se instalará el chat que se encuentra en Oferta...													100%
Parar las aplicaciones a nombre de la CCAQ. Incluye la inscripción y pago en Google Play y en App Store...													100%
Agrupar el filtro y paginador de categorías en las miniaturas.													100%
Marcar productos sin oferta. Este ítem va ligado al anterior, esta quiero decir que...													100%
Implementación del sistema para el control de requerimientos													100%
Actividades transversales (Mejorar en el código, implementación de buenas prácticas de programación)													75%

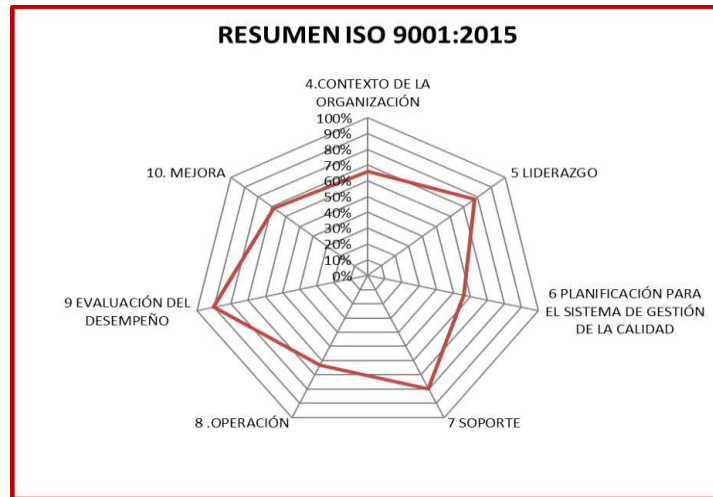
Gestión de calidad

SGC CON ISO 9001:2015

En los meses de febrero y marzo se aplicó la herramienta de autodiagnóstico en la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, con base en los resultados se planearon y realizaron algunos cambios.

NUMERALES DE LA NORMA	% CUMPLIMIENTO
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	66%
5 LIDERAZGO	78%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	56%
7 SOPORTE	80%

8 .OPERACIÓN	63%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	90%
10. MEJORA	69%
PROMEDIO	72%



6. ETAPA FINAL PROYECTOS FONTUR NORMA DE TÉCNICAS SECTORIALES EN TURISMO SOSTENIBLE

6.1 NORMATIVIDAD

Art. 5 Ley 1558 / 2012: Calidad Turística: Las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización establecidas en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996 relacionadas con las actividades del denominado turismo de aventura y con la sostenibilidad turística, serán de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Resolución 2804 / 2014 derogada por la resolución 0148 / 2015:

Resolución 0148 de enero 2015 derogada por la Resolución 3860 de diciembre 2015.

6.2 ETAPAS DE DESARROLLO DE LOS PROYECTOS

- Convocatoria , diagnósticos y firma de compromisos
- Sensibilización. Capacitación a mínimo dos empleados de la empresa en la NTS TS

INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

- Implementación: Asistencia técnica, acompañamiento y seguimiento
- Auditorías internas - Cierre de brechas
- Auditorías de certificación - Cierre de brechas

6.2.1 CONVOCATORIA:

Con el apoyo y la gestión de las Gobernaciones y Cámaras de Comercio del PCC, se llevaron a cabo las convocatorias en cada departamento.

Criterios de selección:

- Localizado en el PCC
- Inscrito en el RNT
- Paz y salvo en aportes a Fontur
- No haber recibido apoyos
- Firmar carta de Compromiso

6.2.2. SENSIBILIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA

En promedio se brindaron entre 90 y 110 horas de Consultoría, representadas en actividades de Sensibilización y asistencia técnica personalizada a los PST.

Se contó con un equipo de 19 Consultores, que en promedio atendían 10 empresas.

Se desarrollaron metodologías de capacitación y de implementación de los SISTEMAS DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD y de CALIDAD, de acuerdo con la norma, lo que facilitó el proceso de implementación.

Cada empresario puso a disposición sus recursos técnicos, humanos y financieros para llevar a cabo la implementación de los requisitos de las normas.

6.2.3. AUDITORÍA INTERNA

Para asegurar la imparcialidad de este ejercicio, un consultor diferente al de la Sensibilización e implementación, desarrolló el ejercicio de auditoría interna.

Como resultado se emitió informe por cada empresa, mediante el cual se identificaron No conformidades de los sistemas auditados, así como posibles riesgos.

Posteriormente el consultor titula de la empresa, desarrollaba de la mano con el empresario, las propuestas e implementaciones de los planes de acción.

6.2.4. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Ejercicio aplicado por entidades acreditadas por Organización Nacional de Acreditación de Colombia ONAC.

Se preseleccionaron:



Finalmente, el empresario decidía con qué entidad quería presentar la auditoría de certificación.

6.3 METAS DE LOS PROYECTOS

6.3.1 FNT 252-2014 CALDAS

No. PST		Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad		Certificaciones en NTS de Calidad (Voluntaria)		Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	
Meta	Vinculados	Meta	Certificados	Meta	Certificados	Meta	Certificados
30	30	26	30	9	10	0	3
100%		100%		100%			

TIPO DE NTS	
NTS TS 002	22
NTS TS 003	8
AV 02	2
AV 03	1
AV 04	7

**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

Nota: 02 Agencias de Viajes del FNT 197-2014, aplicaron NTS de calidad

6.3.2 FNT 253-2014 QUINDÍO

No. PST		Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad		Certificaciones en NTS de Calidad (Voluntaria)		Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	
Meta	Vinculados	Meta	Certificados	Meta	Certificados	Meta	Certificados
30	32	26	32	9	9	0	5
100%		100%		100%			

TIPO DE NTS	
NTS TS 002	17
NTS TS 003	15
AV 01	8

Nota: 01 Agencia de Viaje que ya había sido beneficiada por FONTUR, tuvo beneficio de Auditoría en NTS de calidad

6.3.4 FNT 254-2014 RISARALDA

No. PST		Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad		Certificaciones en NTS de Calidad (Voluntaria)		Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	
Meta	Vinculados	Meta	Certificados	Meta	Certificados	Meta	Certificados
40	42	36	42	12	12	0	10
100%		100%		100%			

TIPO DE NTS	
NTS TS 002	23
NTS TS 003	19
AV 02	1
AV 03	7
AV 04	4

6.3.5 FNT 325-2014 VALLE DEL CAUCA

No. PST		Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad		Certificaciones en NTS de Calidad (Voluntaria)		Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	
Meta	Vinculados	Meta	Certificados	Meta	Certificados	Meta	Certificados
20	20	17	18	6	6	0	3
100%		100%		100%			

TIPO DE NTS	
NTS TS 002	10
NTS TS 003	10
AV 01	8

6.3.6 FNT 197-2014 PAISAJE CULTURAL CAFETERO

No. PST		Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad		Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	
Meta	Vinculados	Meta	Certificados	Meta	Certificados
60	63	55	63	0	10

TIPO DE NTS	CALDAS	QUINDÍO	RISARALDA	TOTAL
NTS TS 002	15	28	7	50
NTS TS 003	3	2	6	11
NTS TS 004	2	0	0	2
SELLO A.C.	1	8	1	10
TOTAL	20	30	13	63

