INFORME DE GESTIÓN

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD

CÁMARA DE COMERCIO DEL AMAZONAS
2020

1. INTRODUCCIÓN.

El Sistema de Control Interno de la Cámara de Comercio del Amazonas busca garantizar la funcionalidad y transparencia en el accionar de la entidad, con el fin de y asegurar el cumplimiento de las normas legales y el cumplimiento de la misión institucional delegada por el estado.

De igual forma, con la implementación del Sistema de Control Interno se brinda a los órganos de administración, vigilancia y control, las herramientas necesarias para realizar seguimiento, medición y mejoramiento a los procesos encaminados al fortalecimiento de la entidad.

El informe de la vigencia 2020 contiene los principales aspectos relacionados con la gestión adelantada por la oficina de Control Interno y Calidad en cumplimiento del plan de trabajo adoptado y aprobado en el Comité de Control Interno.

2. COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

2.1. Ambiente de Control

Este componente del Sistema de Control Interno se encuentra integrado por factores que buscan el fortalecimiento de la cultura Organizacional.

Durante la vigencia 2020 dentro del plan de trabajo para el desarrollo de este componente se lograron documentar e implementar los siguientes instrumentos:

- Actualización de los estatutos.
- Actualización del Manual de funciones
- Realización de la evaluación del desempeño.
- Actualización del Normograma de la entidad.
- Actualización del Manual de indicadores.
- Actualización página web (ley de transparencia).

ESTATUTOS: La Cámara de Comercio del Amazonas, por medio de su Junta Directiva aprobó la actualización de los estatutos, el cual fue radicado el día 19/08/2020. Este documento son las normas por las que se regirá el funcionamiento de la entidad.

Manual de Funciones: La Cámara de Comercio adoptó el manual de Funciones adoptado por la Junta Directiva mediante acuerdo 003 de 2018. En este se realizaron los ajustes a la nueva estructura organizacional, con el fin de contribuir con la mejora en la prestación de los servicios de la entidad. Este documento se encuentra radicado con fecha del 18/07/2020.

Evaluación de Desempeño: Por medio del Comité de Control Interno y Calidad la entidad aprobó desde el 19/12/2018; el Instructivo del Evaluación del Desempeño. Se realizó las respectivas evaluaciones de desempeño al personal; con los instrumentos y formatos relacionados para dar cumplimiento a lo contenido en la encuesta SECC 2018.

Normograma de la entidad: El Normograma contiene las normas externas como leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, circulares. Es una herramienta que permite a la entidad delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional. Se realizó una actualización el día 20/11/2020.

Página web (ley de transparencia): Es el acceso a la información pública ley 1712 de 2014; la cual se evidencia en la plataforma digital.

Resultados de la implementación del componente

- Los estatutos es el pacto donde se agrupan todos los derechos y obligaciones para el buen funcionamiento de la entidad.
- Se aplican las políticas para la selección de personal, con el fin de garantizar la idoneidad y el cumplimiento de los requisitos contenidos en el Manual de Funciones.
- Los perfiles y descripciones de cargos están definidos, actualizados, alineados a las funciones y responden a los requerimientos de los procesos que maneja la entidad. Así también la Estructura Organizacional se adapta a las necesidades cambiantes del entorno y facilita el cumplimiento de los objetivos misionales.
- Se encuentran establecidos los diferentes Comités que autorizan las políticas institucionales y otorgan las responsabilidades y sus límites.
- Se realizó la evaluación del desempeño cuya finalidad es comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos del empleado; donde se mide rendimiento; conducta, evaluando aspectos como las capacidades y las fortalezas.
- Se adelantaron actividades de actualización el Normograma según normativas aplicables especialmente del Proceso de Servicios Registrales.

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados, de acuerdo a los instrumentos elaborados, actualizados y adoptados la Cámara de Comercio del Amazonas, cuenta con herramientas sólidas que respaldan el direccionamiento, el actuar y funcionamiento de la institución enfocada en dar el soporte necesario a sus colaboradores para trabajar en pro de los propósitos misionales.

