



**Cámara de Comercio**  
de Manizales por Caldas

# Informe del estado del sistema de control interno

**Informe del estado del sistema de control interno  
Vigencia 2018**

**Área de Control Interno  
Cámara de Comercio de Manizales por Caldas**

**Febrero de 2019**

## CONTENIDO

Introducción .....	4
<b>Ambiente de control .....</b>	<b>5</b>
Integridad y valores éticos, compromiso para la competencia y políticas y prácticas sobre recursos humanos, filosofía administrativa y estilo de dirección .....	5
<b>Administración de riesgos .....</b>	<b>6</b>
<b>Actividades de control .....</b>	<b>6</b>
Controles gerenciales .....	7
Evaluaciones por parte de la Alta Dirección .....	7
Autocontrol, controles administrativos, operativos y contables .....	7
Lineamientos, políticas y procedimientos .....	8
<b>Información y comunicación.....</b>	<b>8</b>
<b>Evaluación del control interno .....</b>	<b>9</b>
Evaluaciones por los responsables de procesos.....	9
Auditorías internas .....	10
Entes externos de vigilancia y control .....	10
<b>Conclusiones .....</b>	<b>10</b>

## INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas está estructurado bajo el modelo COSO (Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y fundamentado en principios que contribuyen a la efectividad de las operaciones de la organización; asimismo, cuenta con una serie de mecanismos y herramientas que proporcionan una seguridad razonable a cerca de la consecución de los objetivos propuestos y cumplimiento de las normas que la regulan.

## COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Está dado por los elementos de la cultura organizacional, es el componente sobre el cual se estructura el sistema de control interno y que marca el tono de la organización para influenciar la conciencia de control de su gente; es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura.

- Integridad y valores éticos:

Los valores corporativos se alinearon con la Meta Empresarial Ganadora y Audaz, MEGA 2023; existe un código de ética y buen gobierno corporativo y un claro concepto de la conducta que la organización espera de los funcionarios y el trato frente a los comerciantes y grupos de interés.

- Compromisos para la competencia, políticas y prácticas sobre recursos humanos

Se destaca el interés permanente por mejorar el nivel de competencia de los funcionarios, promover la integridad, los valores éticos y desarrollar programas de bienestar que propicien la motivación, las relaciones entre los miembros del equipo y el desarrollo del personal. Durante la vigencia 2018 se diseñó y aplicó la metodología de grupos focales.

- Filosofía administrativa y estilo de operación

La Alta dirección transmite un mensaje de compromiso con los valores éticos y buen gobierno corporativo, a través de una sola narrativa que se constituye en cultura organizacional.

### Aspectos relevantes.

- La evaluación al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, de cara a los estándares mínimos arrojaron una calificación del 71%. Se debe continuar optimizando esfuerzos para cumplir con el diseño e implementación del sistema.
- Conscientes que el aprendizaje y la gestión del conocimiento son factores importantes para promover el desarrollo de la innovación, se implementó el sistema interno de innovación.

### Oportunidades de mejora.

Aplicar el modelo de evaluación de desempeño del personal.

## COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Las organizaciones enfrentan influencias y factores de tipos externos e internos que hacen incierto el logro de sus objetivos.

Para minimizar esta incertidumbre, la entidad gestiona sus procesos a través de la identificación, valoración y gestión de riesgos.

Durante la vigencia se actualizaron los mapas de riesgo y se acordaron planes de manejo de riesgos residuales, para los siguientes procesos:

- Afiliados
- Gestión Humana
- Infraestructura
- Consultoría
- Contratación y compras
- Sistemas y telecomunicaciones
- Registros públicos y Centro de Atención Empresarial CAE.

✓ Se presentó disminución en el cumplimiento de los planes de manejo de riesgo verificados durante la vigencia, con un porcentaje de ejecución de un 82% frente a un 89.6% de la vigencia anterior.

