

# INFORME CONSOLIDADO DE CONTROL INTERNO 2019



CÁMARA DE COMERCIO  
**DE VALLEDUPAR**  
PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR

## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. OBJETIVO.....                       | 3  |
| 2. ALCANCE.....                        | 3  |
| 3. GENERALIDADES.....                  | 3  |
| 4. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO..... | 5  |
| 4.1. ENTORNO DE CONTROL.....           | 5  |
| 4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS.....        | 9  |
| 4.3. ACTIVIDADES DE CONTROL.....       | 10 |
| 4.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....   | 20 |
| 4.5. SUPERVISIÓN Y/O MONITOREO.....    | 23 |
| 5. CONTROL INTERNO CONTABLE.....       | 28 |
| 6. RESULTADOS ALCANZADOS.....          | 31 |

## 1. OBJETIVO

Impulsar el adecuado diseño, implantación y mantenimiento de una estructura de control eficiente, y su monitoreo permanente, para prevenir y minimizar los riesgos que pueden afectar los objetivos institucionales, así como impulsar las buenas prácticas y el cumplimiento normativo, fortalecer el ejercicio de la responsabilidad y sustentar la rendición de cuentas dentro de un marco de aseguramiento permanente de la calidad.

## 2. ALCANCE

El presente informe recoge los resultados del plan de trabajo presentado por cada una de las áreas de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar durante la vigencia 2019. Así como la revisión de los controles claves implementados por la entidad en cada uno de los componentes de su Sistema de Control Interno:

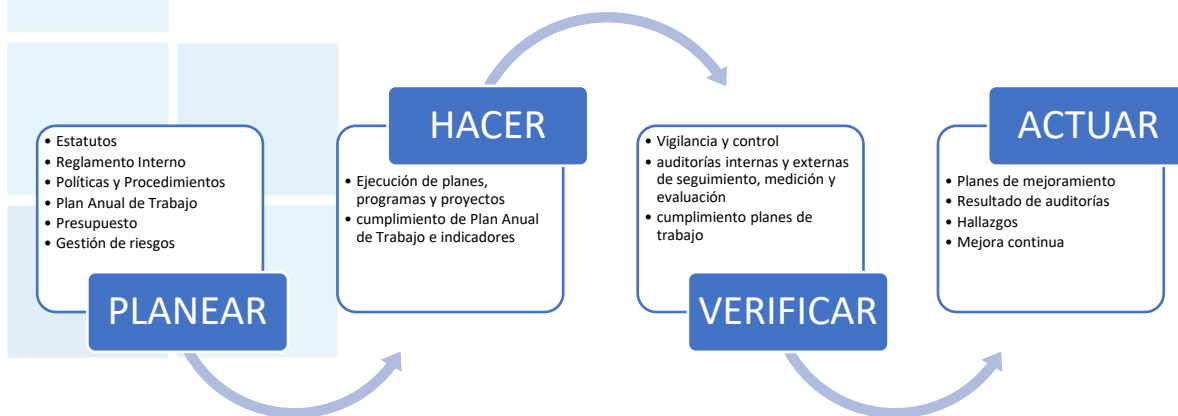
- a. Entorno de Control
- b. Evaluación de Riesgos
- c. Actividades del Control
- d. Información y Comunicación
- e. Supervisión

## 3. GENERALIDADES

El control interno, como instrumento de gestión, procura orientar las acciones minimizando los riesgos y previniendo o detectando los desvíos. En una visión amplia se define como un proceso cuya implantación y mantenimiento es responsabilidad de la máxima autoridad, en el que participan todos los miembros de una organización, basado en los reglamentos y manuales de procedimiento (que deberán incorporar instrumentos idóneos para el ejercicio del control previo y posterior) y en los cinco componentes del modelo COSO, con el propósito de que se fortalezca la responsabilidad, se sustente la rendición de cuentas, y se cumplan adecuadamente los objetivos institucionales, proporcionando una seguridad razonable para el logro de los siguientes objetivos generales:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten.
- Confiabilidad, oportunidad y seguridad de la información financiera y no financiera (estratégica, registral y programas y proyectos, etc.).
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- Cumplimiento adecuado de las leyes y normas que le sean aplicables.
- Gestión adecuada de los riesgos.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.



### Designación y Conformación del Comité Control Interno.

Este comité entra en operación a partir del mes de marzo de 2019 y es el responsable de monitorear el funcionamiento del Sistema de Control Interno, así en cumplimiento de esta función, se encarga de manera general de la definición de políticas y estrategias tendientes al fortalecimiento y supervisión de la operación de los sistemas de la entidad. El Comité no sustituye la responsabilidad que le corresponde a la Junta Directiva y a la Administración sobre la supervisión e implementación del control interno de la Cámara de Comercio, su responsabilidad se limita a servir de apoyo a la Junta Directiva en la toma de decisiones relacionadas con el control. Este comité se encuentra integrado por: Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia Administrativa, Vicepresidencia Financiera y Vicepresidencia de Competitividad, Ciencia, Tecnología, Innovación y Fortalecimiento Empresarial, la Secretaría la ejerce la Directora de Calidad y Control Interno.

## 4. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

### 4.1. ENTORNO DE CONTROL

Este componente tiene como propósito establecer los elementos que le permiten a la entidad crear una conciencia de control y un adecuado control a los lineamientos y actividades tendientes al desarrollo del talento humano influyendo de manera profunda en su planificación, gestión de operaciones y en sus procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal aplicable a la entidad.

Con base en estos factores, se realiza una revisión interna que permite generar una regulación propia para vivenciar la ética, contar con unas prácticas efectivas de desarrollo del talento humano de acuerdo con la naturaleza de la entidad que favorezca el control y se oriente claramente hacia la prestación del servicio con transparencia, eficiencia, eficacia y un uso razonable de los recursos.

Entre los factores de Entorno de Control se ubican:

#### a. Integridad y Principios Éticos

Los altos cargos ejecutivos de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar procuran, suscitan, difunden, incorporan y vigilan la observancia de principios éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para la operación. Dichos principios enmarcan la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

Todos los funcionarios tienen conocimiento del código de ética y buen gobierno corporativo durante los procesos de inducción y reinducción.

Para lograr lo anterior la entidad promueve:

- Que los funcionarios conozcan la normatividad vigente que regula su conducta en el ejercicio de sus funciones.
- Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando ciertos códigos de conducta y se ha dado a conocer de manera permanente a todos los funcionarios a través de la firma del código de ética.

#### **b. Competencia Profesional**

Los directivos y trabajadores se caracterizan por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados. El nivel de competencia refleja el conocimiento y las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas de cada puesto de trabajo.

Estas competencias y habilidades se encuentran definidas en el manual de perfiles y competencias.