2.1.1. Oportunidades de mejora

Se han identificado algunos aspectos por mejorar para maximizar los resultados y facilitar el cumplimiento total del plan de trabajo para la vigencia de 2021.

- **Formulación y adopción del Plan Estratégico:** es necesario un seguimiento al plan estratégico, para monitorear la ejecución de la estrategia.

La identificación de los procesos que nos permitan ser más eficientes para dar cumplimiento a los objetivos de la cámara de comercio del Amazonas.

Por tal razón es imperante que la entidad cumpla con el fin que la evaluación que en un futuro se haga a la gestión de la Presidencia y Directores de área, sea acorde a los indicadores y resultados alcanzados con el plan estratégico.

De igual forma, existe una gran debilidad en la planeación, al interior de los procesos ya que es escasa la planeación que realizan las dependencias para el cumplimiento de sus funciones, lo que hace imposible medir los resultados individuales de cada grupo de trabajo.

- Consolidar los Planes de Trabajo para la documentación, implementación y Mejora de los Sistema de Gestión Documental, Sistema de Gestión de la Calidad y el de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a los lineamientos de Confecámaras y el Decreto 1072 de 2015 respectivamente.

2.2. Componente de administración del riesgo.

La estructuración del proceso para la administración de los riesgos de la entidad se alcanzó durante la vigencia 2020 el desarrollo del programa y de las políticas de riesgo y de control interno que llevan a la identificación, valoración y priorización de los riesgos y cuyo objetivo se orienta a manejar la incertidumbre frente a las amenazas internas y externas que pueden interferir de forma positiva o negativa en la operación de los procesos.
Hacen parte de esta estructura los siguientes documentos:
Manual de control interno y calidad: La entidad cuenta con un Manual de control interno y calidad, de tal forma que se pueda prevenir y mitigar los riesgos que puedan afectar los recursos y objetivos de la entidad cameral. Estos documentos se encuentran radicados con fecha del 11/07/2018 y se realizó su respectiva actualización.

Matriz de riesgo: Se realizó la matriz de riesgo para documentar y evaluar el riesgo integral de la entidad.

2.2.1. Resultados de la implementación del componente

- **Identificación, análisis, valoración y control del riesgo:** La Cámara de Comercio tiene documentados en el manual de procesos y procedimientos de la oficina de Control Interno y Calidad los siguientes Procedimientos:

- Revisión y Respuesta a PQR
- Evaluación del Servicio
- Aprobación Programa de Auditorías.
- Auditorías Internas
- Oportunidades Mejora y Acciones Correctivas.
- Gestión de riesgos institucionales
- Creación, Actualización o Eliminación de documentos

De igual forma cuenta con los siguientes formatos:

- Hoja de Vida de Indicadores
- Plan de Mejoramiento y Acciones Correctivas.
- Lista de Verificación Auditoria Interna
- Consolidado Acciones Correctivas y Preventivas.
- Evaluación de Eventos y riesgos
- Matriz de Identificación, Valoración, Análisis y Tratamiento de Riesgos
- Programa Anual de Auditorías Internas
- Normograma
- Plan de auditorias
- Reporte de No Conformidad
- Reporte de Observaciones

2.2.2. Oportunidades de mejora

- La entidad debe continuar con la actualización de la matriz de riesgo de cada uno de los procesos identificados, con el propósito de contribuir a la adecuada implementación de acciones, políticas y procedimientos que conlleven al mejoramiento continuo de la Cámara de Comercio.
- Se debe socializar la metodología para la identificación y valoración de los riesgos, con el fin de fortalecer el conocimiento en el manejo por parte de algunos líderes de proceso.
- Continuar difundiendo la cultura de la Gestión del Riesgo, a través de actividades de formación al personal que conlleven a la actualización de la metodología y

los Mapas de Riesgos identificados en la entidad, de tal forma que se pueda realizar un mayor seguimiento y medición del nivel de impacto que generan tras la implementación de acciones de control.

