

INFORME CONSOLIDADO DE CONTROL INTERNO 2020



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	28
4.5. SUPERVISIÓN Y/O MONITOREO	31
5. CONTROL INTERNO CONTABLE	35
6. RESULTADOS ALCANZADOS	40

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 2020. Así como la revisión de los controles claves implementados por la entidad en cada uno de los componentes de su Sistema de Control Interno:

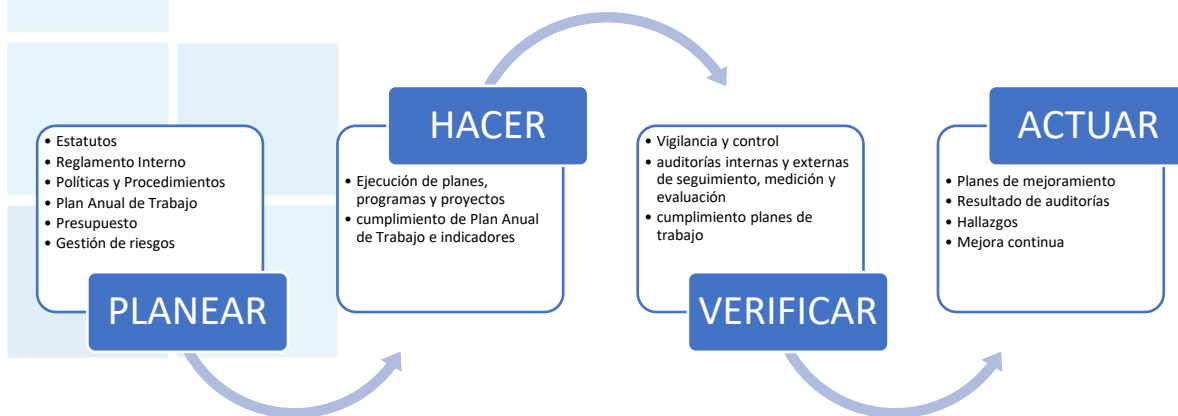
- a. Entorno de Control
- b. Evaluación de Riesgos
- c. Actividades del Control
- d. Información y Comunicación
- e. Supervisión

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 2020 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.

Estos valores enmarcan el comportamiento de todos los funcionarios de la entidad, orientando su integridad y compromiso profesional.

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. La toma de decisiones se encuentra debidamente establecida a partir de las responsabilidades que tiene cada uno de ellos.

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

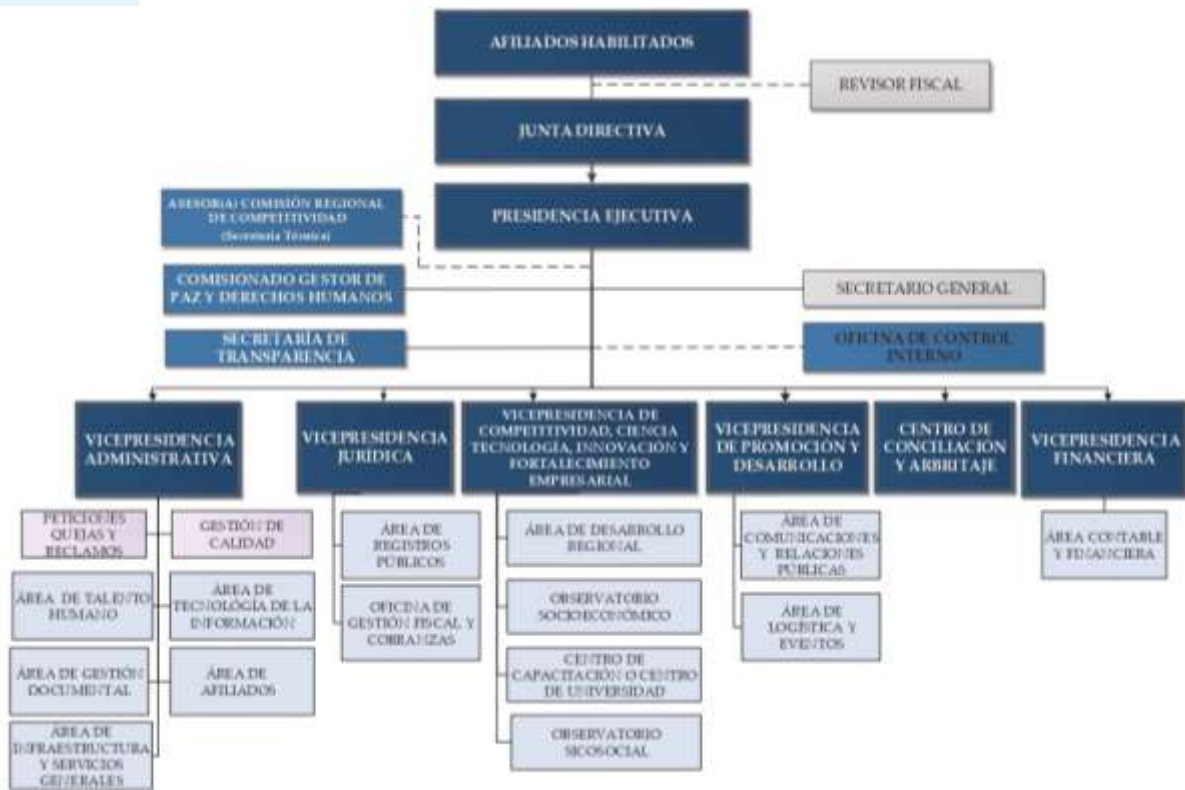
- Aportamos a la generación de valor económico de la región, a partir del fortalecimiento y competitividad del tejido empresarial.
- Mantenemos una estrategia sectorial consolidada, que permite identificar servicios que generen valor para los empresarios y el entorno.
- Facilitamos a los empresarios 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.

- VIII. Vacaciones adelantadas por tema Covid 19
- IX. Pago anticipado de salarios por contingencia nacional
- X. Acompañamiento financiero, jurídico y psicológico por situaciones de pandemia.
- XI. Adecuación de espacios laborales para que los funcionarios continuaran cumpliendo sus funciones bajo todas las medidas de bioseguridad y la protección de la salud de los trabajadores.