#### **c. Atmósfera de Confianza Mutua**

La confianza mutua entre los integrantes de la entidad, basada en el reconocimiento de la competencia profesional y en la seguridad respecto de la integridad de la otra persona o grupo, respalda el entendimiento y el flujo de información que se necesita para tomar decisiones y entrar en acción en pos del mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

La toma de decisiones se encuentra debidamente establecida a partir de las responsabilidades que tiene cada uno de ellos. La comunicación dentro de los niveles jerárquicos es fluida y cuentan con canales directos entre todos los funcionarios, respetando siempre el conducto regular y los niveles de autoridad y responsabilidad.

Se fomenta la cooperación y el entendimiento entre los trabajadores, y entre los responsables de los distintos sectores o áreas.

#### **d. Filosofía y Estilo de la Dirección**

La Presidencia Ejecutiva transmite a todos los niveles de la organización, de manera explícita, contundente y permanente, su compromiso y liderazgo respecto de los controles internos y los principios éticos. Hace comprender a todo el personal que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del sistema de control, y que cada rol está relacionado con los demás.

##### **Filosofía**

- Aportamos a la generación de valor económico de la región, a partir del fortalecimiento y competitividad del tejido empresarial.

- Mantenemos una estrategia sectorial consolidada, que permite identificar servicios que generen valor para los empresarios y el entorno.
- Facilitamos a los empresarios herramientas innovadoras y tecnológicas que generen valor compartido y una visión enfocada a la economía global.
- El recurso humano de la entidad cada vez será más productivo, eficiente y eficaz.

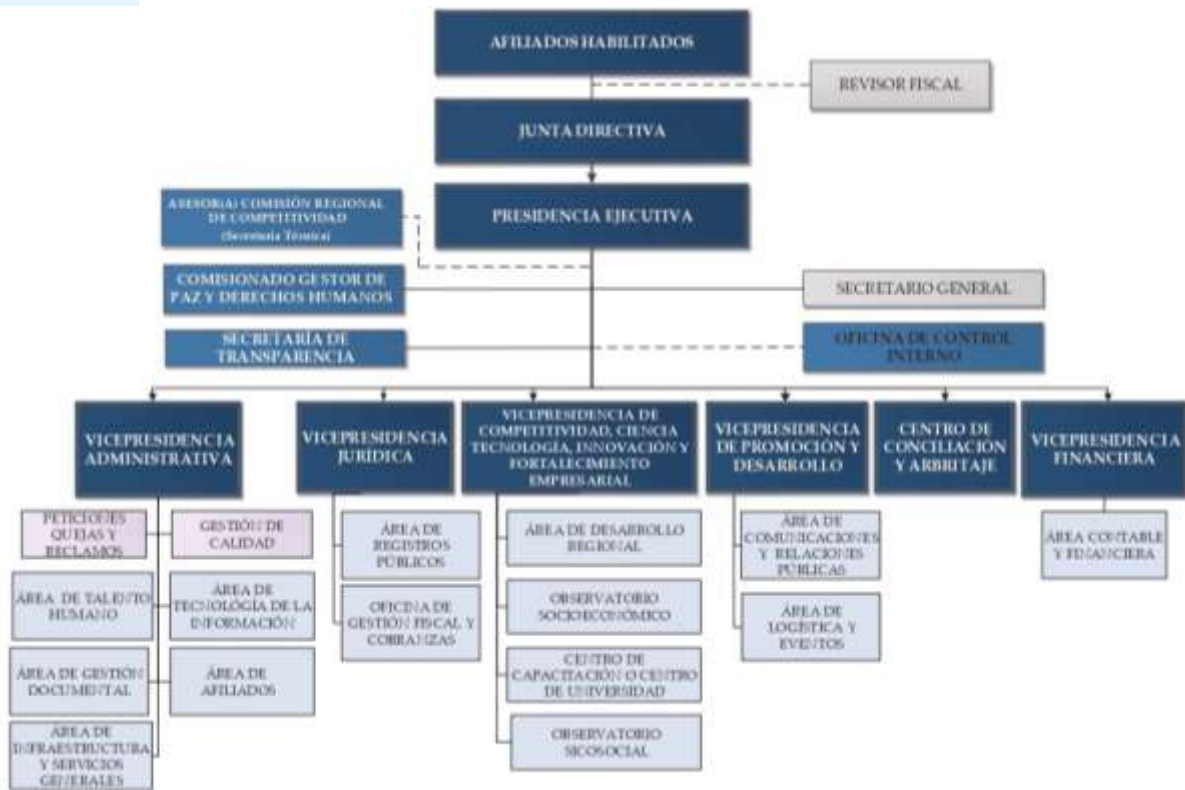
**e. Principios Éticos y de Buen Gobierno**



**f. Estructura Organizacional**

**Organigrama.** El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa, marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de los objetivos institucionales.





### Actividades Desarrolladas Componente Entorno de Control

Con la implementación del Sistema de Control Interno, ha sido función del Comité de Calidad y control interno su evaluación y el mejoramiento continuo a través de la autoridad, orientación y acompañamiento en los diferentes procesos. Como parte de estas funciones se ha encargado del establecimiento de políticas generales y procedimientos de control de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente aplicable. Las actividades desarrolladas respecto del entorno de control fueron:

- I. Verificación del cumplimiento de la regulación externa aplicable y la sujeción a la autorregulación definida por la Cámara de Comercio
- II. Actualización de procedimientos, instructivos, mapas de riesgos y demás documentos internos aplicables a todas las áreas de la entidad.
- III. Seguimiento trimestral al desarrollo del Plan Anual de Trabajo
- IV. Capacitaciones sobre principios éticos y valores corporativos
- V. Realización y socialización de plan de auditorías internas.
- VI. Seguimiento al plan de bienestar laboral



VII. Aplicación del programa de inducción y entrenamiento, y programa de reinducción.

#### **Relación Con Entes Externos**

Teniendo en cuenta que la Dirección de Calidad y Control Interno es un componente dinamizador dentro de la entidad, debe ser quien facilite los requerimientos de los organismos de control externo y la coordinación en los informes de la Entidad, verificándose de esa manera el rol de facilitar, al interior y al exterior el flujo de información solicitada. En consideración a este rol, los entes externos han regulado la forma como estas dependencias deben presentar información, en los cuales se destacan las siguientes:

- a. Informes a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- b. Informes y seguimiento plan de mejoramiento Contraloría General de la República.
- c. Presentación de auditoría de seguimiento al sistema de gestión de calidad basados en los estándares de la NTC ISO 9001:2015.

#### **4.2.EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Considerando que a la gestión del riesgo es un proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal con el propósito de proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos, los principales beneficios para la entidad son los siguientes:

- Apoyo a la toma de decisiones
- Garantizar la operación normal de la organización
- Optimizar la probabilidad e impacto de los riesgos
- Mejoramiento continuo en la calidad de procesos y sus funcionarios
- Fortalecimiento de la cultura de control de la organización
- Incrementar la capacidad de la entidad para alcanzar sus objetivos
- Dota a la entidad de herramientas y controles para hacer una administración más eficaz y eficiente.

