



CÁMARA DE COMERCIO
CASANARE

INFORME DE GESTIÓN SIG y CI 2019

Construyendo Tejido Empresarial



Construyendo Tejido Empresarial



1.1 INFORME DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION Y CONTROL INTERNO

En cumplimiento del plan de trabajo para el año 2019 por la dirección de la CCC y de la normatividad interna y externa que rigen esta oficina, se presenta el siguiente informe de la gestión del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de diciembre de 2019.

La oficina está conformada por un profesional y se contó con el apoyo de un pasante universitario durante cinco (5) meses. La gestión se enmarca dentro de los siguientes roles:

1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
2. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA.
3. VALORACIÓN DEL RIESGO.
4. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS.
5. FOMENTO DE LA CULTURA DEL CONTROL.
6. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION.
7. GESTION A PQRS

1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Atendiendo al desarrollo del plan de acción, se realizaron auditoría Interna del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 sistema de gestión ambiental con el personal formado por la institución bajo la responsabilidad de esta área. De igual forma se realizó auditoria interna del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo bajo la resolución 1111 de 2017 por parte de un auditor externo.

De los resultados obtenidos en las auditorías internas, los responsables de los procesos formularon las acciones correctivas, acciones preventivas y planes de mejoramiento, la oficina de sistemas integrados de gestión y control interno

Construyendo Tejido Empresarial



realizó verificación para constatar la pertinencia de las acciones propuestas y la oportunidad de su ejecución.

Mantenemos nuestras certificaciones por parte del ICONTEC en la norma del sistema de gestión de calidad y ambiental ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, la cual certifica nuestros esfuerzos para satisfacer a nuestros clientes y las buenas prácticas ambientales en nuestra sede principal y en nuestras seccionales del departamento.

Se realizó seguimiento a los planes de gestión enviados a la Contraloría General de la Nación, y a la información solicitado por la Procuraduría general de la nación, Superintendencia de industria y comercio y los hallazgos de Auditoria Interna y externa.

2. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA.

En el desarrollo del Rol de acompañamiento y asesoría la oficina realizó lo siguiente:

- Se realizaron reuniones con los responsables de los procesos donde se realizó revisión y actualización del cada proceso y se establecieron compromisos a los cuales se les realizo seguimiento.
- Se coordinó la realización de comités de Control Interno, en donde se trataron temas de Compras, selección de proveedores, y se actualizaron instrumentos con requerimientos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.
- En el 2019 en los comités ejecutivos se realizaron recomendaciones oportunas en todos los aspectos estratégicos de la CCC, se informó de las necesidades y requerimientos de los entes de control; igualmente que en los diferentes comités donde la oficina participa (convivencia laboral, archivo, calidad, seguridad y salud en el trabajo y administración de riesgos, control interno, protección de datos personales).
- Se realizó asesoría en la identificación y valoración de riesgos de cada proceso y se acompañó en la actualización de la matriz de riesgos por proceso, de igual forma se asesoró la elaboración de la matriz de riesgo de las seccionales. Se realizó acompañamiento en la elaboración y actualización de matriz de partes interesadas por proceso.
- De igual manera se han generado las sugerencias y recomendaciones de manera preventiva y correctiva para las actuaciones en las diferentes áreas, en la pertinencia de lo descrito en algunos actos administrativos con relación a temas de bienestar, calidad, contratación, SCCI, manual de funciones, normatividad interna y elaboración de procesos y procedimientos estandarizados de calidad.

Construyendo Tejido Empresarial



- Se participó en 1 investigaciones disciplinaria y se dio tratamiento estipulado por la cámara y por la legislación nacional.
- Se realizó acompañamiento en el alistamiento de la información para el avance trimestral del plan de trabajo cargado en la plataforma del SAIR de la Superintendencia de industria y comercio.

3. VALORACIÓN DEL RIESGO.

El proceso de sistemas integrados de gestión y control interno, en desarrollo de las auditorías internas planeadas durante la vigencia del 2019, contemplo la verificación de los controles establecidos en los mapas de riesgos y la mitigación de los mismos. Así mismo se verifico que con los cambios dados por la dinamización del SGI los controles se hayan identificado.