### Aspectos relevantes.

- La entidad recibió auditoría de seguimiento al sistema de gestión de calidad SGC, bajo los principios de la norma ISO 9001: 2015 y mantuvo su certificación.
- Se amplió el alcance del SGC a nuevos procesos: Infraestructura, tecnologías de la información y las telecomunicaciones, mercadeo y promoción institucional y fortalecimiento y desarrollo empresarial.
- Se capacitó al personal en gestión de riesgos y oportunidades ISO 31000

### Acciones de mejora

- Promover, desde el equipo directivo, el cumplimiento de los planes de manejo de riesgo acordados como resultado de las auditorías efectuadas a los procesos.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

Se ejecutan en todos los niveles de la organización con el propósito de minimizar la incertidumbre del cumplimiento de los objetivos. Estas actividades están expresadas en procedimientos, políticas, reglamentos y sistemas automatizados.

- Controles Gerenciales.
  - ✓ Indicadores de gestión: dentro de la planificación estratégica se tiene un sistema de indicadores que reflejan el grado de consecución de los objetivos institucionales.

Desde la alta dirección se ha venido promoviendo la inclusión de indicadores de impacto en los planes de acción y en los proyectos con aliados. Los indicadores de eficacia miden el cumplimiento del plan de acción y presupuesto anual.

El sistema de gestión de calidad SGC cuenta con indicadores para evaluar la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Estos indicadores se integran en el balanced scorecard, cuadro de mando integral para el seguimiento al direccionamiento estratégico de la entidad.

- Evaluaciones por parte de la Alta Dirección.
  - ✓ Comités de la Junta Directiva: A través de los diferentes comités, conformados por miembros de la Junta Directiva y funcionarios del nivel directivo, se hacen análisis puntuales de aspectos administrativos, financieros y jurídicos; posteriormente, en las sesiones de la Junta se presenta un informe de los aspectos relevantes. Asimismo, la Presidenta Ejecutiva rinde informes periódicos que le permiten a la Junta Directiva tener un conocimiento integral de la gestión y evolución de la entidad.
  - ✓ Comité de Presidencia: reuniones semanales de la Presidenta Ejecutiva con el equipo directivo para tratar temas importantes de la organización.
  - ✓ En el comité de control interno se hace seguimiento al cumplimiento del plan de acción y presupuesto y se proponen alternativas, cuando se observan desviaciones en su ejecución.
  - ✓ Semestralmente se socializa y evalúa con el equipo directivo y líderes de los procesos el informe de desempeño del sistema de gestión de calidad.
- Autocontrol, controles administrativos, operativos y contables
  - ✓ Autocontrol: El sistema de gestión de calidad proporciona las herramientas para hacer el seguimiento periódico a los procesos y propicia la implementación de acciones de mejora para asegurar su desempeño.
  - ✓ Control interno administrativo, contable y operativo: se aplican los principios de segregación de funciones, revisiones y autorizaciones. Se tienen identificados los riesgos del proceso contable y financiero.

Las fechas de los informes que se deben presentar a los entes de vigilancia y control se incluyen en el calendario virtual, que genera las alertas de los vencimientos. Desde la oficina de control interno se hace la verificación de los informes de carácter administrativo y financiero que se reportan a los entes de control externo.

- Lineamientos y políticas

Se tienen políticas, manuales y procedimientos que orientan y facilitan el cumplimiento de las directrices de la entidad.

Como acción de mejora se tomó la decisión de incluir los procedimientos como documentos asociados a cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad, con el fin de controlar su vigencia y actualización.

#### Aspectos relevantes.

- Se avanzó en la implementación de indicadores de impacto para medir el plan de acción y proyectos con aliados.
- La decisión de controlar la actualización de los procedimientos, a través del SGC.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La comunicación es el instrumento vital para el desarrollo de toda actividad y debe darse en un sentido amplio tanto a nivel interno como externo.

