

# INFORME CONSOLIDADO DE CONTROL INTERNO 2021



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.....	27
4.5. SUPERVISIÓN Y/O MONITOREO.....	31
5. CONTROL INTERNO CONTABLE.....	34
6. RESULTADOS ALCANZADOS.....	38

## 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 2021. Así como la revisión de los controles claves implementados por la entidad en cada uno de los componentes de su Sistema de Control Interno:

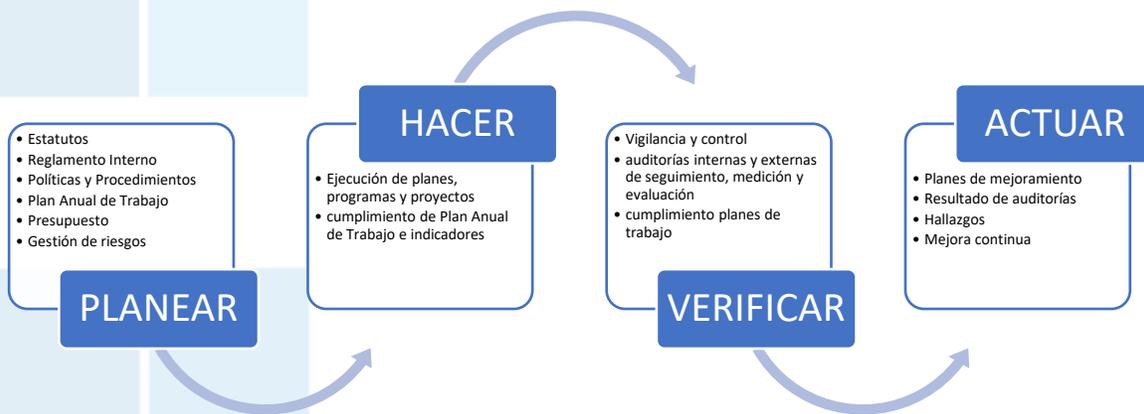
- a. Entorno de Control
- b. Evaluación de Riesgos
- c. Actividades del Control
- d. Información y Comunicación
- e. Supervisión

## 3. GENERALIDADES

El Sistema de Control Interno está integrado por un conjunto de procesos, manuales, políticas, normas legales, procedimientos y demás mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar para que se asegure razonablemente que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y de los recursos se realicen de acuerdo con las normas legales, dentro de las políticas trazadas por la Presidencia Ejecutiva y en atención a las metas y objetivos estratégicos fijados por la entidad.

Para la vigencia 2021 el Plan de Trabajo estuvo sintonizado con la política de Reactivación Económica de la Presidencia de la República, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Departamento Nacional de Planeación y Confecámaras en el marco del Sistema Nacional de Competitividad con el propósito de recuperar y dinamizar la economía del país y del departamento teniendo en cuenta las disposiciones tomadas por el gobierno nacional para afrontar la pandemia y en las medidas adoptadas para la apertura y normalización de los distintos sectores económicos. Además tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- 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 2021 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 y Vicepresidencia de

Competitividad, Ciencia, Tecnología, Innovación y Fortalecimiento Empresarial, la Secretaría la ejerce la Gerente de Aseguramiento Corporativo.