- Se sugiere que desde la Presidencia Ejecutiva se recuerde a los líderes sobre la importancia de la ejecución de los planes de mejora adoptados como resultado de la actualización de los mapas de riesgo.
- Desde Control Interno se debe fortalecer el seguimiento al cumplimiento de los planes suscritos

2.3. Componente actividades de control.

En la Cámara de Comercio del Amazonas el componente de actividades de control se encuentra expresado en aquellos lineamientos, políticas y actividades dentro de los manuales, procedimientos e instructivos que tienden a asegurar que se cumplan las instrucciones definidas por la alta dirección.

Por lo anterior, las actividades de control hacen parte integral de la planificación de los manuales y procedimientos y se ejecutan en todos los niveles de la organización.

2.3.1. Políticas de Operación

La entidad durante la vigencia 2020 para el cumplimiento de este componente cuenta con los siguientes documentos adoptados:

- Procedimientos control interno y calidad
- Procedimientos de registros públicos
- Procedimientos de gestión jurídica
- Procedimientos gestión del talento humano
- Procedimientos gestión de infraestructura y logística
- Reglamento de afiliados
- Caracterizaciones del proceso
- Procedimientos de gestión de las tecnologías de la información

Lo que se busca con este conjunto de políticas, es que se pueda tener directrices claras para la definición, operación y autocontrol de los procesos y procedimientos por parte de los funcionarios de la organización, en aras de ofrecer los lineamientos de acción necesarios para hacer eficiente todos los servicios de la Cámara de Comercio.

2.3.2. Resultados de la implementación del componente

- Los manuales y procedimientos se encuentran operando en cada uno de los procesos para los cuales fueron creados.
- La entidad ha desarrollado un mapa de procesos que está compuesto de 6 procesos con su respectivo líder y funciones asignadas para el equipo de trabajo.
- De este total de procedimientos que componen la operación se ha pasado a tener el 80% de los procesos actualizados lo que demuestra el gran avance para la acciones del Sistema de Control Interno.
- La organización cuenta con actividades de control para cada uno de los procedimientos desarrollados y se aplican para asegurar que la gestión del riesgo sea efectiva.
- Facilidad para el desarrollo de la identificación de riesgos y los controles respectivos.
- Las operaciones están debidamente registradas y soportadas con documentación clasificada, organizada y resguardada para su consulta y en cumplimiento de las leyes que le aplican.

2.3.3. Oportunidades de mejora

- Continuar con la revisión de las Políticas, Manuales, Procedimientos y demás documentos que soportan los procesos, principalmente el de procesos de Registros Públicos y de Promoción y Desarrollo Empresarial, con el fin completar la actualización y garantizar que se adopten los nuevos requisitos institucionales y los exigidos por las normas reglamentarias.
- Actualizar los controles que se tienen establecidos y que pueden quedar obsoletos con el paso del tiempo. Este ejercicio puede ser alimentado con los resultados de la evaluación de los riesgos de los diferentes procesos, al identificar controles insuficientes o ausencia de los mismos.
- Alinear los procedimientos, con las políticas contables establecidas bajo el nuevo marco de regulación financiera del Decreto 3022 de 2013, Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF

2.4. Componente de información Y comunicación.

Este componente busca que la información y la comunicación que sea generada por la entidad sean confiable, oportuna y pertinente, en pro de facilitar el

cumplimiento de las operaciones internas por parte del personal, y la correcta interpretación por clientes externos y todas aquellas partes interesadas.

Dentro de este componente se han definido los siguientes instrumentos que propenden por contribuir en la seguridad, calidad y objetividad de la comunicación:

Comunicación informativa y organizacional: Respecto a este componente la Cámara de Comercio promueve el acceso a la información de los clientes interno y externos por medio de los diferentes canales que tiene a su disposición. Esto ha permitido mejorar la comunicación entre las dependencias, los equipos de trabajo y los usuarios.

Sistemas de información: La Cámara de Comercio utiliza el sistema informático Work Manager, el cual es una herramienta con excelentes funciones para la divulgación de la información organizacional y el manejo de documental de la entidad.