Como resultado de la auditoria y de los requisitos específicos de la norma ISO 9001:2015, la organización cuenta con una metodología para la identificación de los riesgos en función de los objetivos estratégicos y operativos de cada proceso; el mapa de riesgos institucional se encuentra actualizado y contiene los riesgos con prioridad alta de cada uno de los procesos de la CCC.

Se realizó auditorias específicas a la contratación del segundo semestre de 2018 y a los requerimientos de ley de transparencia, generando plan de acción y seguimiento a las acciones propuestas.

Los perfiles y descripciones de cargos están definidos, actualizados, alineados a las funciones y responden a los requerimientos de los procesos

4. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS.

La CCC mantiene con los diferentes entes de control excelentes relaciones. Los informes, las obligaciones y demás compromisos se cumplieron en las fechas establecidas para este fin.

Se continuó participando en las jornadas de capacitación realizadas por confecamaras relacionadas con preparación para auditorias de la contraloría, la plataforma del SAIR, ley de transparencia y se mantiene un grupo de apoyo relacionado con los temas de control interno cameral lo que facilitara el acceso a información y solución de posibles inquietudes y consultas.

La CCC hace parte del comité departamental de seguridad y salud en el trabajo y participo en todas las sesiones de trabajo citadas por el ministerio de trabajo y acompaño las actividades del comité. De igual forma hacemos parte del comité de educación ambiental de Yopal contribuyendo con las actividades encaminadas a trabajar amigablemente con el medio ambiente.

5. FOMENTO DE LA CULTURA DE CONTROL.

La oficina de Sistemas integrados de gestión y control interno a través de diferentes medios físicos y electrónicos, ha desarrollado esquema de comunicación y sensibilización a todos los funcionarios y contratistas de OPS de la CCC, sobre temas que conllevan al fomento de la cultura de control, fortalecimiento de los conceptos de control interno, auditorías internas y las practicadas por entes externos, planes de mejoramiento, asesoría en la formulación de acciones correctivas y preventivas, etc., de tal forma que sean interiorizados y aplicados en el desarrollo de los procesos de la entidad, entre los que se destacan:

-  Comités de seguridad y salud en el trabajo
-  Comités de control interno.
-  Comités de calidad.
-  Auditorías internas.
-  Asesorías.
-  Reinducción e inducción de personal.

La Junta Directiva, el Comité ejecutivo, revisoría fiscal, auditorias y responsables de procesos verifican el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La organización cuenta con un código de ética y buen gobierno en donde se consideran estándares de comportamiento ético y moral

6. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION.

Para la CCC lo más importante es el cliente, motivada en ese sentido ha tenido cambios significativos en sus procesos internos; el talento Humano que hace posible esto es idóneo, se caracteriza por su entrega y sentido de pertenencia; gracias al trabajo en equipo permiten generar acciones de mejora permanentes en procura de satisfacer las necesidades de estos clientes.

Construyendo Tejido Empresarial



Se cuenta con un equipo auditor interno de trece (13) integrantes a los cuales se les capacitó de manera específica en el procedimiento de auditoria en sitio y planeación de la auditoria.

Se realizó reuniones previas al inicio de la auditoria interna donde se reforzó los conceptos de auditoria y metodología para la realización de la auditoria.

Se realizó implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo al capítulo 6 de la ley 1072 de 2015, aplicando la totalidad de los requisitos de la etapa 4 de la resolución 0312 de 2019.

La implementación del sistema de gestión de seguridad de la información está en proceso y en el año 2019 se trabajó en la sensibilización al personal, se establecieron protocolos de acción y se incluyeron criterios de seguridad de la información y de gestión documental en la auditoria interna.