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 2020.
- 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 2020, 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 2020 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

Préstamo de salones para eventos de los empleados

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

Flexibilidad de horarios para estudios propios del personal

Vacaciones adelantadas por tema Covid 19

Pago anticipado de salarios por contingencia nacional

Acompañamiento financiero, jurídico y psicológico por situaciones de pandemia a quienes lo soliciten.

Adecuación de espacios laborales para que los funcionarios continuaran cumpliendo sus funciones bajo todas las medidas de bioseguridad y la protección de la salud de los trabajadores.

Evaluación de Desempeño

En el mes de junio se llevó a cabo la evaluación de desempeño del I semestre a todos los trabajadores, aplicando un instrumento nuevo bajo directrices de presidencia. Para el mes de diciembre se aplicó la encuesta GTH-FT-17 para evaluar por parte de los jefes inmediatos el desempeño de los trabajadores, se entregó encuestas del 100% de los trabajadores, para tabular y elaborar informe en el mes de enero de 2021.

Resultado Evaluación de Clima Organizacional 2020

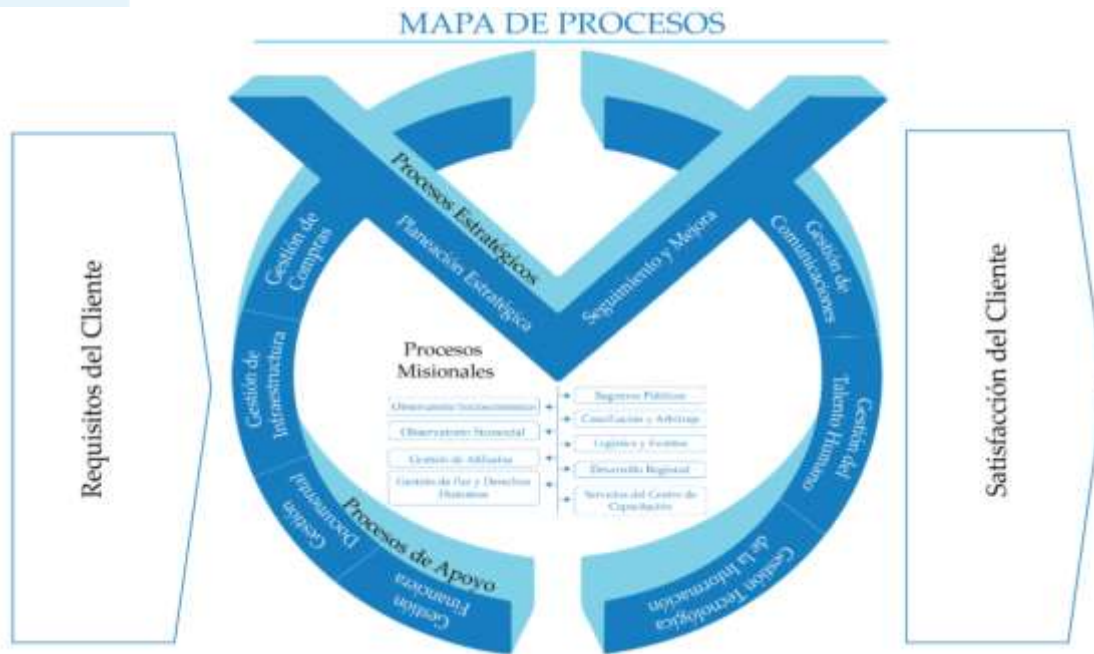
Se llevaron a cabo dos mediciones durante el año. La primera de ellas, a través de la encuesta de percepción de funcionamiento de los funcionarios de la entidad, fue desarrollada en el primer trimestre del año en donde se evidenció que conforme a la percepción que tiene el personal, más del 80% de los funcionarios tiene buena apreciación de la labor adelantada por los directivos. Las apreciaciones individuales para cada uno de los directivos quedaron escritas en el informe.

Para el mes de diciembre de 2020 se aplicó de manera virtual la encuesta de clima organizacional al 100% de los trabajadores; enviando a sus correos el link de la encuesta que contiene 101 preguntas, relacionadas con: ambiente de trabajo, autonomía en la entidad acorde a la naturaleza de los cargos, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación y al final una pregunta abierta respecto a observación, sugerencia, queja o felicitación adicional que el trabajador quisiera expresar. Actualmente se está procesando la información registrada para generar el informe respectivo.

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

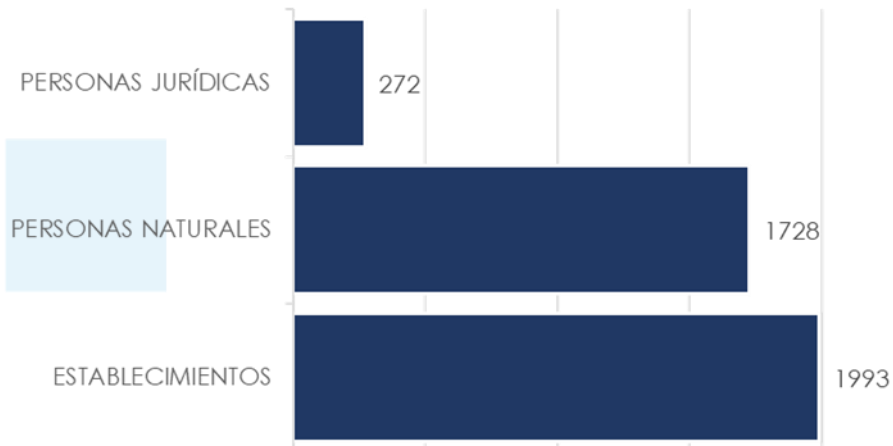
Dentro de este Módulo de Control, se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de esta en la entidad tendrán los controles necesarios para su realización.

Planes, Programas y Proyectos

De acuerdo con el plan de trabajo presentado para la vigencia 2020, se desarrollaron las siguientes actividades, como los principales logros destacables de la entidad:

- **Formalización.**

para la Cámara de Comercio Para el Valle del Rio Cesar para el año 2020 en materia se permitió la formalización de 2.000 comerciantes, en tanto que derivaron en la creación de 272 matrículas de personas jurídicas y de 1.728 de personas naturales, así como la de 1.993 establecimientos de comercio.