2.4.1. Resultados de la implementación del componente

- Se continuó al interior de la organización haciendo uso de los diferentes medios de comunicación habilitados para la comunicación interna y externa: correos electrónicos para todos los funcionarios, página web, Intranet, carteleras, redes sociales, comunicados internos y reuniones con el personal para informar temas institucionales relevantes.
- Se dio cumplimiento a los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio asociados a la virtualización de servicios para garantizar la atención en línea de los diferentes servicios prestados por el proceso de Registros Públicos, de conformidad a requisito de la Circular Única.
- Se consideró oportuno la realización de trabajos de actualización de la Página Web de la entidad.
- Se amplió la capacidad de ancho de banda para el acceso a internet.
- Se dio cumplimiento total al plan general de mantenimiento de los equipos de la entidad, para asegurar la disponibilidad de los recursos técnicos de software y hardware para el funcionamiento de la misma.

La Cámara de Comercio del Amazonas trabaja permanentemente en la identificación de mejoras en los medios y herramientas disponibles para facilitar la comunicación con sus partes interesadas tanto internas como externas, así como para garantizar la debida conservación de la información.

2.4.2. Oportunidades de mejora

- Continuar en el trabajo de dar cumplimiento a la ley de trasparencia, por lo cual se debe actualizar la información contenida en la página web de la entidad.
- Dar actualización del Sistemas de Gestión Documental a cargo del Asistente de Archivo y Gestión Documental.
- Mantener el seguimiento al cumplimiento de las directrices legales de las Políticas de Protección de Datos “Ley 1581 de 2012”.
- Continuidad en el uso de las herramientas tecnológicas y redes sociales para mayor cobertura y agilidad en la difusión de información para clientes, usuarios y demás grupos de interés.

2.5. Componente de Monitoreo permanente

La Cámara de Comercio del Amazonas durante el año 2020, fue objeto de Auditorías Internas y Externas a sus procesos y actividades, las cuales fueron desarrolladas por el Revisor Fiscal y auditor interno, quienes se encargaron de dar cumplimiento y aplicación a los instrumentos que integran el componente de Evaluación del Control Interno aquí referido.

Como resultado del monitoreo permanente quedaron documentados:

DESCRIPCION	ACTIVIDAD
Gobierno corporativo y desarrollo del talento humano	1. Actualización de los estatutos. 2. Actualización del Manual de funciones 3. Realización de la evaluación del desempeño 4. Actualización del Normograma de la entidad 5. Actualización de las políticas en los procesos
Políticas de operación	1. Actualización Procedimientos Registros públicos 2. Estableció los procedimientos de gestión jurídica. 3. Actualización del reglamento de afiliados. 4. Actualización procedimientos de gestión de las tecnologías de la información
Comunicación informativa, organizacional y Sistemas de información	1. Actualización de la tabla de retención documental (Work Manager).
Medición, análisis y mejora continua	1. Seguimiento a planes de mejoramiento.

2.5.1. Resultados de la implementación del componente

- El plan de trabajo propuesto para la implementación del Sistema de Control Interno para la vigencia 2020 se alcanzó en un 59,09%, quedando en 27,27% de actividades en proceso y 13,64% de actividades que no se realizaron.

  Si se suma las desarrolladas con las que están en desarrollo las actividades alcanzan a estar sobre el 86.36% lo que indica que la meta de cumplimiento es alta.

	Total acciones	Porcentaje de avance
Nro. De acciones por realizar	3	13,64%
Nro. De acciones en proceso	6	27,27%
Nro. De acciones Realizadas	13	59,09%

- Aplicada la matriz para diagnosticar el estado del Sistema de Control Interno la calificación da un resultado de 3,85 de una calificación máxima de cinco (5) lo que demuestra que los resultados alcanzados durante la vigencia 2020 fueron significativos y relevantes para la entidad