## 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 capacitaciones el código de ética y buen gobierno.

**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

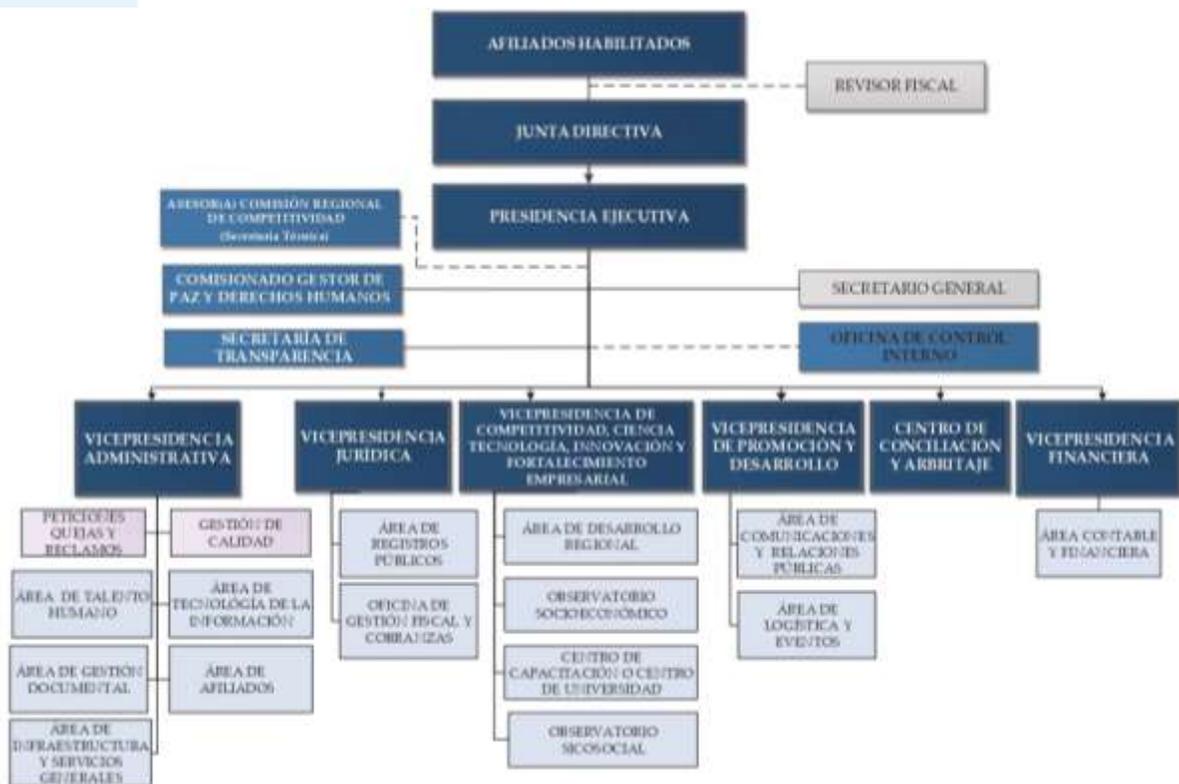


### f. Estructura Organizacional

**Manual de funciones y perfiles de cargo.** La entidad cuenta con los perfiles de cargo los cuales están articulados con la estructura organizacional, relacionando los niveles de responsabilidad y autoridad; permitiendo dirigir y ejecutar los 4 procesos y actividades de conformidad con las políticas de la entidad. 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 de la entidad es fluida y cuentan con canales directos entre todos los funcionarios, respetando siempre el conducto regular y los niveles de autoridad y responsabilidad. En el manual de Inducción se hace énfasis en la estructura organizacional, así como en los niveles de autoridad.

**Sistema de evaluación del desempeño:** Se tiene definida la herramienta para evaluación del desempeño, la cual permite a través de su aplicación evidenciar oportunidades y/o necesidades de formación y capacitación.

**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 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. Socialización de la actualización del Código de Ética y Buen Gobierno
- V. Capacitaciones sobre principios éticos y valores corporativos
- VI. Realización y socialización de plan de auditorías internas.
- VII. Seguimiento al plan de bienestar laboral
- VIII. Aplicación del programa de inducción y entrenamiento, y programa de reinducción.

### **Relación Con Entes Externos**

Teniendo en cuenta que la Gerencia de Aseguramiento Corporativo 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 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 2021.
- 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 2021, 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.

Para el año 2021 se cumplió con un 120% de las capacitaciones programadas. De manera ordinaria éstas estuvieron en su mayoría programadas para los viernes de 7:00 a.m. a 8:00 a.m. Se excedió en la cantidad de capacitaciones programadas; dado que para el último semestre se anexaron otras capacitaciones de competencias blandas que fueron dictadas por la psicóloga de manera virtual los días martes de 7:00 a.m. a 8:00 a.m.

### **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 2021 se realizaron incentivos para:

Celebración de cumpleaños

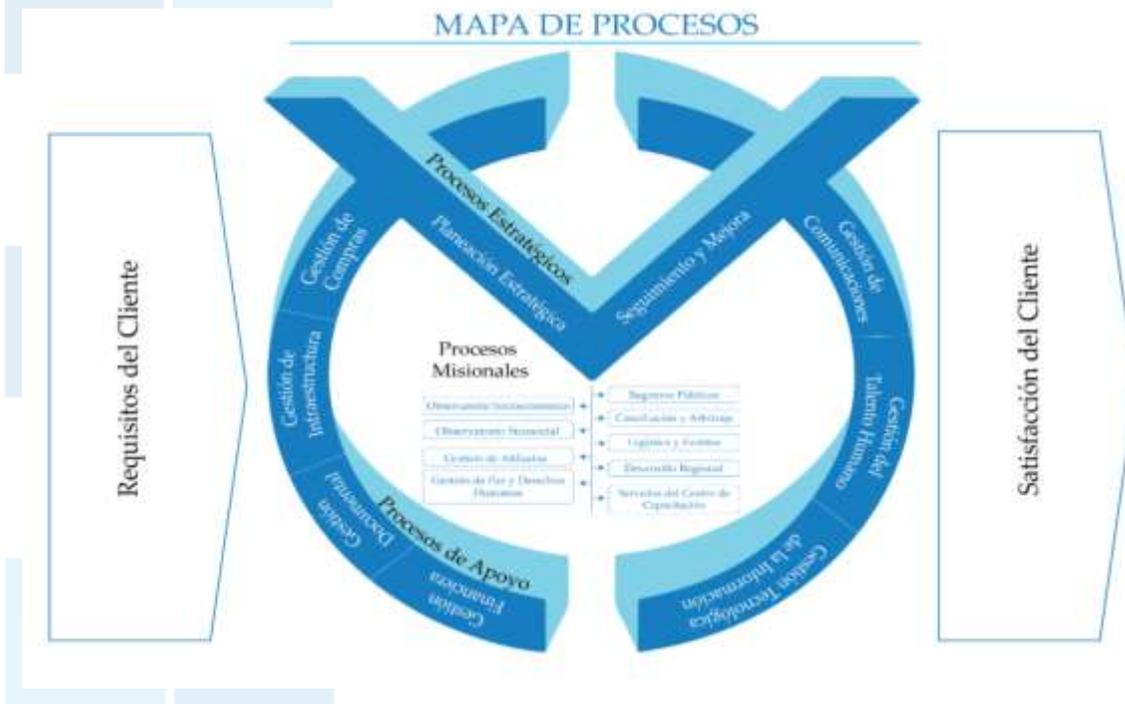
Celebraciones especiales: Día de la mujer, día de la madre, día del padre, día de amor y amistad

Exaltación al día de cada profesión  
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