- **Fábricas de Productividad.**

Fábricas de Productividad es la apuesta del Gobierno Nacional, liderada por Colombia Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con aliados regionales como las cámaras de comercio, que busca mejorar la productividad, competitividad o rentabilidad de las empresas, para que produzcan más y mejor.

Este programa es una de las 20 metas más importantes del Plan Nacional de Desarrollo del actual gobierno. El programa busca realizar 4.000 intervenciones a empresas en las regiones del país durante los cuatro años (2019 – 2022). En 2020 la meta es de 1.000 de estas intervenciones.

En la primera fase de este programa, la Cámara de Comercio de Valledupar hizo parte de esta iniciativa en la que participaron 11 empresas ubicadas en los municipios de El Paso, La Paz y Valledupar.

El programa se basa en el desarrollo de un diagnóstico que permite identificar el área de intervención para mejorar su indicador de productividad en un 8%, esto, gracias al acompañamiento de 80 horas realizadas por expertos en productividad.

Algunos de los resultados de esta primera fase fueron:

ASOPROKAN: Se logra un crecimiento en ventas bimensual del 524% al terminar la intervención.

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR (COMFACESAR): De acuerdo con un muestreo a conveniencia se logró realizar dos interacciones

para validar el prototipo de servicio "La Granja, Parque Recreativo y Educativo".

CEMENTOS Y CALIZAS DE LA PAZ S.A.: En el desarrollo de la intervención se obtuvo la captación de nuevos clientes para la compra de cemento estructural (nueva unidad de negocio).

VAJAMAR S.A.S (VAJAMAR HOTEL): Se intervino la Gestión Comercial de la empresa con la metodología de Maduración Comercial en todos los canales digitales, se logra impactar en las ventas en el primer trimestre del año.

LÁCTEOS DEL CESAR S.A.: Se mejoró en un 9,11% los costos de no calidad globales del portafolio de productos de la empresa.

HOTEL TATIVAN: La intervención se centró en mejorar la productividad operacional de la empresa.

SERVIPAN S.A.: Resultado de la intervención se logra un incremento del 9% de los clientes activos en el segmento TAT.

OSTEOMATERIAL S.A.S.: Se obtuvo una mejora del 70% en la reducción de los tiempos de no valor agregado en la prestación del servicio.

E.I.T. S.A.S.: Se logra un incremento del 50% clientes activos con la intervención en Desarrollo y sofisticación de productos.

HOTELES DE UPAR S.A.S: Se intervino en el desarrollo y sofisticación de producto.

PALMAGRO S.A.: Gracias a la intervención se logró una optimización logística que le permitirá a la empresa reducir costos logísticos.

- **Clúster Lácteo**

Durante el año 2020, se desarrollaron actividades claves para seguir apoyando a las empresas del sector en su mayoría jalonadas por dos proyectos ejecutados durante la vigencia de la mano de Innpulsa Colombia y Confecámaras, el Convenio Innpulsa N° 086 de 2020 y el Convenio Innpulsa Confecámaras N° 010 de 2020.

De esta manera, se logró impactar a más de 35 empresas transformadoras en los municipios de Agustín Codazzi, Astrea, Bosconia, Chiriguaná, El Copey, La Jagua de Ibirico, San Diego y Valledupar.

Dentro de las actividades ejecutadas se encuentran el desarrollo de asistencia técnica especializada para continuar con la identificación de brechas y mejoramiento productivo, la asignación de equipos y maquinaria para la optimización de procesos, adecuación de empaques y productos, desarrollo

de prototipado de productos, acompañamiento para fortalecimiento comercial, de marca, e innovación.

- **Clúster Turismo**

Durante los primeros dos meses del año, acompañamos a empresarios del clúster en la primera reunión de la administración municipal de Valledupar con miras a desarrollar un plan de acción articulado que permita generar sinergias en acciones claves para fortalecer el sector.

Presentamos en las mesas de concertación del Plan de Desarrollo Departamental la importancia de incluir el desarrollo y fortalecimiento de la gobernanza de la iniciativa clúster, así como el apoyo a la estrategia del sector. Acompañamos a desarrollar las mesas municipales de turismo por parte de la nueva administración municipal, la jornada estuvo compuesta por tres reuniones con todos los eslabones de la cadena con el ánimo de conocer los desafíos del sector y plantear nuevas acciones para fortalecer el turismo desde la Alcaldía de Valledupar.

Programa “Conoce lo que tiene Valledupar”. Iniciamos en alianza con la Alcaldía de Valledupar, con el fin de fomentar el conocimiento de los atractivos y sitios turísticos del personal del sector, para que puedan promocionarlos y recomendarlos a los turistas.

Durante el primer trimestre del año, apoyamos a FONTUR en el desarrollo de una reunión conjunta entre actores de las regiones del sur de la Guajira y norte del Cesar en el afán de establecer un circuito turístico que beneficie a todos los actores de la cadena turística y seguir posicionando a la región como destino turístico.

Así mismo, de la mano de la Alcaldía de Valledupar y FONTUR para socializar la APP Móvil PIT de Fontur con actores del sector turístico en el municipio, con el ánimo de incluir no solo el destino, también que los empresarios formalizados puedan ofrecer sus servicios dentro de esta aplicación móvil.

Articulamos al gremio turístico con representante de más de 20 agencias de viajes y turismo de Cartagena, desarrollamos una serie de reuniones donde se concretó la comercialización de paquete turístico de Valledupar por parte de la agencia de viajes de Cartagena Pasión Colombia y la aerolínea GCA – Gran Colombia de Aviación. Dentro de las acciones implementadas está el

desarrollo de un viaje de familiarización de en Valledupar y los distintos sitios turísticos del sur de la Guajira y norte del Cesar.

Continuamos con la operación del Punto de Información Turística PIT en la Terminal de Transportes de Valledupar en convenio con FONTUR. A través de este espacio, entregamos información turística a 226 visitantes que llegan por la principal terminal de pasajeros de la región durante el año 2020, presentando una reducción superior al 60% debido al cierre de la terminal por motivos de aislamiento obligatorio.