- El comité de control interno aprobó el programa anual de auditorías para los procesos. En este plan se programó una auditoria para el año 2020 en todos los procesos de la Cámara de Comercio.
- El seguimiento y evaluación a la ejecución de las actividades se realiza con el propósito de verificar que los resultados obtenidos corresponden a lo planeado y se adoptan medidas correctivas y preventivas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Se identifican las causas que originan los hallazgos y recomendaciones emitidos por la Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y entes de control, y se cumplen las actividades definidas en los planes de mejoramiento.
- La Cámara de Comercio cuenta con una tabla de indicadores que permita medir de forma integral la gestión por procesos. A nivel de cada una de las direcciones esta información de los indicadores, les ayuda a la medición y autoevaluación de los resultados alcanzados y el redireccionamiento de las estrategias en cada uno de los planes operativos que se manejen por área.
- Las actividades del plan de mejoramiento de la encuesta SECC 2020 fueron reportadas a la Superintendencia en su totalidad, así:
    - Reporte de información financiera de la vigencia 2020 construido bajo la taxonomía XBRL.
    - Gestión para la implementación de CAE.
    - Se realizó el estudio para certificación de la costumbre mercantil.
    - Gestión para la implementación del Centro de Arbitraje de Conciliación.
    - Implementación del Sistema de Gestión de PQR's.

2.5.2. Oportunidades de mejora

- Desarrollar el plan de trabajo del Sistema de Control Interno durante la vigencia 2020, el cual comprenden aquellas actividades que no se desarrollaron en la vigencia anterior.

  Las actividades y sus responsables se describen a continuación:

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL		RESPONSABLE
Clausula Norma	**Gobierno corporativo y desarrollo del talento humano**	
N/A	Establecer y/o actualizar las políticas de los procesos	Líderes del proceso

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		RESPONSABLE
Clausula Norma	**Programa de administración del riesgo**	
N/A	Actualización matriz de riesgo	Jefe de Control Interno y Calidad / Lideres de proceso

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL		RESPONSABLE
Clausula Norma	**Políticas de operación**	
	Actualizar Procedimientos Control Interno y Calidad	Líder proceso Control Interno y Calidad
	Actualizar los procedimientos de gestión del talento humano	Directora Administrativa y de Sistemas
	Establecer las caracterizaciones de proceso	Líderes del proceso

COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		RESPONSABLE
Clausula Norma	**Comunicación informativa, organizacional y Sistemas de información**	
	Matriz de comunicaciones	Jefe de Control Interno y Calidad
	Actualización de la tabla de retención documental (Work Manager)	Técnico de gestión documental / Jefe de Control Interno y Calidad

COMPONENTE DE MONITOREO		RESPONSABLE
Clausula Norma	**Medición, análisis y mejora continua**	
N/A	Seguimiento a planes de mejoramiento	Jefe de Control Interno y Calidad

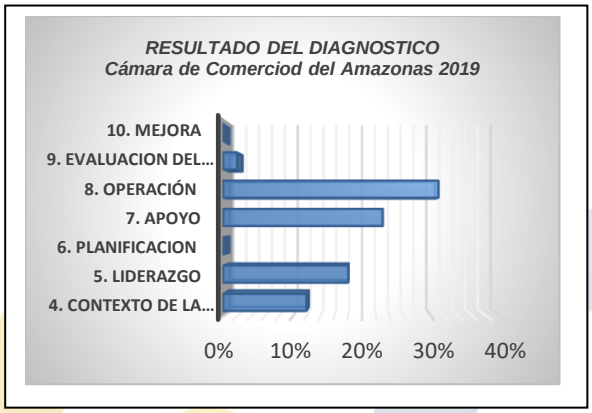
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, como recomendación del plan de mejoramiento de la encuesta SECC 2019 la entidad desarrolló actividades contenidas en el plan de trabajo 2020 las cuales se alcanzaron como complemento de la Implementación del Sistema de Control Interno.

Inicialmente se realizó el diagnóstico de acuerdo a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 para la Cámara de Comercio. La lista de chequeo aplicada permitió definir el grado de cumplimiento en cada uno de los requisitos obligatorios para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la vigencia se volvió a aplicar la lista de chequeo para anotar los avances y los resultados de las actividades

En el siguiente grafico se expresan el comparativo entre la vigencia 2019 y 2020 respecto a los avances que se han alcanzado en cada componente para el cumplimiento de los requisitos en la implementación del SGC.