Todas las entidades, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenezcan, se encuentran expuestas a riesgos en sus diferentes niveles. El riesgo es inherente a todas las actividades, y el control interno es esencial para limitarlo. El Mapa de Riesgos contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas

de respuesta ante ellos, tendiente a evitar, reducir, dispersar o transferir o asumir el riesgo residual, y la aplicación de acciones, así como los responsables y el cronograma para ejecutarlas. Se cuenta con un manual para abordar los riesgos, además se cuenta con la matriz de riesgos, la cual identifica las condiciones internas y externas que pueden generar eventos de riesgos para la entidad. En dicha matriz se puede evidenciar los riesgos por proceso y las posibles consecuencias de estos en caso de llegar a materializarse.

### **Actividades Desarrolladas Componente Evaluación de Riesgos**

Con la implementación del Sistema de Control Interno, ha sido función del Comité de Calidad y control interno su evaluación y el mejoramiento continuo a través de la autoridad, orientación y acompañamiento en los diferentes procesos. Como parte de estas funciones se ha encargado del establecimiento de políticas generales y procedimientos de control de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente aplicable. Las actividades desarrolladas respecto de la Evaluación de Riesgos fueron:

- I. Revisión y seguimiento a la matriz de riesgos.
- II. Identificación de riesgos para proyectos desarrollados durante la vigencia 2019.
- III. Socialización a directivos sobre la política de gestión de riesgos.
- IV. Socialización a los trabajadores sobre la importancia de identificar los riesgos en cada proceso de la entidad.

### **4.3.ACTIVIDADES DE CONTROL**

El seguimiento a todas las actividades de control mediante evaluaciones periódicas y con diversos enfoques representa una medida preventiva y una manera de asegurar que el control de la entidad se mantenga vigente. Este monitoreo corresponde al personal a cargo de todas las áreas. La razón para decir que el monitoreo corresponde a los directores o responsables de estas áreas es porque son quienes tienen la visión de lo que pasa en estas, de las consecuencias de un cambio en las actividades de control y su impacto en la operación general de la Cámara.

Para el año 2019, se realizaron seguimientos trimestrales a los respectivos planes de trabajo presentados para la vigencia. Dichos informes se documentaron teniendo en cuenta el ciclo PHVA.

### **Desarrollo del Talento Humano**

Este elemento permite controlar el compromiso de la entidad con el desarrollo de las competencias, habilidades e idoneidad de los funcionarios. El Programa anual de formación y capacitación se ejecuta durante el lapso de tiempo de un año y está enfocado a fortalecer las competencias laborales de los funcionarios atendiendo los requerimientos en cada uno de los cargos.

### **Programa de Inducción y Reinducción**

La entidad cuenta con un Programa de Inducción y entrenamiento, este se aplica al momento de ingresar un funcionario nuevo a la entidad, así mismo cuenta con un programa de reinducción cuando existe un cambio de cargo o cuando se requiere socializar temas o programas que afecten a todos.

### **Programa de Bienestar Laboral**

Se cuenta con el programa de bienestar el cual tiene como objetivo fortalecer el recurso humano para convertirlos en equipos de trabajo de alto desempeño, este programa incluyó actividades de celebraciones especiales, cumpleaños, apoyo a procesos de educación y formación, participación en olimpiadas, exaltación de profesiones etc., generalmente va encaminado directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción. Para el año 2019 se realizaron incentivos para:

Celebración de cumpleaños

Celebraciones especiales: Día de la mujer, día de la madre, día del padre, día de amor y amistad

Exaltación al día de cada profesión

Hidratación y desayunos saludable

Adecuación sala de video conferencias

Préstamo de salones para eventos de los empleados

Acompañamiento financiero, Jurídico y Psicológico a quienes lo soliciten

Programa de lactancia: Ley una hora diaria y flexibilidad para la toma de esta.

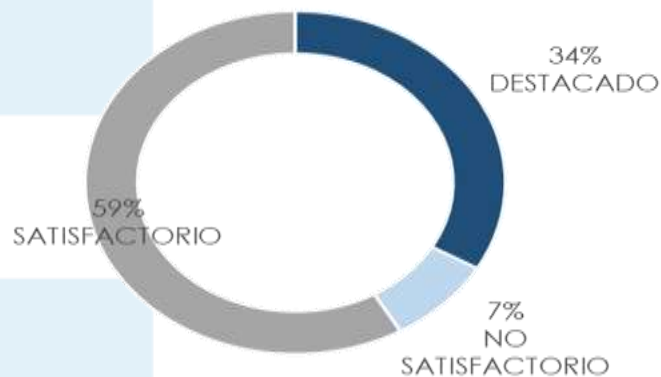
Flexibilidad de horarios para estudios propios del personal

### **Evaluación de Desempeño**

Conforme a lo establecido en el procedimiento de Talento Humano, en el último trimestre del año tuvo lugar la realización de la evaluación de desempeño, en esta oportunidad se evaluaron a 96 de los 104 funcionarios vinculados en ese momento, arrojando así un nivel de cobertura del 92%.

Al procesar los datos obtenidos de los funcionarios evaluados, se identificó que el 34% de ellos presenta un desempeño destacado, el 59% se ubica en el rango de satisfactorio, mientras que un 7% de los funcionarios no cumplieron con las expectativas de los directores de áreas y obtuvieron una calificación de no satisfactorio. Para estos funcionarios, el área de talento humano formuló un plan de mejoramiento del desempeño que cuenta con actividades grupales e individuales, que promuevan el desarrollo de las competencias evaluadas y que, de esta manera, puedan ofrecer una mejor labor en la entidad para la vigencia 2019. De igual manera, se llevaron a cabo actividades especiales con el fin de incentivar a los funcionarios y resaltar la buena labor de quienes obtuvieron una calificación destacada.

Así mismo, el esquema utilizado en esta evaluación, como se describió anteriormente, permite medir de forma clara y oportuna los aspectos identificados como de mayor relevancia, permitiendo así determinar los ámbitos y competencias en los que los funcionarios de la entidad presentan mayores fortalezas y debilidades. Basada en esta información, el área de talento humano planea su estrategia de manera tal que afiance las fortalezas y mejore las debilidades. Así, para la vigencia 2018 se identificó que las principales debilidades de los funcionarios son en su orden, la iniciativa, las relaciones interpersonales y el conocimiento, mientras que las principales fortalezas son la confiabilidad, buena utilización de recursos y la atención al usuario.



### Resultado Evaluación de Clima Organizacional 2019

Se diseñaron 5 preguntas de identificación personal, 29 preguntas cerradas con 2 posibles opciones de respuestas y 4 preguntas abiertas con la intención de evaluar directamente el sitio de trabajo.

De la pregunta 1 a la 5 se evalúa la identificación de la empresa, en donde se obtuvieron porcentajes altos que van desde un 90% a un 100%, lo cual deja ver que los funcionarios tienen claridad los objetivos y políticas de la empresa, reconocen sus funciones, crecen profesionalmente y se identifican con la imagen que la Cámara de Comercio proyecta.