- **Programa Formación Continua Especializada SENA**

En convenio con el SENA desarrollamos el programa de formación continua especializada en aras de seguir fortaleciendo las competencias laborales de los miembros de las empresas de la región. Es así como desarrollamos 75 grupos de formación en los 14 municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar para un total de 2.762 beneficiados en temas de formación enfocados a la revolución digital y la Industria 4.0.

- **Proyecto Minicadenas - MINCIT**

Este proyecto, celebrado entre el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, la Cámara de Comercio de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Aguachica y Cámara de Comercio de Valledupar, logró impactar a más de 1.500 productores para fomentar el cierre de brechas efectivas a las empresas agroindustriales de las zonas rurales víctimas del conflicto armado en Colombia.

Para el caso de la jurisdicción de la entidad, este proyecto incluyó la entrega de maquinaria por valor cercano a los 280 millones de pesos, beneficiando a más de 25 asociaciones cafeteras y cacaoteras.

Durante el primer semestre se finalizó el proyecto con la gestión de compra de maquinaria para las asociaciones y se continuó con el proceso de seguimiento a las tareas establecidas dentro de la asistencia técnica para el mejoramiento productivo de los beneficiarios.

- **Alianzas para la Innovación:**

Este programa es liderado por el Ministerio de Ciencias, anterior COLCIENCIAS y tiene como fin incrementar el número de empresas con capacidades básicas de innovación aplicada, prototipado y validación de sus

productos y servicios, buscando mejorar los indicadores de competitividad regional. Dentro de la alianza se encuentran las Cámaras de Comercio de la Guajira, Santa Marta, Valledupar, Cartagena, San Andrés, Montería, Sincelejo y Magangué.

El programa requirió el desarrollo de un proyecto de innovación de bajo costo, que la empresa diseñara para su prototipado y posterior validación, que finalmente arrojó un producto y/o servicio mínimo viable, con el acompañamiento presencial y virtual de un operador dispuesto por la alianza (Genie Latam, para el 2020).

En la jurisdicción que corresponde a la Cámara de Comercio de Valledupar para el valle del Río Cesar, se beneficiaron 3 empresas, de diferentes renglones económicos, las cuales, recibieron durante 8 semanas y 36 horas de interacción, la aplicación de diferentes de sesiones de mentorías y seguimiento de manera presencial y virtual, mediante una metodología propia del operador Genie Latam, denominada SpiNN 361. Las temáticas desarrolladas lo largo del programa, estuvieron, centradas en la apreciación del concepto de propuesta de valor, cómo innovar y los diferentes tipos de innovación; además de la realización de experimentos, formatos y documentos necesarios para soportar y validar el proceso, así como desarrollar un producto mínimo viable, el cual se puede ir mejorando después de su lanzamiento, conforme el mercado lo requiera.

- **Programa CREEce**

Este programa liderado por el MINCIT y la Unión Europea tiene como objetivo el fortalecimiento empresarial para propietarios de empresa del sector de ferretería, droguerías, prendas de vestir y comercio de tecnología, vital en su proceso de reactivación económica gracias al mejoramiento de su oferta de valor a través de la aplicación de herramientas prácticas y útiles. Con este programa también se logró mejorar prácticas empresariales a través de procesos de acompañamiento, formación, asistencia técnica especializada y herramientas de gestión para avanzar su proceso de reactivación y/o de crecimiento con enfoque en la formalización empresarial.

En este proyecto se beneficiaron 103 empresas de las cuales, el 90% finalizaron la ruta de intervención, mientras que el 10% no lograron terminar el programa.

El sector de prendas de vestir y calzado representó el 70% de las empresas participantes, el 29% a ferretería y el 1% a comercio de productos tecnológicos

- **Emprendimiento.** En el 2020, el emprendimiento siguió como línea estratégica para la Cámara de Comercio, enfocado en la formalización y su fortalecimiento fue una de las tareas desarrolladas durante el año 2020 y se realizó a través de distintos frentes. Además del acompañamiento con asesorías en estructuración de modelo de negocios, se realizaron talleres enfocados al fortalecimiento de mentalidad y cultura, así como también a la apropiación de la metodología CANVAS como herramienta para la estructuración de modelos de negocios.

Durante este año se realizaron 41 talleres y beneficiando a 647 emprendedores, lo que representa un aumento de 78% en la cantidad de talleres realizados y del 160% en los asistentes beneficiados en comparación con el año inmediatamente anterior. Cabe señalar que estos talleres se realizaron de manera virtual debido a la emergencia generada por COVID-19.

Asimismo, se realizaron y apoyaron eventos especiales, que fortalecen los conocimientos adquiridos y muestran una mejor perspectiva de las tendencias y el entorno en el que se desarrollan los negocios. Siete fueron estos espacios con los que logramos beneficiar a 544 personas de las cuales 31 pertenecen a entidades del ecosistema emprendedor de la región y los demás son emprendedores.

- **Formación Empresarial.** Es así como, durante el 2020, se propiciaron de 125 espacios de formación, con los que se impactó a más de 3500 comerciantes de los 14 municipios que conforman la jurisdicción de la entidad. El 81% de las capacitaciones realizadas se realizaron de manera virtual, a través de la plataforma TEAMS o por las redes sociales institucionales, Facebook y YouTube. Cabe destacar que el total de capacitaciones dictadas presentó un incremento del 8% en comparación con las realizadas en el año 2019, mientras que el total de asistentes aumentó en un 9% frente al mismo periodo.

De estos 125 espacios de formación, 41 correspondieron a Talleres de Apoyo Psicosocial, enfocados en temas de resiliencia, trabajo en equipo, liderazgo, manejo de estrés laboral, inteligencia emocional y salud mental en tiempos de contingencia. Con esto logramos impactar a 622 personas.

Los 84 restantes, fueron capacitaciones de interés general, con los que pudimos impactar 3500 personas. Lo que nos muestra un aumento del 8% tanto en número de espacios realizados como de beneficiarios, comparados con el año inmediatamente anterior.

