



INFORME DE GESTIÓN SIG y CI 2020

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 2020 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 2020.

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 0312 de 2019 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 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

Construyendo Tejido Empresarial





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:

- El proceso de sistemas integrados de gestión y control se involucró en la realización del protocolo de bioseguridad de todas las sedes de la cámara de comercio de Casanare.
- Desde el proceso de sistemas integrados de gestión se realizó modelos de protocolos de bioseguridad para diferentes sectores económicos y se socializaron de manera virtual con los comerciantes, empresarios e industriales del departamento.
- 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 2020 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 actualización de matriz de partes interesadas por proceso.
- Se realizó reglamento del comité de riesgos, auditoria y buen gobierno corporativo y se socializo con la junta directiva
- 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

Construyendo Tejido Empresarial





funciones, normatividad interna y elaboración de procesos y procedimientos estandarizados de calidad.

- 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 2020, 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, el cual fue modificado por las condiciones de la emergencia sanitaria por COVID 19, y se realizó seguimiento en compañía de la alta dirección de la empresa.

Se realizó auditorías 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 virtual realizadas por la superintendencia de industria y comercio para el diligenciamiento de la información en la plataforma del SAIR, 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.

Construyendo Tejido Empresarial





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 donde fuimos un punto activo de recolección de la jornada de residuos pos consumo en nuestra sede principal Yopal y se participó en la divulgación del evento en las seccionales.

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;

Construyendo Tejido Empresarial





gracias al trabajo en equipo permiten generar acciones de mejora permanentes en procura de satisfacer las necesidades de estos clientes.

Se cuenta con un equipo auditor interno de diez (10) integrantes a los cuales se les capacitó de manera específica en el procedimiento de auditoria en sitio y planeación de la auditoria. De acuerdo con las condiciones particulares del año 2020 se instruyó de la forma de realizar auditorías de forma virtual.

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 y las herramientas tecnológicas para realizarla de manera remota.

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 5 de la resolución 0312 de 2019, se diligencio la encuesta de autoevaluación del ministerio de trabajo y se envió el plan de mejoramiento a la ARL colmena. De igual forma se realizó seguimiento al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad implementados por la organización.

La implementación del sistema de gestión de seguridad de la información está en proceso y en el año 2020 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 (Peticiónes, 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.

Construyendo Tejido Empresarial





Se mantiene un promedio de quejas en comparación con el año anterior se tuvo disminución de dos quejas en comparación con el año 2019, se presentaron quejas relacionadas con atención al cliente y a la totalidad se les dio el tratamiento descrito en nuestro procedimiento.

Se estima que las medidas por la emergencia sanitaria contribuyeron a la leve disminución presentada en el año en mención.

El resumen de las PQRS presentadas en la CCC durante el año 2020 fue:

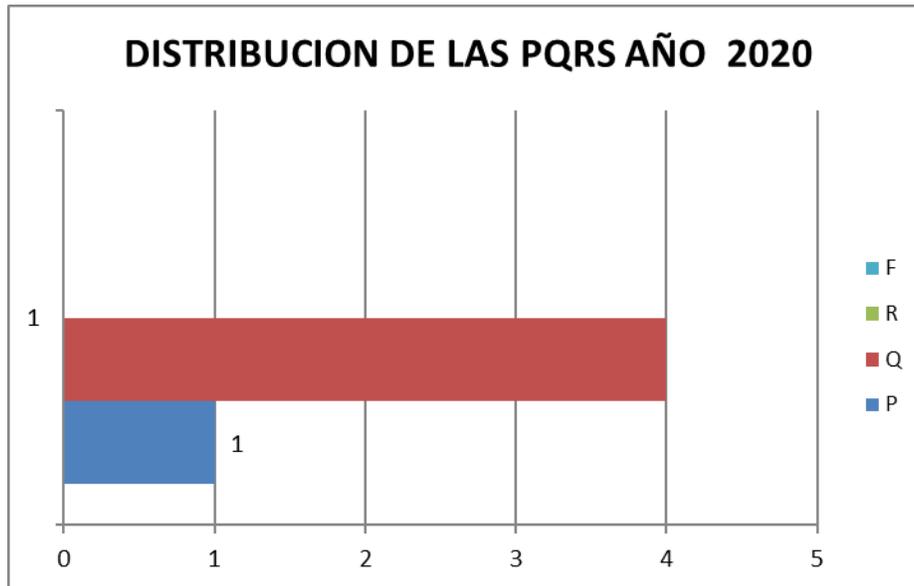
Cantidad de PQRS por proceso y sedes

CANTIDAD	ÁREA O DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F
0	contactenos@cccasanare.co	0	0	0	0	0
4	Formalización sede principal	0	3	0	1	0
0	Formalización sede Norte	0	0	0	0	0
0	Formalización sede Centro	0	0	0	0	0
0	Formalización sede Sur	0	0	0	0	0
0	Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0
0	Presidencia Ejecutiva	0	0	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
2	Formacion Empresarial	1	1	0	0	0
0	Tecnologia	0	0	0	0	0
0	Afiliados	0	0	0	0	0
0	Metodos alternos de solucion de conflictos	0	0	0	0	0
0	Gestion humana	0	0	0	0	0
0	Comunicaciones	0	0	0	0	0
	TOTAL	1	4	0	1	0

Construyendo Tejido Empresarial



Distribucion de PQRS año 2020



De la totalidad de las PQRS recibidas se dio respuesta al 99% de estas, se dejó de dar respuesta porque al momento del diligenciamiento el usuario no referencia datos de contacto o se encuentran ilegibles.