7. GESTION DE PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Como cualquier institución que ofrece servicios la CCC tienen a disposición canales para que nuestros comerciantes, empresarios y ciudadanía en general den a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; actualmente se encuentran disponibles los buzones de PQRS en la totalidad de las sedes donde la CCC presta sus servicios, se dispone de un link en la página web de la institución, se tiene habilitado el correo electrónico contactenos@cccasanare.co se mantiene el procedimiento de peticiones verbales, el cual busca garantizar el acceso a los usuarios que no saben escribir o que se encuentran retirados de las sedes físicas de la CCC, de igual forma se puso a disposición un buzón telefónico para tramitar PQRS, se incluye un numero de WhatsApp para dar respuesta a solicitudes y la atención telefónica en nuestro conmutador.

Se mantiene un promedio de quejas en comparación con el año anterior, se presentaron quejas relacionadas con infraestructura de los digiturnos, de atención al cliente y a la totalidad se les dio el tratamiento descrito en nuestro procedimiento.

Se estima que la entrada en funcionamiento de la sede principal contribuyo para obtener este resultado.

El resumen de las PQRS presentadas en la CCC durante el año 2019 fue:

CANTIDAD	ÁREA O DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F
----------	--------------------	---	---	---	---	---

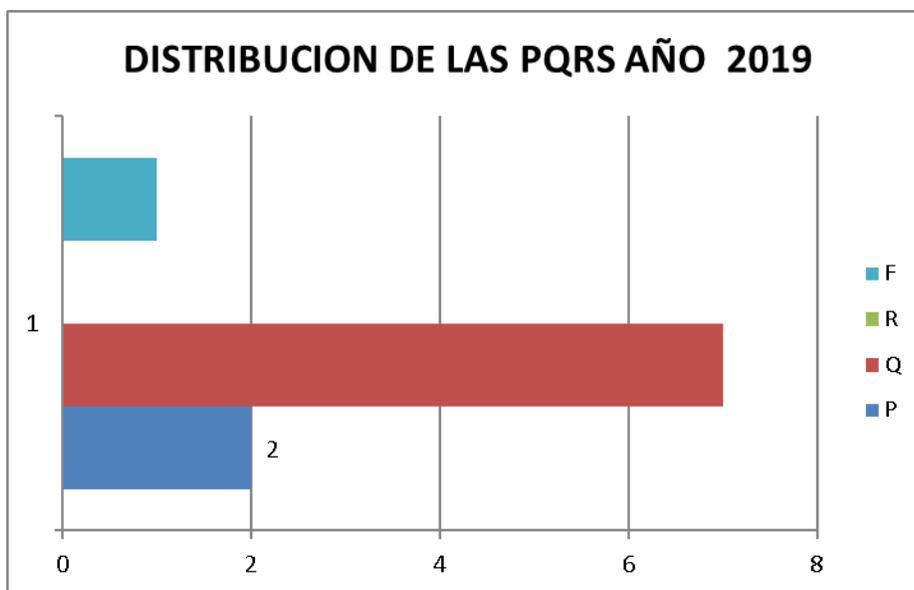
Construyendo Tejido Empresarial



321	contactenos@cccasanare.co	0	0	0	321	0
6	Formalización sede principal	0	3	0	2	1
0	Formalización sede Norte	0	0	0	0	0
1	Formalización sede Centro	0	1	0	0	0
1	Formalización sede Sur	1	0	0	0	0
2	Administrativa y Financiera	0	2	0	0	0
1	Presidencia Ejecutiva	0	1	0	0	0
0	Promocion y desarrollo empresarial	0	0	0	0	0
0	SIG y CI	0	0	0	0	0
0	Articulacion publico privada	0	0	0	0	0
0	Formacion Empresarial	0	0	0	0	0
0	Tecnologia	0	0	0	0	0
0	Afiliados	0	0	0	0	0
1	Metodos alternos de solucion de conflictos	1	0	0	0	0
0	Gestion humana	0	0	0	0	0
0	Comunicaciones	0	0	0	0	0
TOTAL		2	7	0	323	1

Cantidad de PQRS por proceso y sedes

Distribucion de PQRS año 2019



De la totalidad de las PQRS recibidas (333) se dio respuesta al 98% de estas, se dejaron de dar respuesta principalmente porque al momento del diligenciamiento el usuario no referencia datos de contacto o se encuentran ilegibles.

Construyendo Tejido Empresarial



Construyendo Tejido Empresarial