### 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

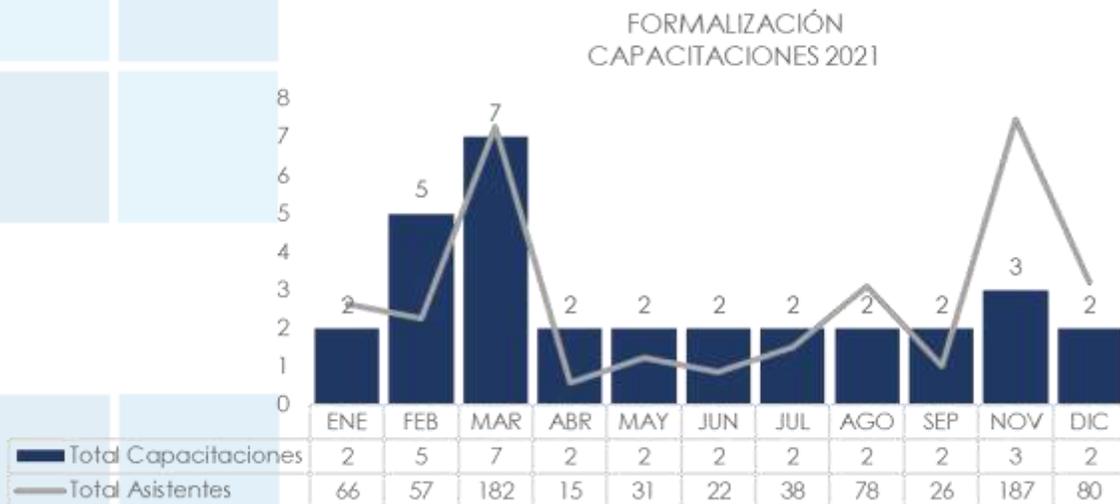
Dentro de este Módulo de Control, se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de esta en la entidad tendrán los controles necesarios para su realización.

## Planes, Programas y Proyectos

De acuerdo con el plan de trabajo presentado para la vigencia 2021, se desarrollaron las siguientes actividades, como los principales logros destacables de la entidad:

- **Formalización.**

En conjunto con las áreas de Gestión de Paz y Derechos Humanos, Registros Públicos, y aliados externos, durante el año 2021 se realizaron un total 31 capacitaciones relacionadas con temas de formalización. Generamos más espacios de formación empresarial tales como Asociatividad, Beneficios de la formalización, Facturación y Nómina electrónica, Registro Único de Proponentes-RUP, Registro Nacional de Turismo-RNT con las que logramos beneficiar a 782 asistentes.



- **Emprendimiento – Aceleración**

ACELERATE es una iniciativa de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del río Cesar para acelerar el crecimiento de emprendimientos en etapa temprana en su jurisdicción. A través del desarrollo y potencialización de habilidades y capacidades de los emprendedores que permita la consolidación de sus ideas de negocio.

Durante el proceso, se desarrollaron temáticas como Mentalidad y Cultura, Creatividad e Innovación, Modelo de Negocio, Modelo Contable y financiero, Marketing, a través de talleres de manera virtual. Durante el año 2021, decidimos hacer esta prueba de piloto del Programa de Aceleración la cual nos arrojó los siguientes resultados:



TEMÁTICA	TOTAL ASISTENTES
Emprendimiento	9
Liderazgo	12
Creatividad E Innovación	9
Estrategia	14
Canvas I	12
Canvas	8
Manejo Contable	10
Manejo Contable II	7
Plan Financiero	6
Redes Sociales	9
Fundamentos De Marketing	9
Herramientas Del Marketing	5
Importancia De La Marca	5
Registro De Marca	5

Comprometidos con el fortalecimiento de empresarios de nuestra región, seguimos acompañando sus procesos a través de asesorías personalizadas en temas especializados como Registro de Marca, Marketing Digital, Imagen Corporativa, Planeación Estratégica, Contable y Financieros, con las cuales logramos 58 beneficiados a través de 66 asesorías durante el año 2021.

#### ▪ **Internacionalización**

##### *Logros Obtenidos*

- Seis empresas participaron en Macrorrueda Virtual 85 y obtuvieron certificación de ventas spot, estas fueron: Café Maben SAS, Emperatriz Designer, Atelier Belen, Planetrepresentaciones SAS, Muscox Holding Company SAS y Planet Representaciones SAS.
- La participación de Muscox Holding Company SAS como única empresa del departamento en EXPODUBAI, con apoyo de Procolombia y nuestra entidad.
- La empresa Conserva CI SAS Zomac envió muestras comerciales a países como China, Vietnam, Eslovaquia, Holanda y EEUU y fue beneficiada con el reembolso del costo de envío por parte de Procolombia.
- Igualmente, las exportaciones que lograron KUMA, CAFÉ MABEN, MUSCOX HOLDING COMPANY, EMPERATRIZ DESIGNER.
- La empresa Industrias Dimar, por medio del programa de Fábricas de internacionalización, fue beneficiaria del pago de un registro Sanitario INVIMA.

- **Clúster Lácteo**

Desarrollo del proyecto para el fortalecimiento de 30 Mipymes del sector lácteo.

Con el objetivo de seguir impulsando el desarrollo económico en el departamento del Cesar, la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar a través del proyecto Clúster Lácteo, ejecutó entre las vigencias 2020 – 2021 un convenio por 450 millones de pesos en alianza con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante Innpulsa Colombia y Fiducoldex, en el que se llevó a cabo asistencia técnica para 30 Mipymes de la región, ubicadas en los municipios de Valledupar, El Copey, Astrea, Bosconia, Chiriguaná, La Jagua de Ibirico, Agustín Codazzi y San Diego. Estas micro, pequeñas y medianas empresas del sector lácteo; se beneficiaron con elementos para el mejoramiento de sus productos lácteos, así como su acreditación y expansión de acuerdo a las necesidades del mercado.