6.4 IMPACTO DE LOS PROYECTOS

6.4.1 LOS PROYECTOS GENERARON CAMBIOS AL INTERIOR DE LOS ESTABLECIMIENTOS TALES COMO:

- Ajustes al cumplimiento de requisitos legales
- Generación de empleo y formalización laboral, pues cada establecimiento generó al menos un empleo con la contratación de la persona encargada

INFORME DE CONTROL INTERNO

ENERO 2017

del sistema de gestión de sostenibilidad y se logró que todos los empleados se contrataran de acuerdo con la legislación aplicable

- Se desarrollaron programas y aplicaron estrategias para minimizar los impactos medioambientales

6.4.2. CONTRIBUCIÓN A LA CONSERVACIÓN DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO:

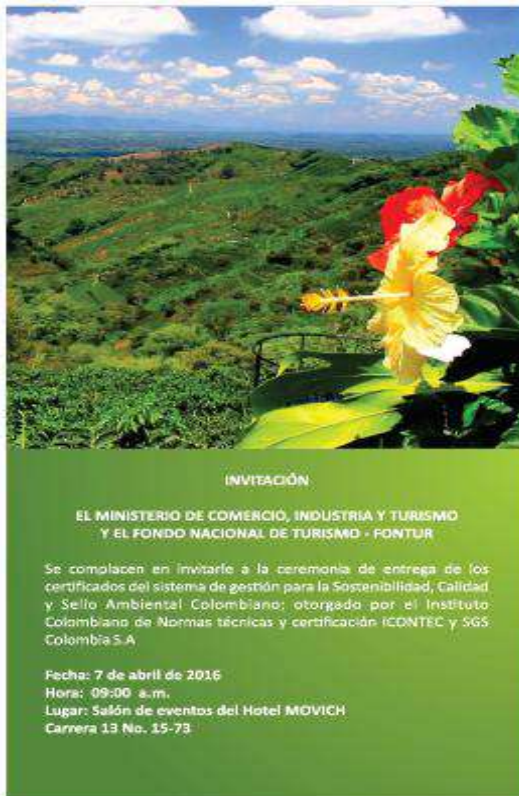
La declaración del Paisaje Cultural Cafetero de Colombia (PCC) como patrimonio mundial por parte de la UNESCO, además de ser un reconocimiento a una región que ha demostrado su Valor Universal Excepcional, compromete al Estado colombiano y a todos los habitantes de Colombia en la preservación y conservación del mismo.

6.4.3. BENEFICIOS PARA LOS CONSUMIDORES

- La certificación ayuda a los consumidores a saber cuáles negocios son verdaderamente responsables social y ambientalmente y a elegir con base en esto.
- En general la certificación aumenta la conciencia pública de prácticas empresariales responsables.
- La certificación puede alertar a los turistas sobre cuestiones ambientales y sociales de un área, permitiendo que actúen con más respeto o que contribuyan a encontrar soluciones.
- Las empresas certificadas tienden a ofrecer servicios de mejor calidad

6.5 INVITACIONES Y ENTREGA DE CERTIFICADOS

6.5.1. INVITACIÓN PEREIRA



6.5.2. INVITACIÓN MANIZALES



INVITACIÓN

**EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
 Y EL FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR**

Se complace en invitarle a la ceremonia de entrega de los certificados del sistema de gestión para la sostenibilidad, Calidad y sello ambiental colombiano; otorgado por el Instituto Colombiano de Normas técnicas y certificación ICONTEC y SGS Colombia S.A

Fecha: 7 de abril de 2016
 Hora: 3:00 p.m
 Lugar: Salón de reuniones del MICTIO.
 Calle 19 No. 21-44 Piso 12 Edificio Alcaldía de Manizales




INVITACIÓN ESPECIAL

Entidades cofinanciadoras



Entidad ejecutora



Aliados



INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017



6.5.3 INVITACIÓN QUINDÍO Y VALLE DEL CAUCA



INVITACIÓN

**EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
 Y EL FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR**

Se complacen en invitarle a la ceremonia de entrega de los certificados del sistema de gestión para la sostenibilidad, Calidad y sello ambiental colombiano; otorgado por el Instituto Colombiano de Normas técnicas y certificación ICONTEC y SGS Colombia S.A.

Fecha: 8 de abril de 2016
 Hora: 11:00 a.m.
 Lugar: Salón Barranquero - Centro Metropolitano de Convenciones




INVITACIÓN ESPECIAL

Entidades cofinanciadoras



Entidad ejecutora



Aliados



INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017



7. RESENTACION DE LA ENTIDAD A AUDITORIA DE SEGUIMIENTO:

Se presentó Auditoria de seguimiento al sistema de gestión de Calidad el día 16 de agosto de 2016.

**8. PROGRAMA DE FORTALECIMIENTOS EMPRESARIAL EN NORMAS
TÉCNICAS SECTORIALES**

NTS-TS-002 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

NTS-TS-003 AGENCIAS DE VIAJES

NTS-TS-004 RESTAURANTES



**IMPLEMENTE LAS
NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES**

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío lo invita a conocer el programa de Fortalecimiento Empresarial para Prestadores de Servicios Turísticos, donde podrá implementar las Normas Técnicas Sectoriales para la actualización del Registro Nacional de Turismo antes del plazo máximo fijado para el 31 de marzo de 2017.

5 DE JULIO DE 2016
9:00 A.M. SALÓN MICROS 3ER PISO Y A LAS 2:00 P.M. AUDITORIO 5TO PISO

 **CÁMARA DE COMERCIO
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO**

 **Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO**
900 experiencias, un destino

Informes: 7412300 ext. 280 - Gestión de Calidad o ext. 401 Área de Turismo

INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

JUSTIFICACION:

La resolución No 3160 del 5 de octubre de 2015, establece los requisitos para la certificación en normas técnicas sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación turística.

El artículo 5 de la ley 1558 de 2012 dispone “Calidad turística: las normas técnicas de calidad expedidas por unidades sectoriales de normalización establecidas en el artículo 69 de la ley 300 de 1996 relacionadas con actividades del denominado turismo de aventura y con la sostenibilidad turística, serán de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”.

En el artículo tercero de la certificación, el proceso de certificación por medio de la plataforma virtual es voluntario, los prestadores de servicios turísticos que inicien el proceso de certificación por medio de esta herramienta deberán diligenciar los formatos y adjuntar las evidencias a la plataforma virtual para la certificación en calidad turística de las NTS obligatorias y voluntarias que El Ministerio De Comercio Industria Y Turismo establezca.

Parágrafo: El prestador de servicios turísticos adjuntará la información requerida por cada uno de los requisitos establecidos en cada norma técnica sectorial, para lo cual tendrá como guía el anexo 1 de la resolución 3160.

De acuerdo a lo anterior, se considera necesario que los empresarios cuenten con los conocimientos básicos para que puedan dar cumplimiento a los estándares establecidos en las diferentes normas de sostenibilidad y calidad exigidas por el Ministerio.

OBJETO:

Brindar asesoría a los empresarios prestadores de servicios turísticos de la región en la implementación de la norma de sostenibilidad NTS 002- NTS 003- NTS 004 con el fin de fortalecer los procesos internos y puedan dar cumplimiento a los estándares de la plataforma virtual.

TIEMPO DE EJECUCION: SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

INTENSIDAD EN HORAS POR EMPRESA: 42 horas.