De la pregunta 6 hasta la 12 se evalúa la motivación de los empleados, en este caso los porcentajes van de un 85,1% a un 98,6%. Lo que refleja satisfacción de parte del empleado con respecto al sitio de trabajo, se siente, realizado y eficiente en su trabajo además considera interesante sus funciones, aunque a 10 de ellos les atrae más el trabajo que ejercen sus compañeros y eso equivale al (13,5%) de los evaluados.

De la pregunta 13 a la 22 se evalúan las relaciones laborales y la comunicación, los porcentajes en este caso varían y se tornan un tanto más bajo, van desde un 62,2% hasta un 98,6%. Este porcentaje (62,2%) responde al nivel de apoyo y de buena comunicación que existe entre las diferentes áreas de la empresa. Los demás porcentajes reflejan confianza entre compañeros, solo 2 personas están en desacuerdo y consideran que los llamados de atención no son justificados, es decir el 2,7%.

El último aspecto para describir es el ambiente de trabajo, la cual va desde la pregunta 23 a la 29. Los porcentajes van desde un 71,6% a un 100%. En un 90% los funcionarios consideran que se rodean de equipos y de las herramientas necesarias para el cumplimiento satisfactorio de su labor. El 86,5% del personal consideran que cuenta con iluminación y toda la comodidad. El 89,2% reconoce que la empresa se preocupa por el empleado tanto en su bienestar físico como psicológico. El 85,1% considera que su trabajo es bien remunerado. El 73% considera que cuenta con suficientes actividades de bienestar laboral. Finalmente, el 100% argumenta está capacitado para el manejo de su labor. se puede concluir que los funcionarios se sienten cómodos y satisfechos en su lugar de trabajo.

### **Modelo de Operación por Procesos**

Mediante el control ejercido a través de la puesta en marcha de este elemento la entidad cuenta con una estandarización de las actividades necesarias para el cumplimiento de su misión y objetivos, lo cual permite que la operación de la Cámara de Comercio se realice de manera continua, garantizando la generación de servicios, armonizando con un enfoque sistémico su misión y visión institucional orientada hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción,



independencia y relación garantizan razonablemente una ejecución eficiente y el cumplimiento de sus objetivos.

Los procesos según el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 se clasifica así:



### Planeación y Gestión

Dentro de este Módulo de Control, se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de esta en la entidad tendrán los controles necesarios para su realización.

### Planes, Programas y Proyectos

De acuerdo con el plan de trabajo presentado para la vigencia 2019, se desarrollaron las siguientes actividades, como los principales logros destacables de la entidad:

- Durante el año 2019 se desarrollaron un total de 7 ferias empresariales, algunas con alianzas de entidades gubernamentales, durante el primer trimestre se han realizó una feria empresarial de negocios verde, 3 días de feria para fortalecer las empresas del sector; 2 ferias y 3 ruedas internacionales en la ciudad de México DF, también se realizó en Morelia y Guadalajara, con el propósito de lograr posibles negocios e incentivar el turismo en el departamento del Cesar, 2 ferias empresariales (feria fitness y feria de negocios verdes) 2 ferias empresariales (Expolácteos, Feria Minicadenas) en alianza del gobierno nacional, generando participación activa de las empresas.

- **Formalización.** El 2019 fue un año exitoso en materia de formalización empresarial para la Cámara de Comercio. En primer lugar, se adelantó el Censo de Establecimientos de Comercio Abiertos al Público en la ciudad de Valledupar, se identificaron en total 9.656 establecimientos de comercio abiertos al público, de los cuales el 3706 que representan el 38% estaban en condición de informalidad. De ellos el equipo de brigadistas logró formalizar a 114 establecimientos con sus propietarios y realizar 361 renovaciones.

Asimismo, durante el año 2019 se continuaron adelantando los programas de Carpa Móvil y Cámara al Parque, que son estratégicos para fomentar la formalidad, gracias a esta labor, se logró la formalización de 252 unidades productivas, la renovación de 1.177 matrículas, visita a todos los municipios de la jurisdicción y visita a 25 barrios de la ciudad de Valledupar.

- **Clúster De Lácteos.**

Asistencia técnica por 3 meses para el mejoramiento de los procesos productivos en las empresas del sector de lácteos a través de un experto internacional de la Agencia Alemana SES.

Acompañamiento de la Unión Europea, en la trasferencia de conocimiento del clúster quesero de Tandil de Argentina para el mejoramiento de la inocuidad de la leche, y aumento de la calidad de productos lácteos.

Acompañamiento a más de 70 empresas del sector de lácteos, con el propósito de generar un impacto positivo al sector, aumentando la competitividad empresarial.

Realización del primer encuentro regional de productos lácteos (Feria, Rueda de Negocios y conversatorio con expertos internacionales (México y Argentina) en transformación de productos lácteos.

- **Clúster De Turismo**

Asistencia técnica por 3 meses para el mejoramiento de los productos y paquetes turísticos que ofertan las diferentes empresas del sector turístico a través de un experto internacional de la Agencia Alemana SES.

Ejecución de viaje de referencia a México DF, visitando a Morelia y Guadalajara, con el propósito de lograr posibles negocios e incentivar el turismo en el departamento del Cesar.

Articulación empresarial de los diferentes operadores turísticos en el desarrollo de producto turístico denominado Magia Vallenata.



Asesoría y acompañamiento a 92 prestadores de servicios turísticos en la inscripción y renovación de matrícula y registro nacional de turismo a los establecimientos del Sector, así como el diligenciamiento de los formularios exigidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

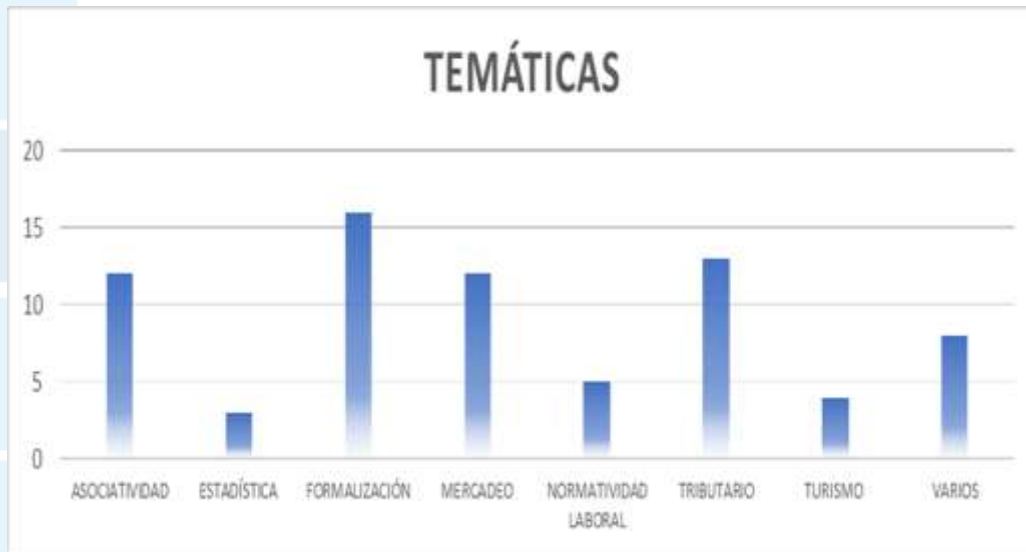
Operación del Sistema de Información Turística del Cesar – SITUR Cesar durante todo el 2019, alimentando mensualmente la plataforma on line con los informes y estadísticas del sector.