**Asistencia Técnica:** Dentro de la etapa de fortalecimiento a los empresarios a través del Proyecto se desarrollaron acciones de asistencia técnica que permitieron resolver cuellos de botella en la parte productiva para todas las empresas desarrollando un total de 240 horas de acompañamiento en las que un experto analizó y recomendó las acciones para mejoramiento productivo en cada una de las unidades empresariales beneficiarias.

**Maquinaria y Equipos:** El mejoramiento productivo también estuvo impactado con la entrega de maquinaria y equipo que permitiera facilitar a las Mipymes beneficiarias una transición tecnológica en la parte de producción, empaque y comercialización con resultados en la disminución de tiempos, costos y personal para el desarrollo de las distintas actividades del día a día.

***Expolácteos 2021***

Con la intención de posicionar a EXPOLÁCTEOS como el evento anual para el sector, se desarrolló la tercera versión de manera presencial en medio de una situación compleja para la industria debido a la escasez de leche y la incertidumbre por las nuevas variantes de la COVID – 19. Expolácteos es una iniciativa del Clúster Lácteo del Cesar creada con el fin de abrir espacios de formación y actualización para actores del sector, generar de espacios de relacionamiento promoviendo nuevos negocios, así como el fortalecimiento y posicionamiento de marcas, promoción y comercialización de productos derivados lácteos producidos y/o transformados en el departamento del

Cesar. El evento organizado por la Cámara de Comercio de Valledupar con apoyo del Centro Comercial Guatapurí, Hotel Sonesta Valledupar y el Centro para la Investigación en Sistemas Sostenibles de Producción Agropecuaria – CIPAV inició con la apertura formal por parte del secretario departamental de Agricultura y Desarrollo Económico y el presidente ejecutivo de la Cámara de Comercio de Valledupar.

El evento desarrollado entre el 1 y 5 de diciembre en el Centro Comercial Guatapurí y el Hotel Sonesta Valledupar contó con la participación de 163 asistentes de manera presencial y 128 a través de medios virtuales en los espacios de formación, 15 citas de relacionamiento comercial y más de 500 transacciones en la comercialización de productos.

**Relacionamiento Comercial:** Paralelo a los espacios de formación se desarrolló la jornada de relacionamiento comercial en la que se concretaron 15 citas encaminadas principalmente a garantizar la compra de leche y la comercialización de quesos tipo hilados para el procesamiento de alimentos. Dentro de las empresas participantes se destacan Costeñitos, ComerSano SAS, Industria Dimar, Aprisco La Mellita, Lácteos Tía Bertha, Cooperativa de Ganaderos de Valledupar – COOGAN, Servimarova, Pizzini, entre otros.

#### ***Muestra Empresarial***

El 3 y 4 de diciembre se desarrolló la muestra empresarial en la plazoleta principal del Centro Comercial Guatapurí a la cual participaron 12 empresas procesadoras y transformadoras de derivados lácteos promocionando productos como leche y queso en diferentes presentaciones, yogurt, arequipe, ricota, salsas a base de suero, mantequilla, suero costeño, pasabocas, dulces típicos y postres a base de lácteos. Durante la jornada se contó la participación de entidades de apoyo como Agrosavia, Fegacesar, Gaula de la Policía Nacional, Cámara de Comercio y CIPAV. Al cierre del evento se reportaron más de 500 transacciones comerciales.

#### ***Actualización de la estrategia de la cadena láctea para el Cesar 2021.***

Participamos en las jornadas de trabajo para actualizar el Plan Estratégico de la Cadena Láctea del Cesar, dentro del proyecto de 'Estrategias Productivas Sostenibles', liderado por el Centro para la Investigación en Sistemas Sostenibles de Producción Agropecuaria - CIPAV con el apoyo de actores del Clúster Lácteo.

- **Clúster Turismo**

**Formalización del Sector.** Durante el año, se atendió el sector de turismo buscando la actualización, renovación o cancelación del Registro Nacional de Turismo, donde se atendió un total de 131 empresas de turismo en los cuales se identifican operadores de turismo, hoteles, agencias de viaje, guías turísticos y casa campos, buscando el proceso del RNT cumpliendo con lo establecido por el gobierno nacional para lograr desarrollar su actividad.

La meta establecida para este programa era de 50 empresas beneficiarias de las cuales sobrepaso la meta del indicador a un total de 131 empresas de turismo beneficiadas con asesorías del RTN, logrando aumentar 81 empresas más de la meta establecida, se cumple entonces la actividad a satisfacción a través de una funcionaria encargada del proceso de RNT.

***Promoción del Destino***

**Press Trip Valledupar.** Con la apertura de la ruta Medellín Valledupar, se trabajó con empresarios del clúster de turismo del grupo “Magia Vallenata” y el apoyo de la aerolínea Easyfly el recibimiento de 10 periodistas de medios de comunicación antioqueños con el fin de dar a conocer las rutas y productos turísticos locales en esa región del país. El recorrido tuvo una duración de 3 días en los cuales se visitó a los principales establecimientos que ofrecen una experiencia turística en la ciudad, así como corregimientos y municipios de interés turístico. Este ejercicio facilitó la publicación de notas, videos y noticias de medios de comunicación como Teleantioquia Noticias, programa “Las tres gracias” de Teleantioquia, periódico El Colombiano, Turistiando RCN Internacional, Turismos a tiempo, Magazin Life, Ciudad de la Música, entre otros.