36 (capacitaciones teórico-prácticas semanales de 4 horas)

2 Hs para realización visita diagnostico

4 Hs para autoevaluación

Tiempo promedio en meses: 2

ACTIVIDADES:

1. Diseño de piezas de promoción y convocatoria
2. Convocatoria y promoción del servicio
3. Realización de cronograma de actividades
4. Realización visita diagnostico (2 horas por empresa)
5. Realización jornadas de sensibilización en la norma NTS (Mínimo dos personas por empresa)
6. Brindar asistencia técnica en la elaboración y diligenciamiento de las herramientas soportes en cumplimiento de cada ítem de la norma objeto de estudio.
7. Preparación de informes y seguimiento
8. Realizar visita de comprobación de cumplimiento de requisitos (auditoria Interna 4 hs)
9. Se estudiará la viabilidad de habilitar un chat 24/7 para complementar el desarrollo de esta actividad.
10. Verificación de soportes en cumplimiento del anexo 1 de la resolución 3160 (plataforma Virtual)

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:



QUINDÍO		
EMPRESAS INSCRITAS		
Tipo de Empresas	N. de Empresas	% Participación
Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje	55	77%
Agencias de Viajes	14	19%
Restaurantes	3	4%
TOTAL	72	100%

NTS-TS-002 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE
NTS-TS-003 AGENCIAS DE VIAJES
NTS-TS-004 RESTAURANTES

8.1 GRUPO DE OCTUBRE – ARMENIA Y QUIMBAYA



**IMPLEMENTE LAS
 NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES**

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío lo invita a conocer el programa de Fortalecimiento Empresarial para Prestadores de Servicios Turísticos, donde podrá implementar las Normas Técnicas Sectoriales para la actualización del Registro Nacional de Turismo antes del plazo máximo fijado para el 31 de marzo de 2017.

3 de octubre de 2017
SALON PYME TERCER PISO




CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO
Ruta del PAISAJE CULTURAL CAFETERO
del comercio, un destino

Informes: 7412300 ext. 280 - Gestión de Calidad o ext. 401 Área de Turismo

**8.2 PROGRAMA DE FORTALECIMIENTOS EMPRESARIAL EN NORMAS
 TÉCNICAS SECTORIALES- PALMIRA**

PALMIRA



**CONSULTORÍA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA INTEGRADO DE
 GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL QUINDÍO-
 COMODEQUI.**

Se viene desarrollando satisfactoriamente el proceso de asesoría técnica a la cooperativa de, con una atención semanal mínima de 8 Horas.

8.3 AUDITORIAS INMOBILIARIAS

DATOS	INMOBILIARIA ARD ASESORAR	INMOBILIARIA GLORIA AMPARO
NIT	41889835-8	41900238-7
CIUDAD	Quindío- Armenia	Quindío- Armenia
SECTOR	Servicios- Inmobiliario	Servicios- Inmobiliario
TAMAÑO DE EMPRESA	Mediana Empresa	Micro Empresa
REPRESENTANTE LEGAL	RODRIGUEZ OROZCO LILIANA	URIBE CASTRO GLORIA AMPARO
DIRECCIÓN	CLL 19 12 41 OF 5 MEZANINE ALTAVIS	CR. 19 NRO. 1N-00 LC. 22 NISA BULEV
TELÉFONO	3104921429 - 7413427	3127979679 - 7469140
CORREO ELECTRÓNICO	liliana@asesorarcolombia.com	gloriauribe5@yahoo.es

**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

9. AFILIADOS

SECTORES	ARMENIA	BUENAVISTA	CALARCÁ	CIRCASIA	CORDOBA	FILANDIA	GENOVA	LA TEBAIDA	MONTENEGRO	PIAO	QUIMBAYA	SALENTO	TOTAL
COMERCIO	243	21	73	12	3	29	2	31	23	5	36	10	488
SERVICIOS	153	0	31	3	0	7	0	8	8	0	10	1	221
GASTRONOMIA Y BAR	69	4	48	9	0	9	2	5	14	2	11	10	183
TURISMO	84	0	16	1	0	3	0	9	15	0	17	14	159
BELLEZA Y SALUD	104	1	17	5	0	4	0	1	3	0	7	0	142
CONSTRUCCION	70	0	16	0	0	3	0	8	7	0	7	1	112
HOGAR	53	0	7	0	0	0	0	1	2	0	4	1	68
INDUSTRIA- AGROINDUSTRIA	55	1	8	5	0	2	0	4	1	1	6	2	85
SOFTWARE Y TECNOLOGIA	36	0	4	0	0	1	0	0	0	0	2	0	43
EDUCACION	17	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	19
TOTAL													1520

11. MUNICIPIOS

PROGRAMA	SUBPROGRAMA	ACTIVIDADES	METAS
SEGURIDAD	FRENTES DE SEGURIDAD, CAMPAÑA SOBRE SEGURIDAD PREVENTIVA, PROGRAMA DE	Reunion con los diferentes frentes de seguridad comercial, revision de equipos, simulacros.	Crear el frentes de seguridad en el sector comercial de la galeria.
MEDIO AMBIENTE	JORNADAS DE EDUCACION FRENTE A LA EXIGENCIA DEL COMPARENDO AMBIENTAL	Socializacion comparendo ambiental en calarca y barcelona	Sector comercial informado y con conocimiento de la norma.
PACTO CIUDADANO	CULTURA CIUDADANA	Firma del pacto, campañas educativas, presencia de policia y entidades sin animo de lucro. Guia del buen ciudadano.	Lograr la participacion del la ciudadanía en el compromiso por la solidaridad, el medio ambiente, el aseo, la convivencia y la seguridad.
FORO SOCIAL Y EMPRESARIAL	FORO EMPRESARIAL, TEMAS DE CIUDAD.	Realizacion de 4 foros empresariales en el municipio dirigidos al sector empresarial.	Mantener contacto con emrpesarios y administracion municipal sobre los diferentes temas gremiales de interes en el municipio.
ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	Seguimiento al inicio de la obra del intercambiador de versalles, participacion en la veeduria tunel de la linea.	Dar a conocer a traves de invias el proyecto Intercambiador de versalles.
DOING BUSINESS	CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL	Socializacion con la administracion municipal, alcaldesa y secretarios de despacho, elaboracion del diagnostico.	Implementacion del CAE.
TRANSPARENCIA	REQUISITOS HABILITANTES CON OPORTUNIDAD A EMPRESARIOS.	Se entrego propuesta a la admistracion municipal, contemplada en el documento "proponer"	Participacion de empresarios en licitaciones publicas del municipio.
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y EMPRESARIAL	FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL	Comunicación a los comerciantes para renovación y matrícula.	Renovación del 100% de los matriculados en 2015.
		Visitas a los establecimientos censados no formales.	Disminuir la informalidad a máximo el 25%.
		camara movil	renovaciones en los municipios donde no hay sede de la camara.
	PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Participar en las mesas de trabajo de la actualización del PBOT.	Contribuir a la actualización del PBOT.
	PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2016-2109	Gestionar la inclusión de lo planteado en "PROPONER", en el Plan de Desarrollo Municipal.	Incluir propuestas en el plan de desarrollo del municipio.

INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

COMPONENTE 2: DESARROLLO SOCIAL Y EMPRESARIAL			
PROGRAMA	SUBPROGRAMA	ACTIVIDADES CALARCÁ	METAS
TURISMO	MARKETING DE CIUDAD OVOP	Identificar un producto turístico líder. Integrar las Mesas de Trabajo.	Coordinadamente con la Administración Municipal gestionar y lograr ante Planeación Nacional la aplicación de la metodología OVOP.
SECTOR AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL	PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR PRODUCTIVO AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL	Gestionar ante la Administración Municipal y las Universidades el diseño de las estrategias para el Sector Productivo Agropecuario y Agroindustrial.	Coordinadamente con la Administración Municipal gestionar y lograr el diseño del Plan Agropecuario y Agroindustrial.
	SECTOR ARTESANAL	Realizar caracterización y diagnóstico del sector.	Participación de los municipios de genova, cordoba, pijao, calarca, en el proyecto de artesanos liderado por la camara de comercio.
FORTALECIMIENTO COMERCIAL	CAMPAÑAS COMERCIALES	Día de la Madre: Publicidad.	Evento realizado. Empresarios satisfechos.
		Día del Padre: Publicidad.	Evento realizado. Empresarios satisfechos.
		Día del Amor y la Amistad: Publicidad.	Evento realizado. Empresarios satisfechos.
	NAVIDAD COMERCIAL	Bonos y afiches Gran evento.	Evento realizado. Empresarios satisfechos.
	JUNTA DE COMERCIANTES	Reuniones ordinarias	Realizar como mínimo 12 reuniones. Lograr nuevos integrantes.
	AFILIADOS	Publicación especial "AFILIADOS EN ACCIÓN"	Lograr dos publicaciones en el año.
		Asesorías Empresariales	Lograr que los Afiliados participen utilizando los servicios.
		Conversatorios.	invitar comerciantes que cumplan con requisitos para afiliación y socializar el portafolio.
		Misiones Empresariales	Dos Misiones Empresariales Departamentales.
		Evento: "Conozca la Cámara de Comercio"	Lograr que el 100% de los Afiliados conozcan a la Cámara de Comercio, Sede Principal, sus acciones y proyectos.
		"En contacto con el Afiliado, un reconocimiento personal"	Reconocimiento en el cumpleaños del Afiliado. Reconocimiento en el cumpleaños como Afiliado.
		Evento especial "Día del Comerciante"	Invitación a los Afiliados para celebrar el Día del comerciante. Condecoraciones.
		Formación Dual en Servicio al Cliente.	Impactar a un grupo mínimo de 20 empresarios Afiliados.
Formación Dual en Vitrinismo.		Impactar a un grupo mínimo de 20 empresarios Afiliados.	
Formación Dual en Tecnología.		Impactar a un grupo mínimo de 20 empresarios Afiliados.	
"LA CÁMARA DE COMERCIO ACOMPAÑA AL AFILIADO" Conociendo y atendiendo sus necesidades.	Cubrir el 100% de los Afiliados con el programa.		
Nuevos Afiliados	Incrementar el número de Afiliados.		
ENCUENTRO DEPARTAMENTAL DE COMERCIANTES	Realizar integración de comerciantes	asistencia de 500 empresarios	
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y USO DE LAS TICS EN LOS MICROEMPRESARIOS	Brigadas tecnológicas con Parquesoft para que los empresarios incursionen en la tecnología sin temor.	El 70% de los empresarios con correo electrónico y con internet.

QUIMBAYA

FORMACION	LUGAR
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
FORMACION DUAL (VITRINISMO)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
CONFERENCIA QUE DEBE SABER SOBRE ARRENDAMIENTOS DE LOCALES COMERCIALES	CAMARA DE COMERCIO
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
SOCIALIZACION SG-SST	SEDE CAMARA DE COMERCIO
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
CAPACITACION EN CAFES ESPECIALES	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
ASESORIAS COMERCIO EXTERIOR	SEDE CAMARA DE COMERCIO
ASESORIA EN COOPERATIVISMO	SEDE CAMARA DE COMERCIO
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
FORMACION DUAL EN MERCADEO Y VENTAS	ESTABLECIMIENTOS SELECCIONADOS
FORMACION NTS	SEDE CAMARA DE COMERCIO

GREMIAL	LUGAR
JORNADAS DE RENOVACIONES	CAMARA DE COMERCIO
JORNADA DE AFILIACIONES	ESTABLECIMIENTOS SELECCIONADOS
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA
SOCIALIZACION PROYECTO EMPRESARIAL, ECONOMICO Y CCIAL AL SECTOR ARTESANAL	CAMARA DE COMERCIO
UN DIA CON LA DIAN (ACTUALIZACION DEL RUT)	CAMARA DE COMERCIO
UN DIA CON LA DIAN (CAPACITACION IMPUESTO AL CONSUMO)	CAMARA DE COMERCIO
REUNION DE SEGURIDAD (SECTOR BANCOS)	CAMARA DE COMERCIO

INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017

REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA
REUNION SEGURIDAD (SECTOR COMERCIO)	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES CON EL PRESIDENTE DE LA CAMARA DE COMERCIO	FONDA TINTO Y GUARO
JORNADA DE INSCRIPCION CAPACITACIONES SENA	COMERCIO EN GENERAL
VISITA COLEGIO NAJANJAL	INSTITUCION EDUCATIVA NARANJAL
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES CON PRESIDENTES DE JUNTAS DE CTES MUNICIPALES	FONDA TINTO Y GUARO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA
REUNION DE SEGURIDAD	OFICINA CAMARA DE COMERCIO
CELEBRACION DIA DE LA MADRE (JUNTA COMERCIANTES Y CAMARA DE COMERCIO)	COMERCIO EN GENERAL
DIA CON LA SUPERINTENDENCIA	PLAZA PRINCIPAL
CAPACITACION PROTECCION AL CONSUMIDOR	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA
DIA CON LA DIAN ACTUALIZACION RUT)	CAMARA DE COMERCIO
ASESORIA EN SGS	CAMARA DE COMERCIO
REUNION CON PROPITARIOS ESTACIONES DE SERVICIO Y SECRETARIA DE GOBIERNO	CAMARA DE COMERCIO
REUNION PERSONERIA – POLICIA NACIONAL Y CAMARA DE COMERCIO	ALCALDIA MUNICIPAL
PRESENTACION PROYECTO OVOP AL ALCALDE MUNICIPAL	ALCALDIA MUNICIPAL
REUNION RODRIGO ESTRADA CON ALCALDE MUNICIPAL	ALCALDIA MUNICIPAL
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA
REUNION COLEGIO AMIGOS DEL TURISMO- ALCALDIA MPAL Y CAMARA DE COMERCIO	ALCALDIA MUNICIPAL
CAPACITACION MANIPULACION DE ALIMENTOS	CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION BILLETES COLOMBIANOS BANCO DE LA REPUBLICA- CAMARA DE CCIO	CAMARA DE COMERCIO
CAMARA MOVIL – COLPENSIONES	PARQUE PRINCIPAL QUIMBAYA

INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017

REUNION CON ALCALDIA – CAMARA DE COMERCIO (CAE)	ALCALDIA MUNICIPAL
JORNADA DE INSCRIPCIONES CAPACITACIONES CON EL SENA	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES
CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE Y MERCADEO (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION HABILIDADES EN RECEPCION (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACION LIMPIEZA Y PRPARACION DE HABITACIONES (SENA	SEDE CAMARA DE COMERCIO
SENSIBILIZACION NTS (SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES CON ALCALDIA	HOTEL FAROLES
DIA CON LA DIAN	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION DE SEGURIDAD (POLICIA NACIONAL)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION DE SEGURIDAD	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES
CAPACITACION MANIPULACION DE ALIMENTOS (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION MANIPULACION DE ALIMENTOS (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION MANIPULACION DE ALIMENTOS (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES
PROMOCION	LUGAR
DESAYUNO DE TRABAJO “PORTAFOLIO DE SERVICIOS AFILIADOS”	CAMARA DE COMERCIO
VISITAS AFILIADOS (PORTAFOLIO DE SERVICIOS)	ESTABLECIMIENTOS A AFILIADOS
REUNION SECTOR TURISMO	CAMARA DE COMERCIO
BINGO DE INTEGRACION COMERCIO EN GENERAL	BARRA SIGLO XX
DESAYUNO DE TRABAJO CON JUNTA DE COMERCIANTES (NAVIDAD COMERCIAL)	SEDE CAMARA DE COMERCIO

INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017

SALENTO

GREMIAL	LUGAR
JORNADAS DE RENOVACIONES	CAMARA DE COMERCIO
JORNADA DE AFILIACIONES	ESTABLECIMIENTOS SELECCIONADOS
CONTEO VEHICULAR	PUNTO ENTRADA SALENTO PUNTO SALIDA A COCORA
REUNION CON EL ALCALDE (TEMA ABIERTO A COMERCIO)	DESPACHO DEL ALCALDE
UN DIA CON LA DIAN (ACTUALIZACION DEL RUT)	CAMARA DE COMERCIO
REUNION ALCALDIA (SECRETARIA DE GOBIERNO Y SECRETARIO DE PLANEACION) TEMA: INFORMALIDAD	ALCALDIA MUNICIPAL
DIA CON LA SUPERINTENDENCIA	PLAZA PRINCIPAL
CONTEO VEHICULAR	PUNTO ENTRADA SALENTO PUNTO SALIDA A COCORA
REUNION CON EL ALCALDE Y COMERCIANTES (ESPACIO PUBLICO)	DESPACHO ALCALDIA MUNICIPAL
CONTEO VEHICULAR	PUNTO ENTRADA SALENTO PUNTO SALIDA A COCORA
CONTEO VEHICULAR	PUNTO ENTRADA SALENTO PUNTO SALIDA A COCORA
JORNADA DE CAPACITACION, NUEVA FAMILIA DE BILLETES; BANCO DE LA REPUBLICA	PUNTO VIVE DIGITAL, ALCALDIA MUNICIPAL
UN DIA CON LA DIAN (ACTUALIZACION DEL RUT)	CAMARA DE COMERCIO
CAMARA MOVIL Y COLPENSIONES	PLAZA PRINCIPAL
REUNION ALCALDIA MUNICIPAL TEMA: BRIGADAS DE FORMALIZACION	ALCALDIA MUNICIPAL
BRIGADAS DE FORMALIZACION, VICEMINISTERIO DE TURISMO, MIGRACION, POLICIA DE TURISMO, ALCALDIA Y CAMARA DE COMERCIO	AREA RURAL Y URBANA DEL MUNICIPIO
DESARROLLO ENCUESTA : HABITOS DE CONSUMO DE CAFÉ	MUNICIPIO DE SALENTO (PUBLICO EN GENERAL)
DESARROLLO ENCUESTA: TANQUES DE RESERVA DE AGUA	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
REUNION SUB SECRETARIA DE TURISMO DEPORTE Y CULTURA Y ASOCIACION DE CABALLISTAS	PUNTO VIVE DIGITAL- ALCALDIA MUNICIPAL
REUNION ALCALDIA MUNICIPAL: ASESORIA JURIDICA , ASOCIATIVIDAD	ALCALDIA MUNICIPAL

FORMACION	LUGAR
FORMACION DUAL (VITRINISMO Y EXHIBICION)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017

FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
ASESORIA GESTION INTERNACIONAL	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CONFERENCIA: CULTURA DEL AGUA	CASA DE LA CULTURA – ALCALDIA MUNICIPAL
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
CONFERENCIA: CULTURA DEL AGUA	CASA DE LA CULTURA – ALCALDIA MUNICIPAL
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
PROMOCION	LUGAR
EVENTO PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, SESTILLAL	FINCA SESTILLAL
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	SEDE CAMARA DE COMERCIO - SALENTO
JORNADA DE INTEGRACION AFILIADOS	LAS BAILARINAS
PRIMER ENCUENTRO DE ALCALDES : OBSERVAR PARA INNOVAR	SALENTO

FILANDIA

GREMIAL	LUGAR
JORNADAS DE RENOVACIONES	CAMARA DE COMERCIO
JORNADA DE AFILIACIONES	ESTABLECIMIENTOS SELECCIONADOS
ENCUESTAS DE VENTAS EN LA TEMPORADA A LOS COMERCIANTES	TELEFONICAS Y EN LA OFICINA
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	MIRADOR COLINA ILUMINADA
CONFERENCIA IMPUESTO NACIONAL AL CONSUMO	CASA DE LA CULTURA
REUNION SOCIALIZACION DEL PROYECTO “FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL, ECONOMICO Y COMERCIAL DEL SECTOR ARTESANAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
COMITÉ DE MUNICIPIOS	CAMARA DE COMERCIO
SEMINARIO EN VITRINISMO - AFILIADOS	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
REUNIÓN SOBRE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	ALCALDIA MUNICIPAL

INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017

CONVOCATORIA PARA LA JORNADA CON LA DIAN	CAMARA DE COMERCIO
ENTREGA DE VOLANTES PARA LA JORNADA CON LA DIAN	COMERCIO EN GENERAL
REUNION JORNADA DE CELEBRACIÓN DEL DIA DEL NIÑO	ALCALDIA MUNICIPAL
PARTICIPACION JORNADA DIA DEL NIÑO	COMERCIO EN GENERAL
COMITÉ DE MUNICIPIOS	ALCALDIA MUNICIPAL
CELEBRACION DIA DE LAS MADRES	CAMARA DE COMERCIO
MESA SECTORIAL DE TURISMO FILANDIA	CASA DE LA CULTURA
JUNTA DE COMERCIANTES	OFICINA CAMARA DE COMERCIO
CELEBRACION DIA DEL PADRE (JUNTA COMERCIANTES Y CAMARA DE COMERCIO)	COMERCIO EN GENERAL
REUNION FIESTAS FILANDIA	CASA DEL ARTESANO
JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO

FORMACION	LUGAR
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
FORMACION DUAL (VITRINISMO)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
SOCIALIZACION SG-SST	SEDE CAMARA DE COMERCIO
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
CAPACITACION NUEVA FAMILIA DE BILLETES	AUDITORIO ALCALDIA MUNICIPAL
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION NORMAS TECNICAS SECTORIALES EN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL SECTOR TURISMO	CASA DE LA CULTURA
INICION CURSO SERVICIO AL CLIENTE	CASA DEL ARTESANO
INICIO CURSO MANIPULACION DE ALIMENTOS	RESTAURENTE CHORIPOLLO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
REUNION ARTESANOS PROYECTO CANASTO RESPONSABLE ESTRETEGIA COMERCIAL	CASA DEL ARTESANO
CONFERENCIA CULTURA DEL AGUA	CASA DEL ARTESANO
SOCIALIZACIÓN SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y	CASA DEL ARTESANO

INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017

COMERCIO	
REUNIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL Y COMERCIO, TEMA NAVIDAD	CASA DE LA CULTURA
EVENTO ANUAL DE COMERCIANTES	TEREQUE
REUNIÓN JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
REUNIÓN JUNTA DE COMERCIANTES, POLICÍA NACIONAL Y ALCALDÍA MUNICIPAL	CÁMARA DE COMERCIO
REUNIÓN OVOP QUINDIO	CÁMARA DE COMERCIO
NAVIDAD COMERCIAL	PARQUE PRINCIPAL

PROMOCION	LUGAR
TERTULIA SECTOR TURISMO	CAMARA DE COMERCIO
VISITAS AFILIADOS (PORTAFOLIO DE SERVICIOS)	ESTABLECIMIENTOS A AFILIADOS
SALIDA DE INTEGRACION COMERCIANTES DEL MUNICIPIO	HOTEL CAMPESTRE LAS BAILARINAS

MONTENEGRO Y CIRCASIA

COMPONENTE	ACTIVIDADES MONTENEGRO
ENTORNO PARA LA COMPETITIVIDAD	Proyectos de obras de infraestructura sector Calle 20 – paso nacional de la meta, logrando la consolidación de bases de datos y seguimiento semanal en las actividades
AMBIENTE PARA LOS NEGOCIOS	en acompañamiento en componentes de seguridad ciudadana. No se cumplió a la actividad planteada en el plan de trabajo
FORMALIZACIÓN	visitas a informales, acompañamiento de funcionario de la administración Municipal, bases de datos censo 2015, Asesorías jurídicas, capacitación prepárese para exportar
DESARROLLO EMPRESARIAL	alianzas estratégicas con el SENA y punto vive digital, capacitación bioseguridad y Manipulación de Alimentos formación dual Café, herramientas tecnológicas, Vitrinismo y mercadeo y ventas Promoción día de la madre, día del padre, mercados campesinos, Montenegro de remate, navidad comercial, fortalecimiento al sector gastronómico, festival gastronómico, curso de Excel básico, cursos de cocina básica, Se cumplió con el 90% de las actividades

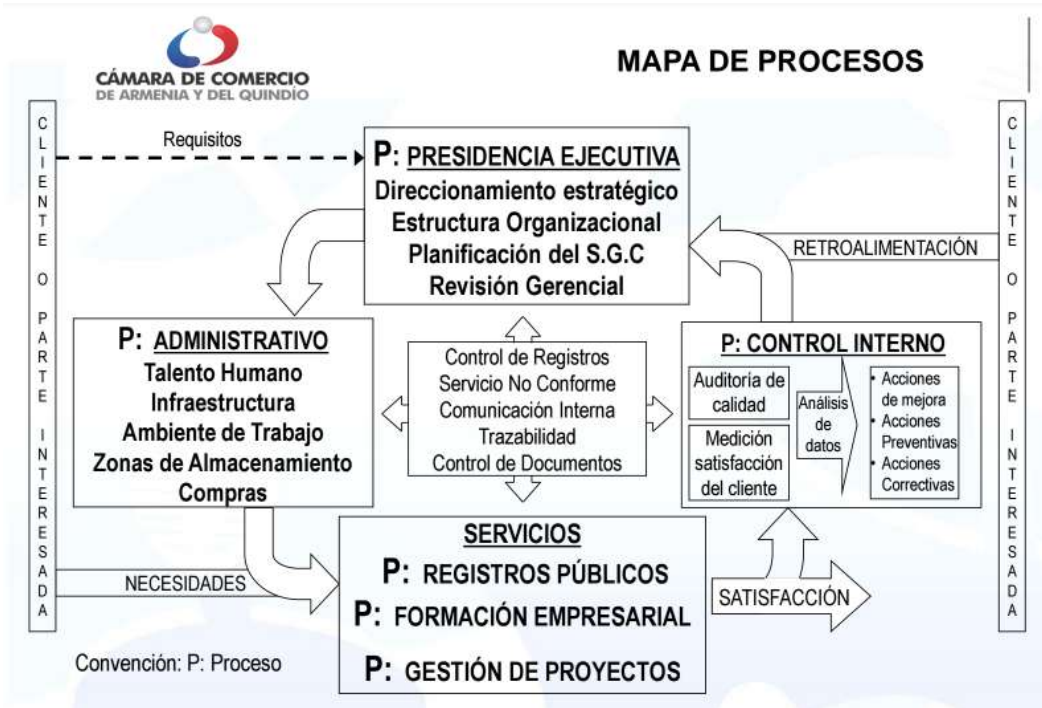
**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

GESTION GREMIAL	100% Acompañamiento Reuniones de Trabajo Junta de comerciantes, Alcalde, Sensibilización en la norma sobre el uso de suelos <ul style="list-style-type: none"> • Motivación para la implementación del CAE • Gestiones ante el SENA para establecer convenio en el tema de embellecimiento de fachadas • Orientaciones para el cumplimiento de las normas sobre derecho de autor y derechos conexos, en lo pertinente al cobro de tarifas por remuneración de los derechos patrimoniales
AFILIADOS	100% visitas de seguimiento y promoción de los servicios, promoción de servicios específicos
PROPONER 2016	33% gestionar alianzas y convenios para llevar a cabo acciones

11. Modelo de operación por procesos:

Mediante el control ejercido a través de la puesta en marcha de este elemento la entidad cuenta con una estandarización de las actividades necesarias para el cumplimiento de su misión y objetivos, lo cual permite que la operación de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se realice de manera continua, garantizando la generación de servicios, armonizando con un enfoque sistémico su misión y visión institucional orientada hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, independencia y relación garantizan razonablemente una ejecución eficiente y el cumplimiento de sus objetivos.

Los procesos según nuestro sistema de gestión de calidad ISO 9001 se clasifican en:

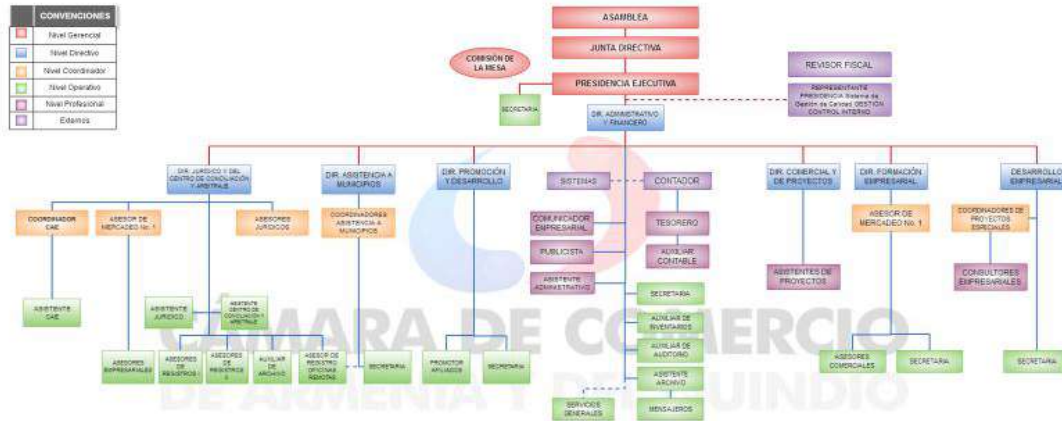


Divulgación de los procedimientos: Estos se realizan a través de los correos electrónicos y de la nube de google drive. Todos los funcionarios tienen acceso al Sistema de gestión de Calidad.