En aspectos generales la medición de las actividades realizadas y efectivamente implementadas nos muestra un resultado medio alto, ya que de todas las programadas se anota que se han cumplido el 64% de las programadas quedando un 30% por iniciar a cumplir. Si tomamos como base las realizadas y las que se encuentran en proceso tendríamos cerca de un 70% lo que muestra un avance significativo para la entidad.

	Total acciones	Porcentaje de avance
Nro. De acciones por realizar	15	30,00%
Nro. De acciones en proceso	3	6,00%
Nro. De acciones Realizadas	32	64,00%

A continuación se describe el plan de trabajo a desarrollar y los responsables para lograr cumplir con la meta propuesta.

Requisito 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	RESPONSABLE
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	

	Análisis de contexto estratégico preliminar (determinación de factores externos e internos de la organización)	Presidencia Ejecutiva
4.2	**Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**	
	Identificación de partes interesadas	Jefe de Control Interno y Calidad / Lideres de proceso
4.3	**Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad**	
	Documentar el alcance del SGC (manual de calidad)	Jefe de Control Interno y Calidad
	Socializar y publicar en el WorkManager y cartelera el alcance	Jefe de Control Interno y Calidad
	En el manual justificar los requisitos que no son aplicables al SGC	Jefe de Control Interno y Calidad
4.4	**Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**	

Requisito 9001:2015	**5. LIDERAZGO**	**RESPONSABLE**
5.1	**Liderazgo y compromiso gerencial**	
5.2	**Política**	
	Documentar, aprobar la Política de calidad	Presidencia Ejecutiva / Jefe de Control Interno
	Publicar la Política de calidad a nivel interno y externo	Jefe de Control Interno y Calidad
5.3	**Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**	

Requisito 9001:2015	**6. PLANIFICACION**	**RESPONSABLE**
6.1	**Acciones para abordar riesgos y oportunidades**	
	Actualizar la Matriz de riesgos por proceso (Análisis, evaluación y control)	Jefe de Control Interno y Calidad / Lideres de proceso
	Desarrollar el plan de tratamiento de riesgos y oportunidades	Jefe de Control Interno y Calidad / Lideres de proceso
6.2	**Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**	
	Matriz de objetivos de calidad	Presidencia Ejecutiva / Jefe de Control Interno
	Documentar y socializar los objetivos en el manual de calidad	Presidencia Ejecutiva / Jefe de Control Interno

Requisito 9001:2015	**7. APOYO**	**RESPONSABLE**
7.1	**Recursos**	
	Elaborar el Presupuesto para la implementación del SGC (Matriz de recursos del SGC)	Presidencia Ejecutiva / Jefe de Control Interno
7.4	**Comunicación**	

	Definir matriz comunicaciones internas y externas del SGC	Jefe de Control Interno y Calidad
7.5	**Información Documentada**	

Requisito 9001:2015	**8. OPERACIÓN**	**RESPONSABLE**
8.1	**Planificación y control operacional**	
	Desarrollar el plan de calidad (partes interesadas)	Líderes de proceso
8.2 - 8.4	**Requisitos para los productos y servicios y Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**	

Requisito 9001:2015	**9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO**	**RESPONSABLE**
9.1	**Seguimiento, medición, análisis y evaluación**	
	Desarrollar las auditorías internas de calidad	Jefe de Control Interno y Calidad
9.3	**Revisión por la dirección**	
	Revisión de resultados de auditorías, evaluaciones y autoevaluaciones	Jefe de Control Interno y Calidad
	Informe revisión por la dirección	Jefe de Control Interno y Calidad
Requisito 9001:2015	**10. MEJORA**	**RESPONSABLE**
10.1	**Seguimiento, medición, análisis y evaluación**	
	Elaboración planes de mejoramiento por procesos	Jefe de Control Interno y Calidad