**Punto de Información Turístico.** Durante el 2021 se reactivó la operación del Punto de Información Turística – PIT ubicado en la terminal de transportes de Valledupar logrando atender a 786 turistas que llegaron a la ciudad y necesitaban información de operadores y establecimientos comerciales. Asimismo, se estableció la ampliación del horario de atención de 7am a 7pm en dos turnos diarios de lunes a viernes y un turno de 7am a 1pm los días sábados.

**Presentación de Destino AVIANCA.** En el mes de noviembre realizamos webinar de manera articulada con el área comercial de la aerolínea Avianca la presentación de Valledupar como destino turístico a 48 agencias de viajes

y socios comerciales de la aerolínea a nivel nacional, esto con el ánimo de promocionar el destino, la ampliación de frecuencias en el destino y posicionar la oferta local en el mercado nacional.

**Recibimiento a turistas.** Recibimos en el Aeropuerto Alfonso López Michelsen de Valledupar a los turistas y visitantes en el marco de la versión 54 del Festival Vallenato, brindándoles la información y orientación turística sobre todas las actividades que se realizan en diferentes puntos de la ciudad y amenizando el recibimiento con grupo folclórico.

**Conectividad aérea.** Luego de gestiones realizadas desde el año 2019 e inicios de 2020, se generó un incremento en la oferta de sillas, frecuencias y destinos desde y hacia el aeropuerto de Valledupar. La apertura de los vuelos a Medellín desde el Aeropuerto Olaya Herrera y José María Córdoba por parte de las aerolíneas Easyfly y Sarpa respectivamente, así como la confirmación de la aerolínea Viva Air de iniciar operación a este mismo destino a partir de marzo de 2021 facilita la conectividad con Medellín y su área de influencia que a pesar de no contar con vuelos directos generaba históricamente el segundo mayor tráfico de pasajeros a Valledupar.

**Desarrollo de Oferta Turística Complementaria - Campaña "Enamórate del Festival":** Estrategia liderada por el presidente ejecutivo de la entidad buscó incentivar la participación de actores públicos y privados en el principal evento de la ciudad, mitigar la incertidumbre de la realización y éxito del mismo y contagiar a empresarios y comerciantes del sector turístico a promocionar productos y servicios con relación a la fiesta vallenata.

**Articulación con entidades de apoyo Procolombia.** A través de una reunión virtual, la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, participó en la revisión del portafolio de servicios de ProColombia en los ejes de turismo, inversión y exportaciones con miras hacia una reactivación económica segura del departamento. Además, quedaron expuestos los fundamentos para la elaboración de una Hoja de Ruta que permitiera iniciar con el cumplimiento de acciones en pro del turismo.

**Diversifica Cesar.** El turismo es uno de los sectores más importantes dentro de la diversificación del departamento. La Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del río Cesar a través de su presidencia ejecutiva y

la vicepresidencia de competitividad, dieron a conocer lineamientos claves para llevar a cabo la potencialización del turismo y la cultura como ejes fundamentales dentro del marco Diversifica Cesar. Este evento contó con la participación del Ministerio de minas y energía, La universidad del Área Andina y otras entidades importantes a nivel regional y nacional.

***Gobernación del Cesar.*** Participamos de reunión con actores del turismo Magia Vallenata y el secretario de Cultura y Turismo del Departamento del Cesar, para articular estrategias que fortalezcan al departamento como destino turístico.

***Alcaldía de Valledupar.*** Con la creación de la secretaria de Desarrollo Económico, Turismo y medio ambiente realizamos articulación por reunión con miembros del clúster de turismo, analizar las posibles acciones a implementar y los desafíos del sector en busca de un trabajo conjunto desde lo público y lo privado.

***Artesanos Calle Grande.*** Realizamos acompañamiento en cabeza del presidente ejecutivo de la Cámara de Comercio a artesanos ubicados en Calle Grande con la intención de apoyarlos y evitar un cierre definitivo luego de los cierres definidos por el gobierno nacional, asimismo, trabajamos en desarrollar estrategias que permitan fortalecer la oferta en este establecimiento y el desarrollo de experiencias con el que hacer de los artesanos que genere un atractivo para turistas y residentes.

### **Clúster Café**

#### ***Desarrollo de la Hoja de Ruta para el sector.***

Iniciamos proceso de investigación y actualización de la información del clúster, así como la actualización de la hoja de ruta de este sector, en el que se han transformado los cultivos tradicionales a tecnificados y el desarrollo de cafés con características especiales con posibilidades de exportación. Desarrollamos etapa de entrevistas donde sostuvimos reuniones con actores claves en el desarrollo y producción de café en las que se destacan José Luis Manosalva Arias representante de Café Maben y Víctor Rojas representante de Café Chimilla. Planteamos las estrategias a realizarse en el departamento del Cesar y como la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar busca articular a los diferentes actores del sector del café mediante el Clúster de Café, asimismo, hablamos acerca de la comercialización del café,

canales de distribución, proveedores y aspectos a tener en cuenta en servicio al cliente, Además de explicarles las estrategias que se venimos adelantando desde el clúster del café.

### ***Ferías y Eventos.***

Apoyamos a la administración municipal del municipio de Pueblo Bello el desarrollo de la Feria de Cafés especiales realizada desde el día 4 de diciembre hasta el 6 de diciembre en este municipio, se logró la participación de 29 empresas del sector de café quienes lograron vender parte de su producción en diferentes presentaciones en grano, tostado y molido.