Proceso de seguimiento y evaluación del cliente y partes interesadas. Se cuenta con el instructivo CI-I-002 para evaluar la satisfacción de los clientes.

Estructura Organizacional: Es el elemento que articula todos los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad en la Entidad. Se compone del Organigrama (estructura organizacional) Manual de funciones y competencias laborales, lo cual le permite a la CCAQ dar cumplimiento a su Direccionamiento, a los planes, programas y proyectos y responder los cambios del entorno político, económico, social que le son propios.

ORGANIGRAMA



Indicadores: Son el conjunto de mecanismos para la evaluación de la gestión de toda la entidad, son el conjunto de variables cuantitativas y cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambios generadas en la entidad en relación con el logro de objetivos y metas.

Definición de los indicadores: Dentro de los planes, proyectos y programas de la entidad se constituyeron indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad que permiten tomar decisiones para evitar desviaciones; estos indicadores están definidos por procesos

Registros Públicos:

SATISFACCION DEL CLIENTE	Registros públicos atención al usuario	Se trata de adelantar acciones que permitan medir la satisfacción de los clientes en la prestación de servicios en el área de Registros Públicos	99%	Cientes satisfechos Cientes atendidos x 100	La meta de satisfacción se supera significativamente, esto nos lleva a concluir que sobre una meta del 85% se alcanzó un porcentaje de satisfacción del 99%. lo que evidencia la prestación de un excelente servicio por parte del área .
LEGALIDAD	Registros públicos	Desarrollar las actividades y servicios dentro del marco de la normatividad con el fin de evitar actos en contra de le entidad	0%	# decisiones administrativas y judiciales en contra # total de actos inscritos x 100	Sobre el total de actos inscritos a Diciembre, contra 0 decisiones administrativas y judiciales en contra se obtuvo un cumplimiento del 100% con relación a la meta

**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

NO CONFORMIDADES DEL SERVICIO	Registros públicos atención al usuario	Desarrollar las actividades y servicios dentro del marco de la normatividad con el fin de evitar actos en contra de la entidad	5%	# expedientes con errores de procedimiento # Total de expedientes revisados	Con relación al número de expedientes revisados (13.971) ; las no conformidades detectadas representan un muy bajo porcentaje equivale al 0.03% , lo que permite evidenciar la eficacia y objetividad en la revisión de estos.
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	Registros públicos atención al usuario	Se trata de mantener el procedimiento para dar tratamiento a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes y resolver satisfactoriamente estos requerimientos, buscando mantener el nivel de satisfacción.	100%	# Peticiones, Quejas o Reclamos con tratamiento # Total de Peticiones, Quejas o reclamos	Con relación al número total de PQRS recibidos, contra el tratamiento que se le dio a cada uno, hay un cumplimiento del 100% de acuerdo a la meta. Al mes de Diciembre de 2016, se tiene un acumulado de 15 quejas , comparativamente con el año 2016 , hubo una reducción de 10 quejas, lo que permite evidenciar efectividad en el proceso. Se enviaron respuestas escritas agradeciendo las diferentes sugerencias realizadas por los usuarios y se realizó análisis de las mismas para determinar si había lugar o no a mejoras de los diferentes procesos. PETICIONES: Se recibieron por la página de Contáctenos 119 peticiones , las cuales fueron contestadas de manera oportuna y en el tiempo previsto.
MOVIMIENTO REGISTRAL	Registros públicos	Se trata de desarrollar actividades que permitan aumentar el número de registrados cada año, asegurando el incremento de la productividad de la entidad	100%	(# Registrados + # Renovados) año actual Mayor que (# Registrados + # Renovados) año anterior	en el año 2015 se tuvo un total de 16.596 registrados + renovados. En el año 2016 se tuvo un total de 18.718 registrados + renovados. Incremento de : 18.718 -16.596 : 2.122 equivalente al 112.78% de incremento en el año 2016

Formación Empresarial

**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

EFICACIA	Formacion Empresarial	Se trata de identificar la posibilidad de mejorar e innovar los servicios prestados, de manera que se generen mayores ingresos para la entidad.	91.8%	Eventos realizados Eventos programados X100%	Se realizaron 2100 sobre 2287 eventos programados para el año , logrando una meta de 91,8 %
EFICACIA		Medir el número de participantes en cada una de las acciones de formación que se desarrollan en la entidad	74.02%	No de asistentes / No de asistentes presupuestados X 100%	3118 asistentes de 4212 presupuestados en eventos tales como FOROS OSTGRADOS,ESPECIALIZACIONES,SEMINARIOS y DIPLOMADOS
EFICACIA		Desarrollar actividades de formación que incrementen los ingresos de la entidad	57%	Ingresos Facturados Ingresos presupuestados X 100%	fueron facturados 1.290.967.386 del total de 2.277.148.000 presupuestados
EFICACIA		Desarrollar actividades de formación que incrementen los ingresos de la entidad	81.26%	Ingresos recibidos Ingresos facturados X100%	Los ingresos recibidos fueron \$1.148.005.480 / 1.412.752.126
EFICACIA		Desarrollar actividades para evitar la mora en el pago de servicios prestados por la entidad	22%	Cartera vencida N días (Ingresos facturados-Ingresos recibidos) X100%	facturados 1.412.752.126- 1.148.005.480 recibidos

Formulación De Proyectos

EFICACIA	proyectos atención usuario	Los proyectos presupuestados deben ser aprobados por la parte Interesada, manifestando un concepto de satisfacción a través de su aprobación.		No. De proyectos aprobados No. Proyectos presupuestados para aprobación X 100	Al 31 de diciembre este indicador está al 100 % ya que de acuerdo al indicador de 6 proyectos que deben ser aprobados, se aprobaron seis
	proyectos atención usuario	Los proyectos presupuestados deben ser aprobados por la parte Interesada, manifestando un concepto de	%	Valor de cofinanciación de proyectos aprobados Valor de cofinanciación de proyectos	A Diciembre se han formulado 12 proyectos, de los cuales fueron aprobados Seis (6) En recursos aprobados, para en el año 2016 se aprobaron seis proyectos por un valor total de \$ 2.522.768.000

**INFORME DE CONTROL INTERNO
ENERO 2017**

		satisfacción a través de su aprobación.		presupuestado x 100	
	proyectos atención usuario	Se Trata de Identificar oportunidades para la formulación de proyectos ya sea por convocatorias o por gestión ante entidades e instituciones Cofinanciadora de recursos	120%	No. De proyectos formulados No. Proyectos presupuestados para formulación X 100	A la fecha el indicador quedo al 120 % ya que la meta eran 10 proyectos a formular al año y se formularon 12 proyectos

Administrativo Y Financiero

EVALUACION DE LAS COMPETENCIAS LABORALES	administrativo y financiero	Enfocar la organización hacia el desempeño de su talento humano .El personal definido en el alcance de la certificación debe ser competente con un cumplimiento del 100% de los requisitos definidos.	93.3%	# funcionarios del SGC competentes # Total de funcionarios del alcance del SGC *100	El personal que labora para la entidad es altamente competente y comprometido con las políticas institucionales.
		Desarrollar actividades que redunden en el fortalecimiento del clima laboral de la entidad,	80%	# de funcionarios satisfechos / total de funcionarios evaluados	El 80% de los funcionarios consultados se sienten satisfecho de lo que hacen en la organización.

INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

		evaluar y reevaluar a los proveedores con el fin de retroalimentar su desempeño.	100%	Número de proveedores con calificación 4 / total de proveedores evaluados x 100	Los proveedores con los que cuenta la entidad son altamente confiables, cumplieron con los requerimientos y especificaciones de acuerdo a fecha de entrega, precio, garantías de e entrega , atención a PQrs y Calidad.
--	--	--	------	---	---

Los indicadores tienen definidos la periodicidad de su medición.

Políticas de operación: A través de las políticas se obtienen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes del direccionamiento estratégico.

Establecimiento y divulgación: Se realiza a través de correos electrónicos, expuesta al público a través de la página web y en el Sistema de gestión de la entidad ubicada en la nube de google drive.

12. COMPONENTE DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

El Mapa de Riesgos contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos, tendiente a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual, y la aplicación de acciones, así como los responsables y el cronograma para ejecutarlas.

Nos obstante se considera recomendable, elaborar un mapa de riesgos por cada proceso para facilitar la administración del riesgo, el cual debe elaborarse al finalizar la etapa de Valoración del Riesgo. **Código PR-I-004**

Se cuenta además con el matriz código **PR-O-013**, la cual identifica las condiciones internas y externas que pueden generar eventos de riesgos para la entidad. En dicha matriz se puede evidenciar los riesgos por proceso y las posibles consecuencias de los mismos.

13. CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Dentro del proceso de mejoramiento de la entidad, se considera que este aspecto permite valorar en forma permanente la efectividad del control interno, la eficiencia

INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

y eficacia de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos, los resultados de la gestión con el propósito de evidenciar las desviaciones y establecer tendencias, generar recomendaciones para orientar las acciones al mejoramiento de la organización.

Autoevaluación: Este proceso le permite a cada director de área que a través de un informe ejecutivo medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad.

Acta de socialización informes de gestión el cual se convierte en insumo importante para la toma de decisiones.

AUDITORIA INTERNA.

La entidad a través del Sistema de gestión de Calidad cuenta con el procedimiento de auditorías internas código: **CI-P-005**, igualmente se cuenta con el programa de auditorías y las herramientas necesarias para la verificación de la gestión. El programa de auditoria incluye fecha, hora, proceso a auditar, responsable del proceso, auditor asignado, observaciones. Una vez concluido el proceso se realiza el informe de auditoría el cual sirve como insumo para el fortalecimiento continuo y mejora del sistema.

PLANES DE MEJORAMIENTO.

Son aquellas acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en los procesos, como resultado de las autoevaluaciones y auditorías internas realizadas.

Este plan de mejoramiento es el instrumento que recoge y articula las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tienen mayor impacto con los resultados, con el logro de los objetivos de la entidad y con el plan de acción institucional.

La CCAQ cuenta a través del Sistema de gestión de Calidad con los procedimientos de acciones correctivas **CI-P-004** procedimiento de acciones preventivas y de mejora **CI-P-003** una Metodologías para el análisis de causas de las no conformidades o riesgos **CI-I-003** y el formato Solicitud acción Preventiva, Correctiva y de Mejora **CI-F-003**

INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

Durante el año 2016 la entidad realizó el proceso de auditoría (interna y externa) el cual generó acciones de mejora que fueron tomadas en cuenta para estructurar el plan de mejoramiento de la entidad para la vigencia del 2017.

Actividades de mejora:

1. Establecer mecanismos para medir el impacto de la formación en cuanto a número de programas acreditados, número de estudiantes graduados en posgrados, como registrar también la tasa de retención y/o deserción.
2. Informes mensuales de seguimiento parcial de cumplimiento de metas y desarrollo de actividades,
3. Capacitar a los responsables de los procesos en la documentación e implementación de acciones correctivas y preventivas para fortalecer el desempeño de los procesos,
4. Fortalecer el equipo auditor de la entidad y actualizarlos en la nueva norma Iso 9001: 2015
5. Medición de la eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos.
6. Aplicar la encuesta de clima organizacional a todo el personal de la entidad.
7. Desarrollar programa de medicina preventiva para el año 2017 alineado con el programa de vigilancia epidemiológica.
8. Destinar recursos para continuar con el proceso de fortalecimiento de las competencias del personal del área de registros públicos y para contratar los servicios de un profesional psicólogo especialista en salud ocupacional para la aplicación de la batería psicosocial a todos los funcionarios de la CCAQ.

14. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Esta actividad es transversal a todos los procesos y áreas de la entidad. La información y comunicación tienen una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con el entorno y facilita la ejecución de las operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos

Comunicación Externa: esta hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el cliente, usuario o partes interesadas, es a través del cual la CCAQ está en contacto permanente con estos.

INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

A través de este mecanismo se garantiza la difusión de información de la entidad sobre su gestión, desarrollo de programas, proyectos, planes entre otros; esto garantiza que efectivamente las interacciones de entidad con las partes interesadas estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación, participación ciudadana, entre otros.

Se tienen implementados mecanismos de información externa: Recepción de PQRS. Buzón de sugerencias, encuesta de satisfacción, periódico Camara en acción entre otros.

Se cuenta además con la Pagina web : www.camaraarmenia.org.co donde se puede consultar toda la documentación y actividades de la entidad.

Además, se cuenta con el área de Comunicaciones quien es la encargada de difundir o comunicar información sobre programas, planes, proyectos y demás actividades requeridas por la entidad.

Cuenta además con el proceso de gestión documental de acuerdo a los parámetros establecidos por Confecamaras.

Comunicación interna: son los datos que se originan del ejercicio de la gestión o función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, programas, proyectos y la gestión de la operación hacia los cuales se enfoca el accionar de la CCAQ.

La comunicación interna se realiza a través del correo electrónico de la entidad.

INFORMES FINANCIEROS

Velar por la ejecución presupuestal conforme a lo aprobado por la junta directiva

Estados financieros conformes las normas actuales que regulan las cámaras de comercio y presentación oportuna de los informes

INFORME DE CONTROL INTERNO ENERO 2017

INDICADORES FINANCIEROS
A DICIEMBRE 31 DE 2015 Y 2016
(Cifras en miles de pesos)

	<u>AÑO 2016</u>	<u>AÑO 2015</u>
CAPITAL DE TRABAJO NETO	= ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	= ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE
	= 7.348.847 - 2.047.158	= 6.116.808 - 2.007.073
	= 5.301.689	= 4.109.733
RAZON DE LIQUIDEZ	= ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE	= ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE
	= 7.348.847 / 2.047.158	= 6.116.808 / 2.007.073
	= 3,59 VECES	= 3,05 VECES
RAZON DE ENDEUDAMIENTO	= PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL	= PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL
	= 2.079.858 / 15.195.806	= 2.089.573 / 14.093.506
	= 13,69%	= 14,68%
INDICE DE PATRIMONIO	= VALOR PATRIMONIO	= VALOR PATRIMONIO
	= 13.116.148	= 12.023.933
EBITDA	= UTILIDAD BRUTA - INTERESES - IMPUESTOS + DEPRECIACION + AMORTIZACIONES	= UTILIDAD BRUTA - INTERESES - IMPUESTOS + DEPRECIACION + AMORTIZACIONES
	= 894.050	= 876.611