Realización del balance comercial de la versión 52 del Festival de la Leyenda Vallenata.

- **Economía Naranja.** Durante el 2019 se apoyó la consolidación de la Economía Naranja en el departamento, trabajando con entidades públicas, es así como se logró la aprobación de la iniciativa de la Cámara de Comercio de incluir en el nuevo Estatuto Tributario de Valledupar incentivos para que actores de este sector se formalicen; asimismo, acompañamos el proceso de postulación mediante el cual Valledupar fue declarada como ciudad creativa de la música por la UNESCO. También, logramos capacitar alrededor de 150 personas con el programa Internacionalización de las Industrias Creativas, en el marco del convenio con Procolombia, y 200 adicionales, con la realización del primer FUTUREXPO NARANJA en la región; con la realización del Taller de Pre-aceleración Naranja, 80 emprendedores exclusivos del sector recibieron de la mano de Innpulsa, la transferencia de metodologías para la potencialización de sus ideas. Y, finalmente, como apoyo al segmento de creación literaria patrocinamos la publicación de 3 obras de autores de la región.
- **Emprendimiento.** En el 2019, el emprendimiento siguió como línea estratégica para la Cámara de Comercio, acompañando a emprendedores de diferentes sectores de la región para lograr la consolidación de sus ideas de negocio a través de asesorías, capacitaciones y la participación en eventos a nivel local y nacional. Es así como logramos el capacitar a 1200 personas y asesorar 25 emprendedores en temas de CANVAS, Propuesta de Valor, Pitch, Segmentación de Mercados, entre otros. Y, con la realización y acompañamiento de eventos, en los que se destacan IXEL MODA 2019, Emprendetón 2019, Héroe Fest 2019, logramos impactar a 200 emprendedores de la región.
- **Formación Empresarial.** Durante el 2019, se realizaron un total de 73 capacitaciones logrando beneficiar a 2218 personas a lo largo de la

jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar para el valle del río Cesar, Valledupar, Pueblo Bello, Manaure, El Copey, La Loma, Chiriguaná, Chimichagua, San Diego, Agustín Codazzi, Bosconia, La Jagua de Ibirico y La Paz. Podemos observar que, en la temática en la que más se desarrollaron capacitaciones fue en el tema de formalización, seguido por los temas tributarios, en las que contamos con el apoyo de la DIAN y su personal especializado para el desarrollo de las mismas. Es importante mencionar que todas estas capacitaciones se realizaron de manera gratuita como beneficio a los empresarios registrados en nuestra jurisdicción.





### **Indicadores**

Son el conjunto de mecanismos para la evaluación de la gestión de toda la entidad, son el conjunto de variables cuantitativas y cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambios generadas en relación con el logro de objetivos y metas.

**Definición de indicadores:** Dentro de los planes, proyectos y programas de la entidad se constituyeron indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad que permiten tomar decisiones para evitar desviaciones; estos indicadores están definidos por procesos así:

### **INDICADORES DE GESTION FORMACION EMPRESARIAL**

#### **NIVEL DE SATISFACCIÓN AREA DE FORMACION EMPRESARIAL**

##### **Nivel de Satisfacción Registros Públicos**

Durante el año 2019, 72.395 usuarios del área de Registros Públicos de todas las seccionales de la Cámara de Comercio de Valledupar Para el Valle del Río Cesar, calificaron el servicio recibido. De ellas, 57.155 que representan el 97.13% manifestaron que el servicio que recibieron fue satisfactorio (70.320 calificaron el servicio como excelente).

Con esta cifra se logró mantener el nivel de satisfacción alcanzado en la vigencia anterior.

### Porcentaje de Satisfacción del Cliente CAE

Los usuarios atendidos en el Centro de Atención Empresarial, están satisfechos con la atención brindada, siendo los funcionarios asertivos y cordiales en su asesoría, lo que se ve reflejado en la respuesta positiva que se arrojó al final de cada mes calculado, esto se debe al promedio de calificación ponderado que arrojó como resultado un 96.2%, en lo concerniente al transcurso de 01 de Enero a 31 de diciembre de 2019. Superando así la meta establecida que es  $\geq 95\%$ .

### Indicadores de Renovación

|               | META | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| I Trimestre   | 42%  | 51%  | 52%  | 57%  | 64%  |
| II Trimestre  | 57%  | 74%  | 73%  | 70%  | 84%  |
| III Trimestre | 67%  | 82%  | 83%  | 80%  | 93%  |
| IV Trimestre  | 75%  | 87%  | 89%  | 86%  | 99%  |

### Afiliados

Desde el Círculo de Afiliados de la entidad se diseñan y coordinan diversos planes de atención preferencial para sus miembros. Es así como se dispone de personal dedicado para su atención personalizada a domicilio, así como el acceso a publicaciones y capacitaciones exclusivas. Asimismo, los servicios que ofrece la entidad tienen atención preferencial para los miembros del Círculo de Afiliados dándoles prioridad al momento de la selección de los participantes y descuentos especiales en los casos en los que aplique como lo es en el uso de los auditorios y los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje.

Durante el año 2019 se logró cumplir a cabalidad con las metas establecidas en el proceso de Gestión de Afiliados. Se prestaron 3.467 servicios a los afiliados personalizados en sus establecimientos, logrando alcanzar un nivel de cobertura en la atención prestada del 90,84%. Asimismo, el 99% de los servicios prestados fueron calificados como excelentes por los afiliados que recibieron la atención. Nivel de satisfacción que superó la meta establecida en todos los meses del año, demostrando así la alta calidad del servicio prestado a los miembros del Círculo de Afiliados de la entidad.

Por su parte, en el año 2019 se adelantaron dos jornadas de afiliaciones en donde se visitaron personalmente a los comerciantes que cumplían con las condiciones

exigidas en la Ley 1727 para ser afiliados, de esta manera, se logró la vinculación de 592 comerciantes al Círculo de Afiliados.