### ***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 80 grupos de formación en los 14 municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar para un total de 4.300 beneficiados de los cuales lograron certificarse 4.060 trabajadores, se desarrollaron un total de 60 diplomados, 20 cursos y 5 conferencias todas a través de medios virtuales.

- **Emprendimiento.** En cumplimiento a nuestra misión de fortalecer a emprendedores con el fin de promover la formalización, consolidación y sostenibilidad de las ideas de negocios dentro de nuestra jurisdicción, a través de espacios de formación brindamos herramientas que les permiten a los emprendedores estructurar o reestructurar sus ideas de negocio teniendo en cuenta las diferentes situaciones que se presentan en su entorno, teniendo la posibilidad de dar respuesta rápida o anticiparse a las mismas.

Es así como durante este 2021 compartimos con emprendedores de municipios de Valledupar, la Jagua de Ibirico, Bosconia, El Copey, La Paz y Manaure diferentes temáticas como Canvas Business Model, Design Thinking y Atención al Cliente con un total de 21 capacitaciones con las que se beneficiaron un total de 657 personas, superando la meta establecida en el Plan Anual de Trabajo y representa un incremento del 2% en beneficiarios comparado con del año inmediatamente anterior.

Durante este año, acompañamos a emprendedores en el proceso de estructuración de su idea de negocio, desarrollando de forma personalizada diferentes metodologías. Logramos realizar a un total de 36 asesorías a

emprendedores de distintos sectores de la economía regional, de las cuales la aplicación del CANVAS BUSINESS MODEL y Propuesta de valor fueron las más comunes.

- **Emprendimiento – Aceleración.** ACELERATE es una iniciativa de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del río Cesar para acelerar el crecimiento de emprendimientos en etapa temprana en su jurisdicción. A través del desarrollo y potencialización de habilidades y capacidades de los emprendedores que permita la consolidación de sus ideas de negocio.

Durante el proceso, se desarrollaron temáticas como Mentalidad y Cultura, Creatividad e Innovación, Modelo de Negocio, Modelo Contable y financiero, Marketing, a través de talleres de manera virtual. Durante el año 2021, decidimos hacer esta prueba de piloto del Programa de Aceleración la cual nos arrojó los siguientes resultados:

TEMÁTICA	TOTAL ASISTENTES
Emprendimiento	9
Liderazgo	12
Creatividad E Innovación	9
Estrategia	14
Canvas I	12
Canvas	8
Manejo Contable	10
Manejo Contable II	7
Plan Financiero	6
Redes Sociales	9
Fundamentos De Marketing	9
Herramientas Del Marketing	5
Importancia De La Marca	5
Registro De Marca	5

Comprometidos con el fortalecimiento de empresarios de nuestra región, seguimos acompañando sus procesos a través de asesorías personalizadas en temas especializados como Registro de Marca, Marketing Digital, Imagen Corporativa, Planeación Estratégica, Contable y Financieros, con las cuales logramos 58 beneficiados a través de 66 asesorías durante el año 2021.

Asimismo, a través de espacios de formación en temas relacionados con gestión empresarial logramos 525 beneficiados con un total de 48 capacitaciones durante el año 2021. De las cuales 21 se realizaron de manera presencial y 24 de manera virtual, lo que equivale al 46% Y 54% respectivamente. Las temáticas desarrolladas estuvieron relacionadas al fortalecimiento de Marketing Digital y Manejo de Redes Sociales, Estrategia de Comunicación y Ventas, Creación de Contenido Digital, Temas Contables y Financieros y Servicio al cliente, así mismo logramos impactar los municipios de La Paz, Bosconia, La Jagua de Ibirico, Agustín Codazzi, Valledupar, Chiriguaná, El Copey, Pueblo Bello y Manaure.

### 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

EVENTOS DE EMPRENDIMIENTO REALIZADOS	90%	(Eventos realizados /Eventos programados) * 100%	150%	Durante el año 2021, se realizaron 3 eventos encaminados a fortalecer el ecosistema emprendedor de nuestra región. EMPRENDEDORES, Conozca las Buenas Prácticas de la RRE de Manizales, y participación en Simposio de Emprendimiento: Oportunidades para Emprender e Innovar 2021, liderado por la Red de Universidades.
CAPACITACIONES REALIZADAS	90%	(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas) *100%	254%	Durante el año 2021 se realizaron un total de 212 espacios de formación, teniendo una meta de 83 para el año. De estos 125 fueron

				realizados de manera presencial y los demás fueron virtuales, logramos beneficiar a más 2800 asistentes, totalmente gratis.
ASESORIAS Y CONSULTORIAS REALIZADAS	90%	(Asesorías y consultorías realizadas/Asesorías y consultorías Programadas) * 100%	271%	Durante el año 2021 logramos sobrepasar la meta establecida en 100 asesorías realizadas en temas especializados, pues se realizaron un total de 271 en temas de Internacionalización, gestión empresarial, Protocolos de Bioseguridad y Emprendimiento.
CRECIMIENTO DE LAS CONSULTAS VIRTUALES	3%	(Consultas realizadas en 2021/Consultas realizadas en 2020)-1*100%	9%	Teniendo en cuenta que el total de consultas registradas durante el año 2020 fue de 3279 y el registrado para el 2021 fue de 3590 concluimos que hubo un incremento del 9% en las mismas. Lo que nos da un cumplimiento de la meta de este indicador, la cual fue establecida en 3%.