Las temáticas tratadas durante este año estuvieron enfocadas principalmente en la preparación de las empresas para afrontar las restricciones y nueva normalidad, es así como el 36% de las capacitaciones realizadas giraron en torno al diseño e implementación de los protocolos de bioseguridad, mientras que el 27% estuvieron relacionadas con aspectos de gestión empresarial en donde se contemplaron como mercadeo, servicio al cliente, innovación, entre otros. De igual manera, se abordaron temas de formalización, Asociatividad y tributarios.

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 Gestión Formación Empresarial

CAPACITACIONES REALIZADAS	90%	(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas) *100%	100%	Durante el año 2020 se realizaron un total de 164 espacios de formación logrando cumplir la meta establecida para el año de 100. Estos espacios se encuentran divididos así; 83 capacitaciones de interés general, 40 talleres de emprendimiento y 40 talleres de apoyo psicosocial.
---------------------------	-----	--	------	--

ASESORIAS Y CONSULTORIAS REALIZADAS	90%	(Asesorías y consultorías realizadas/Asesorías y consultorías Programadas) * 100%	106%	Durante el año 2020, este indicador tuvo un promedio de cumplimiento del 106%, teniendo en cuenta que para el primer semestre fue de 101%, al realizarse un total de las 93 asesorías e iniciar 8 consultorías, y en el segundo semestre un 110%, al realizarse 63 asesorías y dos consultorías. Cumpliendo la meta establecida del 90% para este indicador.
SATISFACCION DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	90%	(Número de personas que calificaron bueno y excelente/Número de personas encuestadas) * 100%	100%	Durante el año 2020, el 100% de las personas encuestadas consideraron como bueno y excelente el servicio ofrecido, estos incluyen los de capacitación, asesorías y consultorías.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE RSE REALIZADAS	100%	(Actividades de RSE realizadas/Actividades de RSE programadas)*100%	100%	Durante el año 2020 se cumplió con la meta establecida para este indicador. Fueron programadas un total de 8 actividades de responsabilidad social empresarial, 4 ligadas al componente de sostenibilidad ambiental y 4 hacia lo social.

Nivel de Satisfacción Registros Públicos

Se evidencia mediante acta del proceso de Registros Públicos que los indicadores de satisfacción del cliente desde el mes de marzo no fueron medidos dado que a partir del mes de marzo de 2020, debido a la pandemia y por directriz de la superintendencia de industria y comercio, a través de la circular externa No. 002, se prohibió el uso de huellero físicos o electrónicos de uso masivo para recolectar información biométrica (datos sensibles) con miras a prevenir el contagio del COVID-19 a través de contacto indirecto;

SATISFACCION DEL CLIENTE GLOBAL	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	97,11%	Durante el periodo en el que se pudo medir el indicador de satisfacción de los servicios prestados en el área de registros
---------------------------------	------	--	--------	--

				públicos se evidencia el cumplimiento a la meta establecida.
SATISFACCION AL CLIENTE - SEDE CALLE 14	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	94,50%	Durante el periodo en el que se pudo medir el indicador de satisfacción de los servicios prestados en el área de registros públicos se evidencia el cumplimiento a la meta establecida.
SATISFACCION AL CLIENTE - SEDE PRINCIPAL	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	98,00%	Durante el periodo en el que se pudo medir el indicador de satisfacción de los servicios prestados en el área de registros públicos se evidencia el cumplimiento a la meta establecida.
SATISFACCION AL USUARIO SECCIONAL BOSCONIA	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	97.17%	En la seccional Bosconia, se evidenció en el primer trimestre un indicador de satisfacción en el servicio al usuario del 97.17% cumpliendo la meta trazada según el procedimiento del presente indicador.
SATISFACCION AL USUARIO SECCIONAL EL COPEY	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	95.40%	En la seccional Copey, según la medición del indicador de satisfacción al usuario, el primer trimestre fue del 95.40%; cumpliendo la meta trazada.
SATISFACCION AL USUARIO SECCIONAL AGUSTIN CODAZZI	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	98.76%	En la seccional Agustín Codazzi, en el primer trimestre del año, se obtuvo una satisfacción de servicio al usuario del 98.76%; evidenciando que se cumplió la meta trazada.
SATISFACCION AL USUARIO SECCIONAL LA JAGUA	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	98.11%	En la seccional La Jagua de Ibirico, Se alcanzó en el primer trimestre un indicador de satisfacción en el servicio prestado al usuario del 98.11%; cumpliendo la meta trazada.
SATISFACCION AL USUARIO SECCIONAL CHIRIGUANA	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	98.09%	En la seccional Chiriguaná, se obtuvo en el primer trimestre un indicador de satisfacción al usuario del 98.9% cumpliendo la meta trazada.

Porcentaje de Satisfacción del Cliente CAE

Se evidencia mediante acta del tiempo promedio de atención CAE para persona natural y para persona jurídica, que los indicadores de satisfacción del cliente desde el mes de marzo no fueron medidos dado que a partir del mes de marzo de 2020, debido a la pandemia y por directriz de la superintendencia de industria y comercio, a través de la circular externa No. 002, se prohibió el uso de huellero físicos o electrónicos de uso masivo para recolectar información biométrica (datos sensibles) con miras a prevenir el contagio del COVID-19 a través de contacto indirecto;

PORCENTAJE DE EMPRESAS MATRICULADAS USUARIOS CAE	\geq 80%	(Número total de matrículas (usuarios Cae) / Número total usuarios atendidos Cae) x 100%	90,78%	En el trayecto de divulgación, publicidad y promoción de los servicios prestados por el CAE, se puede percibir que cada día son más los usuarios que utilizan nuestros servicios, lo que demuestra que el indicador de empresas matriculados usuarios CAE para el año 2020, dio como resultado el 90.78%, superando así la meta establecida que es \geq 80%.
PORCENTAJE DE EMPRESAS MATRICULADAS USUARIOS CAE	\geq 80%	(Número total de matrículas (usuarios Cae) / Número total usuarios atendidos Cae) x 100%	4119	En el trayecto de divulgación, publicidad y promoción de los servicios prestados por el CAE, se puede percibir que cada día son más los usuarios que utilizan nuestros servicios. Hubo 4.119 asesorías especializadas brindadas y 4.087 empresas matriculadas en el año 2020, dando como resultado el 99.22% de empresas matriculadas en el CAE, superando la meta establecida que es \geq 80%.
PORCENTAJE DE EMPRESAS MATRICULADAS USUARIOS CAE	\geq 80%	(Número total de matrículas (usuarios Cae) / Número total usuarios atendidos Cae) x 100%	4087	En el trayecto de divulgación, publicidad y promoción de los servicios prestados por el CAE, se puede percibir que cada día son más los usuarios que utilizan nuestros servicios. Hubo 4.119 asesorías especializadas y 4.087 empresas matriculadas en el 2020, dando como resultado el 99.22% de empresas matriculadas