#### **Actividades Desarrolladas Componente Actividades de Control**

Con la implementación del Sistema de Control Interno, ha sido función del Comité de Calidad y control interno su evaluación y el mejoramiento continuo a través de la autoridad, orientación y acompañamiento en los diferentes procesos. Como parte de estas funciones se ha encargado del establecimiento de políticas generales y procedimientos de control de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente aplicable. Las actividades desarrolladas respecto de las actividades de control fueron:

- I. Actualización de políticas, procedimientos y manuales inherentes a controlar las actividades de las diferentes áreas de la entidad.
- II. Capacitación a los trabajadores del área de registros públicos sobre los controles establecidos para los trámites de los distintos registros que lleva la entidad.
- III. Revisión de bandeja de reparto de documentos, estudio jurídico, digitación y digitalización de documentos del área de registros públicos.
- IV. Seguimiento al proceso de digitalización de historias laborales activas.
- V. Revisión de cumplimiento y seguimiento a metas de programas, proyectos y convenios.

#### **4.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental, por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

##### **Información y Comunicación Externa**

La información y comunicación externa hace referencia a la interacción de la entidad con los diferentes grupos de interés; la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; y el contacto con el entorno; el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

Es a través de este mecanismo que se garantiza la difusión de información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente, con el propósito de generar confianza, mediante la definición de

políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

La principal fuente de información externa como elemento de control es la ciudadanía y las partes interesadas, un medio directo lo representa la administración de las quejas y reclamos y el registro sistematizado de las observaciones de organismos de control:

- Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de los usuarios.
- Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad.
- Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas.

#### **Boletines de Prensa y notas redactadas**

Durante el año 2019 se emitieron al público 18 boletines de prensa y 16 noticias redactadas para publicación en medios locales y regionales.

#### **Comportamiento de Redes Sociales**

##### **Twitter**

La página de Twitter de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar cuenta actualmente con 13.320 seguidores, durante el año 2019 logró 10.789 impresiones sobre las noticias y actividades publicadas, así como 593 publicaciones.

##### **Facebook**

La página de Facebook de la Cámara de Comercio de Valledupar cuenta actualmente con 4.128 personas que han marcado con “me gusta”, así mismo se logró un total de 14.369 interacciones (me gusta, compartir, comentarios) durante el 2019.

##### **Instagram**

La página de Instagram de la Cámara de Comercio de Valledupar cuenta actualmente con 3.596 seguidores, así mismo se logró un total de 10.755 interacciones (me gusta, compartir, comentarios) y 368 publicaciones durante el 2019.



## CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR'S

| MES          | PETICIONES  | QUEJAS   | RECLAMOS  |
|--------------|-------------|----------|-----------|
| Enero        | 122         | 0        | 1         |
| Febrero      | 168         | 0        | 5         |
| Marzo        | 275         | 0        | 1         |
| Abril        | 183         | 0        | 2         |
| Mayo         | 211         | 0        | 0         |
| Junio        | 216         | 0        | 0         |
| Julio        | 311         | 0        | 1         |
| Agosto       | 215         | 0        | 1         |
| Septiembre   | 281         | 0        | 0         |
| Octubre      | 275         | 0        | 0         |
| Noviembre    | 275         | 0        | 0         |
| Diciembre    | 191         | 0        | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>2723</b> | <b>0</b> | <b>11</b> |

### Información y Comunicación Interna

Establecer una comunicación transversal y manejar los canales de comunicación interna con todas las áreas estratégicas de la entidad, a través de la realización de actividades.

- Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios.
- Aplicación normas Gestión Documental
- Fuentes internas de información: Manuales, actas, u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y/o sistematizados.
- Política y Plan de Comunicaciones

### Agenda Cámara.

Es un medio informativo semanal, mediante el cual se mantendrá actualizado al público interno sobre todos los eventos internos y externos que la entidad esté liderando o participando, a través de Presidencia Ejecutiva u otra área estratégica empresarial.

### Emisora CCV Estéreo

Con base en las actividades establecidas en el Plan de trabajo del Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Cámara de Comercio de Valledupar, a continuación, se relacionan las tareas realizadas durante el año 2019, las cuales se componen del manejo de la emisora virtual, emisión de programas, grabación y estadística de la audiencia.



Durante todo el año presente se realizaron 159 programas donde hubo interactividad con los oyentes que estuvieron atento a cada programa que se emitió en la emisora virtual.

La información y comunicación es transversal a todos los procesos y áreas de la entidad. La información y comunicación tienen una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con el entorno y facilita la ejecución de las operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

### **Sistemas de Información**

La entidad cuenta con los recursos humanos y tecnológicos para la generación y procesamiento de la información. Recurso humano que alimenta la información, Software y Hardware, Base de datos, aplicativos. Otros aspectos que se tienen en cuenta: Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Lineamientos sobre atención al ciudadano, Medios de comunicación etc.

Se cuenta con un enlace en la página web [www.ccvalledupar.org.co](http://www.ccvalledupar.org.co) donde los usuarios pueden registrar información; además se cuenta con buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

### **Actividades Desarrolladas Componente Información y Comunicación**

Con la implementación del Sistema de Control Interno, ha sido función del Comité de Calidad y control interno su evaluación y el mejoramiento continuo a través de la autoridad, orientación y acompañamiento en los diferentes procesos. Como parte de estas funciones se ha encargado del establecimiento de políticas generales y procedimientos de control de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente aplicable. Las actividades desarrolladas respecto de información y comunicación fueron:

- I. Socialización con las directivas de la entidad informe de auditoría de calidad.
- II. Socialización de información mediante circulares en temas relacionados con calidad y control interno.

## **4.5. SUPERVISIÓN Y/O MONITOREO**

Dentro del proceso de mejoramiento continuo de la entidad, se considera que este aspecto permite valorar en forma permanente la efectividad del control interno, la eficiencia y eficacia de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, programas

y proyectos, los resultados de la gestión con el propósito de evidenciar las desviaciones y establecer tendencias, generar recomendaciones para orientar las acciones al mejoramiento de la organización.

### AUDITORIA INTERNA

La entidad a través del Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con el procedimiento de auditorías internas y herramientas necesarias para la verificación de la gestión.

Con objetivo de verificar la conformidad de todos los procesos a los requisitos de la ISO 9001:2015 se realizó auditoría interna arrojando los siguientes resultados:

| PROCESO                    | NO CONFORMIDADES |
|----------------------------|------------------|
| Gestión del talento humano | 1                |
| Gestión documental         | 1                |
| <b>TOTAL</b>               | <b>2</b>         |

### Auditoría Externa Sistema de Gestión de Calidad - Icontec

| PROCESO                               | OPORTUNIDAD DE MEJORA |
|---------------------------------------|-----------------------|
| Procesos de Planeación Estratégica    | 2                     |
| Proceso de Seguimiento Y Mejora       | 2                     |
| Proceso Observatorio Socioeconómico   | 1                     |
| Gestión de Afiliados                  | 1                     |
| Proceso de Registros Públicos         | 2                     |
| Proceso Conciliación y Arbitraje      | 1                     |
| Proceso Desarrollo Regional           | 1                     |
| Servicios del Centro de Capacitación  | 2                     |
| Gestión de Comunicaciones             | 1                     |
| Gestión del Talento Humano            | 2                     |
| Gestión Tecnológica de la Información | 1                     |
| Gestión Documental                    | 2                     |
| Gestión de Infraestructura            | 1                     |
| <b>Total</b>                          | <b>21</b>             |

### Oportunidades de Mejora

- Fortalecer las estrategias para la gestión del conocimiento, de manera que situaciones ajenas a la organización (tal como la rotación del personal, falta

de divulgación de la información a los trabajadores) no conlleven a reprocesos y situaciones que resulten en servicios no conformes.