### Nivel De Satisfacción Área de Formación Empresarial

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 2021, el 100% de las personas encuestadas consideraron como bueno y excelente el servicio ofrecido, estos incluyen los de Capacitación, asesorías y consultorías.
--	-----	--	------	--

### Nivel de Satisfacción Registros Públicos

SATISFACCION DEL CLIENTE GLOBAL	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	98%	Esta calificación, que había sido suspendida debido a los protocolos de bioseguridad implementados para disminuir el riesgo al contagio del COVID-19, contó con la participación de
---------------------------------	------	--	-----	---

				4.740 usuarios, de los cuales 4.565 calificaron el servicio recibido como excelente.
SATISFACCION AL CLIENTE - SEDE PRINCIPAL	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	96,41%	La sede principal de la entidad en donde se agregan a todos los usuarios atendidos en la ciudad de Valledupar presentó un promedio de satisfacción del 96,41 %. De esta manera, se logró alcanzar la meta establecida y hacer seguimiento a la buena prestación del servicio.
SATISFACCION AL USUARIO SECCIONAL BOSCONIA	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	95.37%	En la seccional Bosconia se atendieron en el cuarto trimestre 1.193 personas, evidenciando un indicador de satisfacción en el servicio al usuario del 95,37% 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%	90,85%	En la seccional El Copey en el cuarto semestre según la medición del indicador de satisfacción al usuario, se atendieron 145 personas, con un porcentaje del 90,85%; cumpliendo la meta trazada según el procedimiento del presente indicador.
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 cuarto trimestre del año, se atendieron 745 personas evidenciando una satisfacción 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%	98,61%	En la seccional La Jagua de Ibirico en el cuarto trimestre se atendieron 1.060 personas, evidenciando un indicador de satisfacción en

				el servicio prestado al usuario del 98,61%; cumpliendo la meta trazada.
SATISFACCION AL USUARIO SECCIONAL CHIRIGUANA	≥90%	No. de calificaciones excelentes/ No. total de encuestados *100%	98,55%	En la seccional Chiriguana en el cuarto trimestre se atendieron 253 personas, evidenciando un indicador de satisfacción al usuario del 98.55% cumpliendo la meta trazada.

### Porcentaje de Satisfacción del Cliente CAE

SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL CAE	≥ 80%	Número de usuarios que califican bueno y excelente / Número total de usuarios encuestados * 100	99.4%	Los usuarios atendidos en el CAE se encuentran satisfechos y deleitados con el servicio prestado, gracias a que los funcionarios son asertivos y cordiales en sus asesorías para la creación de empresas. Es así como de los 4.951 usuarios atendidos , 4.920 calificaron el servicio entre Excelente y Bueno, siendo el 99.4%.
--	-------	---	-------	---

### Indicadores de Renovación

Durante la vigencia 2021 fueron renovadas 37,364 matrículas, lo que implicó un incremento del 43% del total de matrículas renovadas con respecto a 2020, manteniendo la tendencia positiva hacia el incremento en la renovación de matrículas.

De esta manera, el año 2021 cerró con un nivel de renovación del 68% para las matrículas activas. Siendo el municipio de San Diego el que presentó mayor proporción en la renovación de matrículas al alcanzar un 76%, seguido de Chimichagua con el 74% y Manaure con el 73%; mientras que El Paso y La Jagua de Ibirico se constituyen como los municipios con menor nivel de renovación, al alcanzar un 63 y 64% respectivamente.

INDICADOR RENOVACION	I Trimestre (acumulado), II Trimestre (acumulado), III Trimestre	≥42% ≥57% ≥67%	No. de empresas renovadas (Trimestre)/No. total de	107%	La vigencia 2021 representó un cumplimiento del 107% en las renovaciones con respecto al potencial de
----------------------	--	----------------------	--	------	---

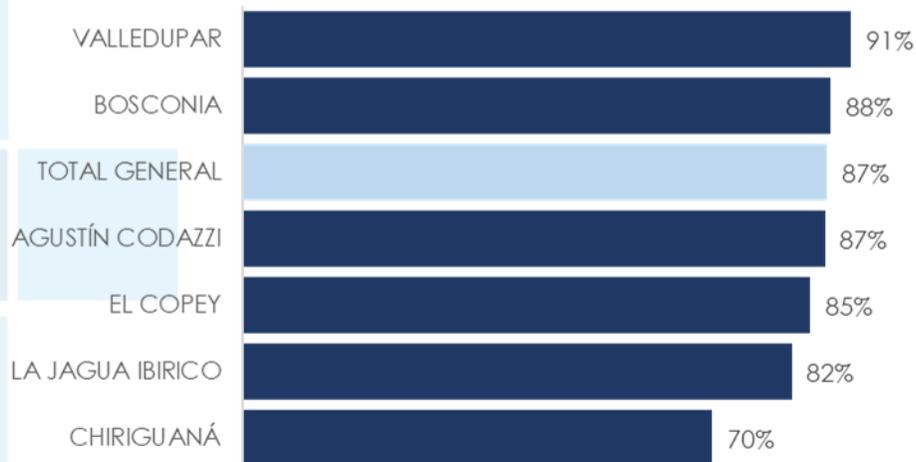
	(acumulado) y IV Trimestre $\geq 75\%$ (acumulado)	matrículas con potencial de renovación (Anual) *100		renovación que estaba conformado por la cantidad de matrículas renovadas.
--	--	---	--	---