				en el CAE, superando así la meta establecida que es $\geq 80\%$.
--	--	--	--	---

Indicadores de Renovación

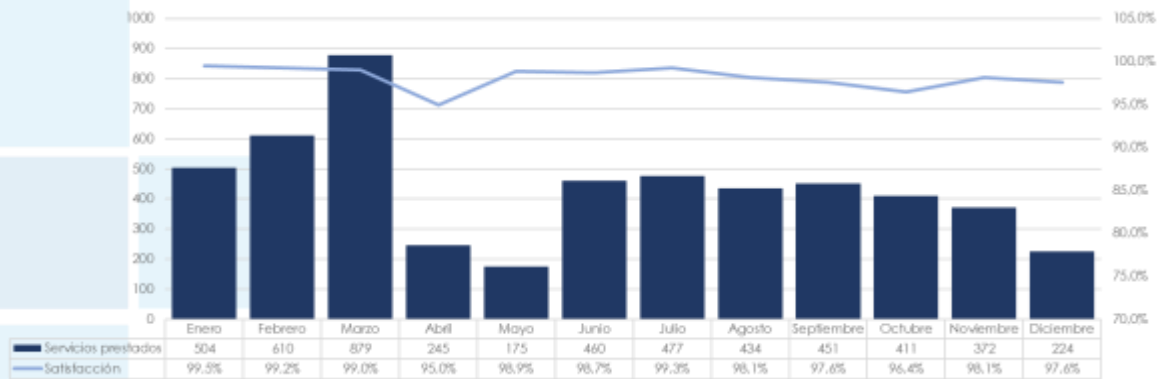
Durante la vigencia 2020 fueron renovadas 27.645 matrículas que representan un incremento del 6% frente a las 26.088 matrículas renovadas en 2019, así como la renovación del 79,7% del potencial de comerciantes que se situó en 34.040 matrículas durante la vigencia. Cabe destacar que se cumplió satisfactoriamente con la meta estipulada para las renovaciones, que se había fijado en el 75%.

INDICADOR RENOVACION	I Trimestre $\geq 42\%$ (acumulado), II Trimestre $\geq 57\%$ (acumulado), III Trimestre $\geq 67\%$ (acumulado) y IV Trimestre $\geq 75\%$ (acumulado)	No. de empresas renovadas (Trimestre)/No. total de matrículas con potencial de renovación (Anual) *100	81,2%	Pese a las eventualidades sucedidas en el 2020 fueron renovadas 27.627 matrículas que representan el 81.2% del potencial de renovación de la vigencia, logrando así superar la meta establecida del 75% para dicha anualidad.
-------------------------	---	--	-------	---

Afiliados

Servicios prestados y su calificación

En el desarrollo de la labor de mantener disponibles programas y servicios especiales para sus afiliados, para la vigencia 2020 se continuó con la disponibilidad de personal dedicado para su atención personalizada a domicilio, así como el acceso a publicaciones y capacitaciones exclusivas, resaltando que los servicios que ofrece la entidad brindan 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. De esta manera, en el año se realizaron, entre otras atenciones, la prestación de 5.242 servicios personalizados, que obtuvieron en promedio un nivel de satisfacción (calificaciones como excelente) del 98.1%, distribuidos por mes de la siguiente manera:



Cabe destacar que durante todos los meses se cumplió con la meta de satisfacción fijada en el 90%.

Asimismo, se resalta que el indicador de nivel de cobertura que contempla la cantidad de afiliados atendidos de forma preferencial con relación a la cantidad total de afiliados se situó en el 92% para el primer semestre y 96% para el segundo, cumpliendo así la meta establecida en el 85%.

Atención durante el aislamiento obligatorio derivado de la pandemia del COVID19

Es de precisar que la atención a los miembros del Círculo de Afiliados, así como a los comerciantes registrados en la entidad se prestó de manera ininterrumpida aún en medio de las restricciones más fuertes de aislamiento preventivo. En atención a las medidas impuestas por el Gobierno Nacional se reorganizaron los canales de atención prestando los servicios de manera telefónica y virtual, y en la medida en la que las restricciones se fueron flexibilizando se retomó la atención presencial, conservando los protocolos de bioseguridad. Asimismo, en el marco de estos protocolos se realizaron los cambios respectivos en el proceso interno de Gestión de Afiliados, adaptando los formatos establecidos para su uso virtual y de esta manera velar por la seguridad de los afiliados y funcionarios de la entidad.

Programas de capacitación dirigidos exclusivamente a afiliados

En conjunto con el Centro de Capacitaciones de la entidad, se diseñaron asesorías y capacitaciones dirigidas de forma exclusiva a los miembros del Círculo de Afiliados, abordando como tema principal el diseño e implementación de los protocolos de bioseguridad para de esta manera acompañar a los afiliados en su proceso de reactivación. En este proceso se beneficiaron 90 afiliados.

Comités de afiliados

En cumplimiento con el Reglamento Interno de Afiliados el Comité de Afiliados se reunió mensualmente para realizar un seguimiento a los servicios prestados a los afiliados, así como revisar las solicitudes de afiliación y el proceso de depuración. Así se llevaron a cabo 12 reuniones que quedaron debidamente formalizados en las actas respectivas.

