

CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE

Informe de  
**GESTIÓN**  
**-2022-**

© COPYRIGHT · TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

## EFECTIVIDAD INTERNA

### SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

En cumplimiento del plan de trabajo para el año 2022 por la dirección del proceso de sistemas integrados de gestión y de control interno, de la normatividad interna y externa que rigen este proceso, se presenta el siguiente informe de la gestión del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

La gestión se enmarca dentro de los siguientes criterios:

1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
2. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA.
3. VALORACIÓN DE RIESGOS.
4. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS.
5. FOMENTO DE LA CULTURA DE AUTOCONTROL.
6. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.
7. GESTIÓN A PQRS

#### 1. **EVALUACION 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, participando en el ejercicio un total de 5 auditores internos. De igual forma se realizó auditoría 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, la oportunidad de su ejecución y la eficacia de las acciones planteadas.

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 finalizando las acciones pendientes y no se cuentan con hallazgos abiertos en el momento, y a la información solicitado por la Procuraduría general de la nación, la supersociedades, ministerio de trabajo y los hallazgos de Auditoría Interna y externa.

## 2. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA

En el desarrollo del Rol de acompañamiento y asesoría el proceso sistemas integrados de gestión y control interno realizó lo siguiente:

- ✚ En el 2022 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.
- ✚ 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.
- ✚ 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 Supersociedades.
- ✚ Se realizó acompañamiento en el inicio de las actividades para el sistema de gestión basura cero y del programa de protección de datos personales.
- ✚ Se lidero y coordino el ajuste de la documentación en el avance de la implementación del Sello de no discriminación del ministerio del interior

## 3. VALORACION DEL RIESGO

El proceso de sistemas integrados de gestión y control interno, en desarrollo de las auditorías internas planeadas durante la vigencia del 2022, contemplo la verificación de los controles establecidos en los mapas de riesgos y la mitigación de los mismos. Así mismo se realizó sesión de identificación de los riesgos por proceso y el establecimiento de los controles liderado por la presidencia ejecutiva; 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 actualizo la matriz de riesgos materializados que describe los riesgos identificados que se presentaron en el periodo del año 2022, las acciones tomadas, los responsables de las mismas y el estado en las que se encuentran.

#### 4. **RELACION CON ENTIDADES DE CONTROL Y EXTERNAS**

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

Se continuó participando en las jornadas de capacitación virtual realizadas por la supersociedades para el diligenciamiento de la información en la plataforma del SAIR, de igual forma en las sesiones de formación de Confecamaras en las funciones de control sobre las cámaras de comercio.

Se participó en el encuentro anual de control interno de las cámaras de comercio donde se abordaron temas de interés común en la ciudad de Medellín.

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 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 CULTURA DE AUTOCONTROL**

El proceso de Sistemas integrados de gestión y control interno, con apoyo de la presidencia ejecutiva y de la revisoría fiscal a través de diferentes medios físicos y electrónicos, ha desarrollado esquema de comunicación y sensibilización a todos los colaboradores 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, autocontrol, 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, auditores (internos-externos) 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. De igual forma en la CCC tenemos conformado los comités de riesgos y buen gobierno corporativo, y el comité financiero donde hacen parte de los mismos 2 miembros de la junta directiva en cada uno de los comités.

Se mantienen las prácticas de contratación, aplicando nuestro manual de contratación, procedimiento de compras y la selección de proveedores entre otros aplicados por nuestra unidad de contratación, garantizando la independencia y transparencia en el proceso, para contribuir con los controles que mitiguen la probabilidad de sobornos y corrupción.

La Cámara de comercio de Casanare previene que se realicen actividades relacionadas con el lavado de activos o con fines terroristas que pueden repercutir en la reputación y la estabilidad jurídica, operativa y financiera de la Cámara. Colabora con las autoridades competentes que investigan los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Actualmente contamos con la gestión de este tipo de riesgos en los procesos de afiliados y selección de proveedores se realiza búsqueda de antecedentes en procuraduría, contraloría y antecedentes penales; Los afiliados tienen ventaja en el procedimiento de selección de proveedores, por tanto, se cuenta con un escaneo de un porcentaje significativo de proveedores de la CCC en materia LA/FT

La CCC no admite bajo ninguna circunstancia acciones, conductas, faltas o situaciones de Lavado de activos y financiación del terrorismo cometidas por sus empleados y/o proveedores. Cualquier falta de este tipo se considera grave y resulta en acciones disciplinarias

## 6. **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION (Calidad, Ambiente, seguridad y salud en el trabajo)**

Para la CCC lo más importante son sus partes interesadas y principalmente los comerciantes, empresarios, motivada en ese sentido ha tenido cambios significativos en sus procesos internos; el talento Humano que hace posible esto es competente y 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.

Se cuenta con un equipo auditor interno de nueve (9) integrantes a los cuales se les capacitó de manera específica en el procedimiento de auditorías remotas y planeación de la auditoría por intermedio del ICONTEC y su programa de capacitación virtual ofrecido a sus afiliados.

Se realizó reuniones previas al inicio de la auditoría interna donde se reforzó los conceptos de auditoría y metodología para la realización de la auditoría y las herramientas tecnológicas para realizarla de manera remota utilizando formularios de google en el desarrollo de las auditorías.

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 diligenció la encuesta de autoevaluación del ministerio de trabajo y se envió el plan de mejoramiento a la ARL colmena.

La implementación del sistema de gestión de seguridad de la información está en proceso y en el año 2022 se trabajó en la sensibilización al personal, se establecieron protocolos de acción y se incluyeron criterios de seguridad de la información, no discriminación y de gestión documental en la auditoría interna.

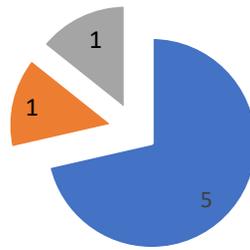
Por iniciativa de la presidencia ejecutiva se continuo con la implementación del sistema de gestión basura cero (SGBC), liderado por el director de sistemas integrados de gestión, se inició con el ajuste de la documentación del sistema de gestión de no discriminación, se contempla dentro del cronograma de trabajo del SGBC certificarnos en el año 2023.

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

Como cualquier organización 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](mailto:contactenos@cccasanare.co), se estableció un código QR, 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 número de WhatsApp para dar respuesta a solicitudes y la atención telefónica en nuestro conmutador.

Se presentaron 7 quejas en el periodo del año 2022, se presentaron quejas relacionadas con atención al cliente, demoras en la atención, y certificados electrónicos. No se presentaron quejas repetitivas.

### DISTRIBUCION QUEJAS AÑO 2022



- FORMALIZACION Y CONEXIÓN EMPRESARILA
- PRESIDENCIA EJECUTIVA
- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

De la totalidad de las PQRS recibidas se dio respuesta al 90% de estas, se dio respuesta al 100% de las quejas recibidas y el 90% de las peticiones recepcionadas en el sistema Docxflow, algunas de estas se dieron respuesta por correo institucional de los colaboradores de la CCC, y no quedan registradas en la bandeja de salida del Docxflow, el proceso de tecnología y transformación digital está aumentando esfuerzos para garantizar que el único canal de recepción y envío de documentación sea el Docxflow.