Tener en cuenta la norma UNE 412001 (Guía práctica de la gestión del conocimiento) con el fin de tener un referente estandarizado que facilite la gestión del conocimiento de la organización.

- Es conveniente mejorar el procedimiento para la identificación de las cuestiones internas y externas, de tal forma se comprenda de mejor manera las actividades realizadas y garantizar que siempre se realice de la misma manera.
- Es conveniente reforzar la protección de la información relevante de los proyectos y programas de tal forma se fácil de realizar trazabilidad y además que se proteja el conocimiento adquirido en la cámara.
- Es conveniente mejorar la alineación del análisis del contexto y la matriz de riesgos, además realizar las métricas de la materialización del riesgo y garantizar la interrelación entre el proceso responsable del seguimiento del riesgo y gestión de calidad para la evaluación de la eficacia de los controles, de tal forma se garantice la retroalimentación si se ha materializado o no.
- En los instrumentos utilizados en el observatorio, es conveniente realizar y dejar en el formato la revalidación en casos necesarios, de tal forma se evidencie el seguimiento y mejora de dichos instrumentos.
- Se recomienda utilizar en todas las oficinas seccionales el formato de recolección de datos de usuarios de la oficina de Agustín Codazzi como insumo para los cursos, de tal forma se tenga una base real de los potenciales clientes y usuarios de los servicios de la cámara.
- Con el cambio del responsable del proceso de centro de capacitación, es conveniente realizar una revisión más a fondo de las actividades, los procedimientos y las programaciones, de tal forma no se vea impactado el usuario con los cambios internos de la organización.
- Es conveniente profundizar el análisis y acciones para las quejas y las reclamaciones, de tal forma le permita de manera consistente, sistemática y responsable dar respuestas a las necesidades de la comunidad, además le permita incrementar la habilidad para identificar tendencias y eliminar causas raíz de los reclamos.
- Se recomienda definir en el acuerdo de arriendo de las plantas eléctricas de las oficinas seccionales quien es el encargado del mantenimiento, de modo se establezca lo mejora para las partes.
- Aunque se evidencia la gestión de las no conformidades halladas en auditoría interna, es conveniente lograr mejor redacción de las aspectos positivos y

negativos, una mayor profundidad en el análisis de causas de las no conformidades, con el fin de garantizar su eficacia, y lograr mayor adhesión y coherencia entre las causas y las acciones implementadas para su solución.

- Es conveniente fortalecer el análisis de los datos como resultados de las evaluaciones de los eventos, de tal forma garantice la toma de acciones pertinentes.
- Es conveniente revisar la norma ISO 10005 para la planificación y controles de los proyectos y programas, de tal forma se garantice un mayor aseguramiento de que los procesos están en control y la motivación que esto puede dar a aquellos involucrados, también puede permitir conocer mejor las oportunidades de mejora.
- La posibilidad de revisar el planteamiento de indicadores de gestión orientados al desempeño, además de sus metas para que sean retadoras, y se asegure que se cuenta con información relevante para el análisis, evaluación y la toma de decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión.
- Es conveniente definir acuerdos de servicios entre los procesos de la organización especialmente los de apoyo con las partes sustantivas, de tal forma se definan promesas de servicio en cuanto a tiempos de respuestas, y evaluar la capacidad de los procesos.

## NO CONFORMIDADES

| PROCESO                              | NO CONFORMIDADES |
|--------------------------------------|------------------|
| Seguimiento y mejora                 | 1                |
| Servicios del centro de capacitación | 1                |
| Gestión de Compras                   | 1                |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>3</b>         |

1. **Seguimiento y mejora:** La organización no planificó como evaluar la eficacia de las acciones para abordar sus riesgos y oportunidades identificadas para asegurar que el sistema de gestión de calidad puede lograr sus resultados previstos.
2. **Servicios del centro de capacitación:** La organización no implemento la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.
3. **Gestión de Compras:** La organización aplicó los criterios para el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

## **Auditoría Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

### **Auditoría Control Interno**

Independiente de que cada proceso envía informe de actividades, se realizó auditoría con el fin de evaluar los componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control e información y comunicación, cumplimiento de requisitos legales, al igual que se aprovechó para socializar con los directivos el resultado de la auditoría externa, se evidencian las siguientes oportunidades de mejora:

- I. La medición de los indicadores son una gran herramienta para la Gerencia en la toma de decisiones; se debe continuar con el seguimiento a la medición de indicadores para entrega de resultados e informes a Presidencia Ejecutiva.
- II. Es importante que las bases de datos de las PQRS se consoliden en un solo archivo con las que envía el área de Sistemas; para mayor confiabilidad de la información que se recibe de Sistemas y facilidad en la medición de los indicadores.
- III. Se recomienda mantener información consolidada de los resultados de las evaluaciones de las investigaciones realizadas en el observatorio económico.
- IV. Es importante revisar la distribución equitativa de los trámites a los abogados; con el fin de evitar la acumulación y darle mayor celeridad a los mismos.
- V. Se recomienda organizar más adecuadamente el archivo del área de Conciliación y arbitraje de años anteriores, con el objetivo de conseguir la información más rápidamente.
- VI. Es importante que se socialice los resultados de la satisfacción de las capacitaciones efectuadas en las oficinas seccionales.
- VII. Si bien la toma de asistencia se da cumplidamente en las capacitaciones, es importante ir creando la base de datos de los beneficiados con las capacitaciones.
- VIII. Es importante que se mida la calidad de los documentos digitalizados para que los errores no se vean reflejados al cliente externo e interno y se minimicen las devoluciones por error de documentos digitalizados en el SAIA.
- IX. Es conveniente actualizar el instructivo de digitalización de Registros Públicos, con el fin de llevar un orden general en los documentos que van al expediente del comerciante.

- X. Es conveniente controlar adecuadamente la entrada y salida de elementos de infraestructura para mayor seguridad de estos.

## 5. CONTROL INTERNO CONTABLE

El control interno contable, es un instrumento que permite alcanzar un nivel de calidad de la información financiera. Éste ayuda en la toma de decisiones y proyecta adecuadamente las acciones que la administración emprende en cuanto a la gestión de los recursos.

El control interno contable impacta de forma indirecta en la gestión de los recursos, debido a que depende de otras variables que se afectan por fenómenos relacionados con el entorno. Esto se puede evidenciar mediante los resultados obtenidos de la relación de la evaluación del control interno contable.