Depuración de la base de datos de afiliados

Esta depuración se llevó a cabo a través de dos estrategias, la primera de ellas corresponde a una revisión general en donde se valida que los afiliados activos continúen cumpliendo con las condiciones estipuladas en el artículo 13 de la ley 1727 de 2014, así como que no estén inmersos en las causales para la pérdida de la calidad de afiliado fijadas en el artículo 14 de la citada ley. En este sentido, en la vigencia 2020 se llevaron a cabo dos depuraciones generales que quedaron registradas en las actas 1 y 7 del comité de afiliados, de fechas 2 de enero y 17 de julio respectivamente. En el acta 1 se realizó la validación de los 836 afiliados que estaban vigentes a la fecha, dando como resultado la desvinculación de tres comerciantes, 2 de ellos debido a que no pagaron su cuota de afiliación antes del 31 de diciembre de 2019 y un tercero que perdió la calidad de comerciante al cancelar su matrícula mercantil. Para la segunda depuración, que fue realizada en julio de 2020 se verificaron los 825 afiliados activos y se procedió a la desvinculación de 77 comerciantes, de los cuales 68 fueron depurados por no renovar oportunamente su registro mercantil, 5 por no renovar su afiliación y 4 por perder la calidad de comerciante al cancelar su matrícula mercantil.

Asimismo, mensualmente se realiza la revisión de la base de datos de afiliados para validar que ningún afiliado activo haya cancelado su registro mercantil y que, en caso de producirse una cancelación, se depure de la base de datos general. De esta manera, se procedió a la depuración de 14 afiliados como quedó registrado en las actas 2, 3, 4, 6, 9 y 10 del comité de afiliados para la vigencia en mención.

De esta manera, en la vigencia 2020 perdieron la calidad de afiliados un total de 96 comerciantes con motivo de la depuración de la base de datos del Círculo de Afiliados.

Logros destacados

- La atención preferencial a los miembros del Círculo de Afiliados se prestó de manera ininterrumpida, lo que permitió atender al 96% de los miembros del

Círculo y acompañarlos en su proceso de reactivación económica. Los altos estándares en la calidad del servicio prestado se reflejan en la calificación otorgada.

- La ampliación de los términos de la renovación oportuna del Registro Mercantil se socializó en debida forma.
- Pese a la emergencia económica y sanitaria que atravesó el país, el 91% de los afiliados de 2019 mantuvo su condición en 2020, al continuar cumpliendo los requisitos establecidos por la Ley 1727 de 2014 para ostentar esta calidad.
- Las auditorias del proceso de Gestión de Afiliados tanto internas como externas surtieron de manera exitosa sin ninguna observación, manteniendo la certificación de calidad ISO:9001.

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 cumplimiento plan anual de trabajo 2020
- VI. Revisión de cumplimiento y seguimiento a metas de programas, proyectos y convenios.
- VII. Se establecieron lista de verificación para mirar la efectividad de los controles establecidos en distintas áreas de la entidad
- VIII. Otras actividades que garantizan control tecnológico y de la información que se realizan al interior de la entidad son:
 - Mantenimiento del hardware y software
 - Acceso restringido al área de procesamiento de datos.

- Equipos de respaldo para la continuidad de la energía.
- Aires acondicionados.
- Back-up de archivos.
- Controles sobre la seguridad lógica y administración de usuarios: Identificación y Autenticación.

Además, la Cámara de Comercio se encuentra Certificada en ISO 9001, herramienta de gestión que le permite realizar control en la identificación y tratamiento del producto no conforme; al igual que, realizar periódicamente auditorías internas y un acta de revisión gerencial donde se consolida toda la información inherente al Sistema de gestión de Calidad.

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

Se publicaron 16 boletines de prensa correspondientes a comunicados oficiales principalmente relacionados con la contingencia a causa del COVID-19, mediante los cuales se brindó información oportuna al usuario sobre la normativa y decisiones adoptadas por el Gobierno Nacional y Municipal, así como las institucionales relacionadas con el entorno empresarial.

Noticias

Con el fin de mantener informados a los usuarios sobre los servicios y actividades más destacadas de la entidad, durante el año se generaron y divulgaron 24 noticias entre las que destacaron: X versión del Reconocimiento al Mérito Empresarial Julio Villazón Baquero, promoción de ferias y ruedas empresariales y divulgación de los resultados de las investigaciones socioeconómicas adelantadas por la entidad.

Eventos Cubiertos

Para la vigencia 2020 fueron cubiertos 102 eventos tanto internos como externos y celebrados de manera presencial o virtual, lo que permitió visibilizar la participación de la entidad en espacios de alta relevancia para la coyuntura regional y nacional.

Piezas Gráficas Publicitarias y Audiovisuales

Durante el año se diseñaron 1.849 piezas publicitarias, que incluye la realización de 1.622 piezas gráficas y 227 audiovisuales, con las que se promocionaron los trámites y servicios ofrecidos por la entidad haciendo especial énfasis en las medidas de bioseguridad y en los trámites virtuales.

Comportamiento de Redes Sociales

Publicaciones En Redes Sociales Facebook, Instagram Y Twitter

Con el fin de fortalecer la imagen institucional y de brindar información oportuna a los usuarios, durante el 2020 se realizaron 4.684 publicaciones en redes sociales, que permitieron fomentar la interacción directa con la comunidad.

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR'S

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS
Enero	233	0	0
Febrero	258	0	0
Marzo	163	0	0
Abril	62	0	0
Mayo	125	1	0
Junio	121	0	0
Julio	161	0	0
Agosto	212	0	0
Septiembre	227	0	0
Octubre	206	1	0
Noviembre	159	0	0
Diciembre	149	0	0
TOTAL	2.076	2	0

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.
- 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, para la vigencia 2020 se continuó con el establecimiento de la emisora virtual mediante la cual se emitieron programas de interés empresarial y general, además de la grabación de cuñas y demás piezas promocionales.

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.ccvallidupar.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.
- III. Socialización con funcionarios de medidas tomadas dentro de la contingencia por la pandemia COVID19.

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
TOTAL	2

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
Total	21

Oportunidades de Mejora

- 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 protege el conocimiento adquirido en la cámara.