- ✓ A través de las áreas de mercadeo y promoción institucional se promueve el fortalecimiento de las relaciones con los usuarios, la visibilización de la gestión de la Entidad y posicionamiento de la marca CCMPC a partir de los atributos institucionales.
- ✓ La Entidad cuenta con un área de estudios económicos y un equipo de trabajo técnico que produce información útil, del entorno económico y empresarial de la ciudad y de la región, para la toma de decisiones.
- ✓ El sistema de peticiones, quejas y reclamos y las encuestas de satisfacción, son medios a través de los cuales los usuarios manifiestan sus inquietudes y opiniones, relacionadas con los servicios de la entidad.
- ✓ Respecto a los sistemas de información y evolución informática, se cuenta con un plan estratégico de tecnologías de información PETI, instrumento que, alineado con la estrategia de la entidad, se convierte en una importante herramienta para la toma de decisiones.



- ✓ Por solicitud de la Procuraduría General de la Nación, en calidad de sujetos obligados, se radicó en el aplicativo ITA Sistema de información para el registro, seguimiento, monitoreo y generación índice de cumplimiento, la matriz de cumplimiento de la Ley 1712 del 2014, de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. El puntaje de cumplimiento obtenido fue del 84%, con un incremento en relación con el porcentaje del año 2017, que registró un cumplimiento del 71%.
- ✓ Se contratò una consultoría externa con el fin de validar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, protección de datos personales y efectuar el registro nacional de bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC.
- ✓ La información contable y financiera se procesa y prepara a través del software de gestión integrada ERP JSP7, herramienta que brinda control y optimización del proceso contable.

#### Aspectos relevantes.

- Implementación de la solución de VLAN para la segmentación de la red de la Entidad, ofreciendo mayor eficiencia y seguridad sobre el sistema de información registral.
- Adopción de la solución directorio activo para garantizar la seguridad en los equipos de cómputo de los usuarios del sistema de información registral.
- Ampliación del canal de internet para garantizar mayor eficiencia en el uso del sistema de información registral.
- Se hizo el registro nacional de bases de datos ante la SIC

#### Acciones de mejora

- Evaluar las recomendaciones derivadas de la consultoría de habeas data y realizar las actividades necesarias para el cumplimiento de la norma.
- Ejecutar las acciones de mejora acordadas como resultado de la auditoría efectuada al cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

## **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

El seguimiento y monitoreo del sistema brinda una seguridad razonable que el control interno funciona de manera efectiva; en este proceso se hace la valoración del diseño y aplicación de los controles definidos por la organización.

- ✓ El sistema de control interno se valora a través de autoevaluaciones efectuadas por los responsables de los procesos, mediante diferentes herramientas: planes de calidad, actividades de autocontrol e indicadores del sistema de gestión de calidad

- ✓ Anualmente se elabora un programa de auditorías internas de calidad y de control interno. Las auditorías planeadas se ejecutaron al 100% y los resultados de las revisiones efectuadas se comunicaron a los responsables de los procesos y a la Presidencia Ejecutiva. Se suscribieron planes de manejo de riesgo y se implementaron acciones preventivas y correctivas, de acuerdo con el resultado de las evaluaciones.
- ✓ Evaluaciones entes de vigilancia y control
  - Como resultado de la evaluación SEC de la vigencia 2017, se suscribió un plan de mejoramiento para la Superintendencia de industria y comercio con las siguientes actividades:
    - Prestar servicios remunerados de información de valor agregado que incorpore datos de otras fuentes públicas, tales como DANE, DIAN, Superintendencias y demás cámaras de comercio, entre otras, y
    - Remitir el reporte de información financiera de la vigencia 2017, elaborado bajo la taxonomía XBRL suministrada por la Superintendencia.
  - La Revisoría Fiscal efectuó auditorías de tipo legal, financiero, operativo y de gestión; en sus informes realizó recomendaciones que fueron analizadas e implementadas, de acuerdo con la pertinencia.
  - La Contraloría General de la República no practicó auditoría a la entidad durante la vigencia 2018.

## CONCLUSIONES

El control interno de la entidad cuenta con instrumentos que permiten el aseguramiento razonable del cumplimiento de los objetivos de la organización y adherencia a las normas legales que la rigen.

El sistema debe ser monitoreado de manera permanente para ajustarlo de acuerdo con las condiciones cambiantes del medio y los procesos.