La responsabilidad del Sistema de Control Interno Contable es de la Alta Dirección y por delegación, de todas las áreas, procesos y funcionarios que intervienen en su desarrollo, apropiación, evaluación y mejora.

el informe de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable implementado en la entidad, en atención de las disposiciones legales vigentes sobre la materia, y en aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes – NIIF para Pymes aplicables a las Cámaras de Comercio.

La evaluación corresponde al periodo contable comprendido desde el primero (01) de enero al treinta y uno (31) de diciembre del año 2019, en los procesos contables, con el fin de valorar la existencia y efectividad de los controles establecidos.

### **Elemento Políticas Contables**

En cumplimiento al objetivo de confiabilidad de la información financiera, la entidad cuenta con manual procedimientos financieros y políticas contables aplicadas a las operaciones de la entidad, y contempla los criterios necesarios para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos.

Se cuenta con políticas establecidas como:

- Todos los hechos económicos, realizados en cualquier dependencia de la entidad, deben ser informados al área de contabilidad.
- Identificación de los bienes en forma individualizada.



- Realizar las conciliaciones asociadas a la naturaleza de la entidad, y se consideren significativos y lograr así una adecuada clasificación contable, entre ellas conciliaciones bancarias, conciliaciones RUES.
- Procedimientos administrativos para establecer la responsabilidad de registrar los recaudos generados; manejo de cajas menores; el manejo de propiedades, planta y equipos, y los demás bienes de las entidades,
- Presentación oportuna de la información financiera debidamente analizada.

**Observación:** En la evaluación realizada se observa que se cuenta con todos estos instrumentos como: Manual de Políticas Contables, procedimientos, guías y resoluciones, sin embargo, se califica parcialmente, teniendo en cuenta que la socialización de estos documentos no se hace de manera periódica con todos los funcionarios involucrados en el proceso contable.

Se sugiere involucrar indicadores financieros al informe de gestión, que complementen el análisis e interpretación de la realidad de las cifras y permitan su seguimiento y toma de decisiones.

#### **Elementos Rendición de Cuentas e Información a Partes Interesadas**

Dentro de este elemento, se presentan los estados financieros, a las diferentes partes interesadas como: Junta Directiva, Organismos de Control, ciudadanía y se hace la publicación de los estados financieros en la página web de la entidad, así mismo la información es insumo para la rendición de cuentas que se realiza anualmente.

Para el periodo 2019, se presentó oportunamente la información a Superintendencia de Industria y Comercio a través de la plataforma SAIR y se verifica la consistencia de las cifras presentadas en los estados financieros, con las cifras reportadas a la SIC. La información que se presenta en los Estados Financieros de la entidad es de fácil comprensión para la ciudadanía y las notas a los estados financieros permiten tener claridad sobre las variaciones representativas en el periodo.

#### **Elementos Gestión del Riesgo Contable**

La entidad cuenta con un mapa de riesgos institucional, dentro del cual se identifican riesgos del proceso financiero, los cuales fueron trabajados con el líder del proceso, el seguimiento se realiza permanentemente a los riesgos identificados, de acuerdo con el reporte del encargado del proceso y evaluación por Control Interno.



A la fecha el mapa de riesgos institucional está en etapa de actualización y se recomienda revisar los riesgos identificados del proceso contable, y si se hace necesario realizar los ajustes que corresponda.

### **FORTALEZAS**

La Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, ha venido realizando la implementación de su Sistema de Control Interno Contable, de manera adecuada. Sus principales fortalezas son:

- La Entidad viene dando aplicación y cumplimiento a las disposiciones enmarcadas dentro del proceso de convergencia a las normas internacionales de información financiera para pymes – NIIF para Pymes
- Se realizan verificaciones para comprobar que los registros contables sean los adecuados y por los valores correctos.
- Existe la idoneidad en las personas que manejan el proceso contable y financiero de la entidad y se realiza un trabajo en equipo con los líderes de los procesos que proveen información al proceso contable.
- El proceso contable de la entidad tiene debidamente identificados sus proveedores, insumos y productos.
- Se suministra información oportuna a los diferentes usuarios de la información.
- Se cuenta con un aplicativo JSP7, que integra los módulos de presupuesto, nómina, activos fijos y tesorería.
- Verificación por medio de auditorías de la respectiva segregación de funciones en el proceso de compras, gestión de los recursos y revisión de los ingresos diarios de caja.
- Realización de los mantenimientos preventivos y correctivos de los activos fijos de la entidad

### **DEBILIDADES**

Se evidencian oportunidades de mejora, que se relacionan principalmente con:

- El proceso cuenta con un Manual de Políticas Contables actualizado, que debe ser socializado y publicado para conocimiento de todos los usuarios.
- No se encuentran definidos unos indicadores financieros que permitan medir la eficiencia y eficacia del proceso contable.

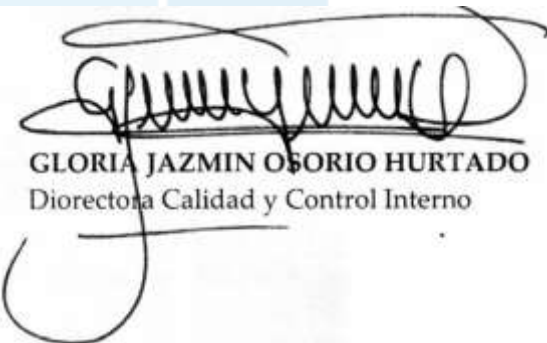
- Se debe socializar otros procedimientos identificados dentro del proceso de transición a las normas internacionales: deterioro de activos, reconocimiento de propiedad, planta y equipo y recaudo de ingresos.
- Falta documentar algunos procedimientos que se pueden considerar importantes como: cierres contables, políticas de depuración contable, entre otros.
- Identificar necesidades de capacitación con relación a los temas contables que fortalezca las competencias de los encargados del proceso y de aquellos que son proveedores de información contable.

## 6. RESULTADOS ALCANZADOS

- Implementación del Sistema de Control Interno de la entidad bajo el modelo COSO II.
- Participación de los trabajadores en la sensibilización sobre valores corporativos y los procesos que integran el sistema de gestión de calidad.
- Fortalecimiento de la cultura de autocontrol en los trabajadores de todos los niveles jerárquicos con el objetivo de desarrollar con mayor eficiencia y eficacia los procesos de la entidad.
- Mejoramiento continuo de los procesos a través del componente de supervisión y/o monitoreo.
- Adecuada evaluación de los riesgos asociados a los procesos de la entidad.
- Cumplimiento al 100% en el envío de informes a los entes de inspección, vigilancia y control.
- Respuesta oportuna al 100% de las PQRS.

En espera que las recomendaciones de Control Interno contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos involucrados con el desarrollo e implementación adecuada del Sistema de Control Interno de la entidad.

Cordialmente,



GLORIA JAZMIN OSORIO HURTADO  
Directora Calidad y Control Interno