- Es conveniente mejorar la alineación del análisis del contexto corporativo y la matriz de riesgos, de tal forma se vea de manera global los riesgos de la organización y sea más fácil para su seguimiento por parte de la alta dirección.
- 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 educativa, además le permita incrementar la habilidad para identificar tendencias y eliminar causas raíz de los reclamos.
- En el centro de capacitación se recomienda formalizar los acuerdos para evitar los cursos de tal forma se deje estipulado la responsabilidad de cada una de las partes, Además garantizar que todos los participantes de los cursos diligencien la encuesta de satisfacción, de tal forma se obtenga la percepción completa del servicio.
- 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.
- 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
TOTAL	3

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 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. Es importante que todas las caracterizaciones tengan incorporado en sus actividades el ciclo PHVA; ya que ello permite conseguir mejoras en el corto plazo y resultados más visibles.
- II. Se considera necesario que se tenga documentado cuáles son las fuentes de datos para la medición de los indicadores; dado que no se evidencia con claridad y en algunos casos se observó conlleva a demoras en la búsqueda de los datos que si bien se evidenciaron directamente de donde los sacan debe quedar establecida la fuente.
- III. Es conveniente revisar las actividades de la caracterización del proceso; dado que se nombran las actividades de manera muy general y no corresponden a las realmente ejecutadas por la presidencia; un ejemplo de ello es la actividad de programación y realización de auditorías internas de calidad, las cuales corresponden a Seguimiento y mejora; la presidencia recibe y analiza los informes de auditoría, no realiza las auditorías.
- IV. La medición de los indicadores son una gran herramienta para la Gerencia en la toma de decisiones; es conveniente revisar el indicador cumplimiento de convenios gestionados; dado que todos los convenios gestionados y firmados son ejecutados.
- V. Es conveniente que en los formatos de acción correctiva se contemple un campo para las evidencias de implementación; dado que esto permitirá mayor organización y cumplimiento a los planes de acción.
- VI. 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.

- VII. Es conveniente mantener información consolidada de los resultados de las evaluaciones de las investigaciones realizadas en el observatorio económico.
- VIII. Es conveniente que los formatos de renovación de afiliación y actualización de datos sean ingresados al aplicativo de afiliados.
- IX. Es importante revisar la distribución que se hace de los trámites a los abogados; con el fin de evitar la acumulación y darle mayor celeridad a los mismos.
- X. En la caracterización del proceso no se evidencian actividades pertenecientes al ciclo de verificación y existen actividades macro que no se encuentran descritas en la misma.
- XI. Es conveniente organizar más adecuadamente el archivo del área de Conciliación y arbitraje de años anteriores, con el objetivo de conseguir la información más rápidamente.
- XII. Es importante que se socialice los resultados de la satisfacción de las capacitaciones efectuadas en las seccionales.
- XIII. 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.
- XIV. Es importante que se lleve de manera resumida la historia laboral de cada funcionario para mayor agilidad en la entrega de las constancias laborales; las cuales deben llevar: El oficio desempeñado, el tiempo de servicio y el salario devengado.
- XV. 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.
- XVI. 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.
- XVII. Es conveniente controlar adecuadamente la entrada y salida de elementos de infraestructura para mayor seguridad de los mismos.

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 2020, en los procesos contables, con el fin de valorar la existencia y efectividad de los controles establecidos.

Controles de autorización en el manejo de los recursos

En la entidad se desarrollan dos tipos de Controles de Autorización. En primer lugar, el control de autorización, que permite monitorear y controlar, el uso de los recursos e información del sistema de información de la entidad, a través de mecanismos de autenticación y autorización, de acuerdo con la segregación de funciones, reduciendo así el riesgo de acceso o modificación, no autorizada de la información. En segundo lugar, está el control de autorización que comprende la aprobación y autorización de transacciones y operaciones en la entidad y que es llevada a cabo por el personal con la autoridad y responsabilidad, y en cumplimiento con las políticas y estructura organizacional de la entidad.

Recursos Financieros: Autorización y aprobación de transacciones: Todas las transacciones son autorizadas, por funcionarios con la responsabilidad y autoridad para hacerlo, con el fin de hacer seguimiento a todo el proceso de la transacción y determinar, la responsabilidad de cada actividad. Se cuenta además con:

- Acceso restringido a los recursos, activos y registros, y custodia de recursos en cajas menores, cajas fuertes.

- Controles físicos (Seguridad de las instalaciones).
- Controles de cumplimiento de la normatividad inherentes a las Cámaras:
Definición de calendarios de obligaciones legales
Revisiones previas al cumplimiento de la normatividad

Recursos Físicos:

- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos, inventarios e Inspecciones.

Recursos Humanos: La entidad ha seleccionado el personal adecuado, para los cargos encargados de la autorización de las transacciones y firma de documentos. Así mismo, se ha capacitado al personal, en relación con la seguridad de la información, las políticas para el control de acceso y el manejo de los riesgos tecnológicos. Para la contratación de personal se aplican los lineamientos y políticas establecidas por la Presidencia Ejecutiva.

Recursos Tecnológicos y de Información: Con el avance de la tecnología, las entidades necesitan de sistemas de seguridad, que les permitan salvaguardar la exactitud, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información, y por ende brindar una información rápida y útil a los usuarios, además de darle un uso eficiente a sus recursos.

Por esta razón se establecen controles generales y de aplicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y la implementación de las medidas necesarias, para proteger los activos de información contra acceso no autorizado, divulgación, duplicación.

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 2020, 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 contabilidad, presupuesto, nómina, activos fijos, proveedores 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.
- 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.

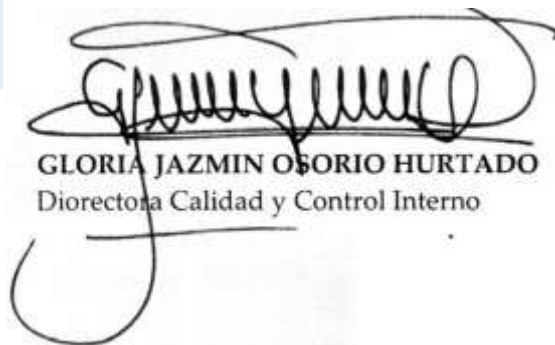
- Falta documentar algunos procedimientos que se pueden considerar importantes como: cierres contables, políticas de depuración contable, entre otros.
- Identificar necesidades de capacitación con relación a los temas contables que fortalezca las competencias de los encargados del proceso y de aquellos 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
Diirectora Calidad y Control Interno