### Afiliados

En cumplimiento con lo dispuesto en Artículo 4 del decreto 2042 de 2014, que señala la obligación de las cámaras de comercio para mantener disponibles programas y servicios especiales para sus afiliados, durante la vigencia 2021 se prestaron los siguientes servicios:

- Atención personalizada a domicilio
- Dar como referencia a la entidad
- Obtener gratuitamente las certificaciones derivadas de su registro mercantil
- Prioridad en todos los proyectos, convenios, asesorías y demás servicios prestados por la entidad
- Acceso a publicaciones y capacitaciones exclusivas
- Descuentos especiales con entidades aliadas
- Descuentos especiales en el alquiler de auditorios de la entidad
- Descuentos especiales los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje de la entidad

El nivel de cobertura que mide el acceso a la atención personalizada por parte de los afiliados permitió evidenciar que durante el primer semestre fueron visitados 602 afiliados al menos una vez, de los 680 afiliados totales lo que genera un nivel de cobertura del 89%, por su parte durante el segundo semestre se visitaron 726 de los 834 afiliados activos a 31 de diciembre quedando un nivel de cobertura del 87%. Así se pudo cumplir la meta trazada. El nivel de cobertura durante el segundo semestre del año medido por oficina de la entidad se desagrega a continuación:



### 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. Actualización del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo
- III. Capacitación a los trabajadores del área de registros públicos sobre los controles establecidos para los trámites de los distintos registros que lleva la entidad.
- IV. Revisión de bandeja de reparto de documentos, estudio jurídico, digitación y digitalización de documentos del área de registros públicos.
- V. Seguimiento al proceso de digitalización de historias laborales activas.
- VI. 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.
- Identificación de las fuentes de información externa: Se establecieron mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o peticiones, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras.
- Fuentes internas de información: (manuales, informes, actas, instructivos los cuales se encuentran en el aplicativo funcionarios y al que tienen acceso todos los funcionarios de la entidad.
- La Cámara tiene establecido directrices claras para el manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés.
- Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.
- La entidad debe poner a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes medios de acceso a la información como página Web, cartelera, buzón de sugerencias.

### **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 la vigencia 2021 fueron enviadas 86 comunicados entre noticias y boletines de prensa, de los cuales 86 fueron publicados a satisfacción por los medios locales de comunicación a su vez, fueron publicadas en medios regionales y nacionales, como Telecaribe y Caracol Televisión, Se hizo un seguimiento en la estrategia de comunicación, a los medios locales de mayor relevancia y trayectoria. 13 fueron los monitoreados, entre los que encontramos a: Canal 12, RTA, Radio Guatapurí, Cacica Stereo, Olímpica Stereo, Maravilla St., Radio Nacional, RCN Radio, Sistema Cardenal, EL PILÓN, Semanario La Calle, Telercaribe, Caracol. Con respecto a lo anterior, solo 12 de los 13 medios más importantes, publicaron la información emitida por el área de Comunicaciones y RR. PP. a través de sus canales oficiales y envió masivo a medios de comunicación.

### **Eventos Cubiertos**

Para la vigencia 2021 fueron cubiertos 127 eventos tanto internos como externos y celebrados de manera presencial o virtual, lo que permitió visibilizar la participación de la entidad espacios de alta relevancia para la coyuntura regional y nacional.

### **Piezas Gráficas Publicitarias Y Audiovisuales**

Durante el año 2021 se diseñaron 1467 piezas publicitarias, que incluye la realización de 781 piezas gráficas y 686 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**

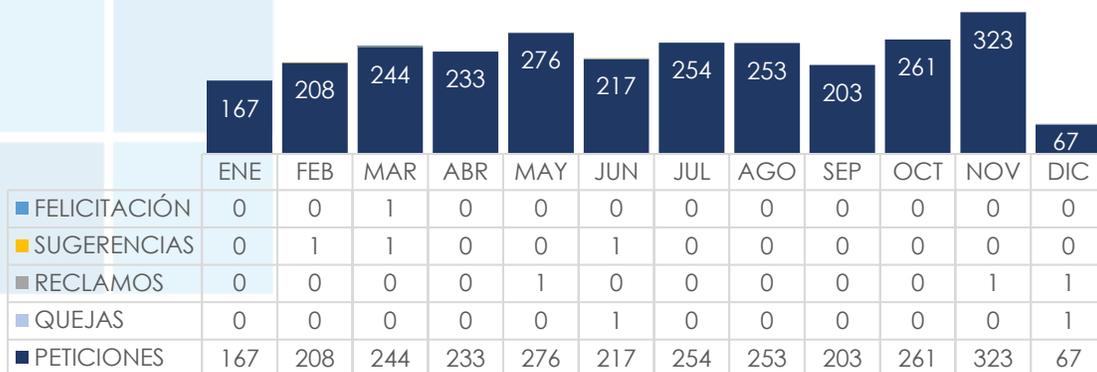
#### **Publicaciones En Redes Sociales Facebook, Instagram Y Twitter**

Con el fin de fortalecer la imagen institucional y de brindar información oportuna a los usuarios, durante el 2021 se realizaron 6.705 publicaciones en redes sociales, que permitieron fomentar la interacción directa con la comunidad.

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

Durante la vigencia del año 2021, fueron recibidas y debidamente tramitadas 2.706 peticiones, se presentaron 2 quejas durante todo el año y se presentaron 3 reclamos por errores en los certificados emitidos por este ente cameral. Cabe destacar que la queja presentadas obedecieron a servicios empresariales no a trámites registrales y se remitieron a la Secretaría de Transparencia conforme a lo señalado en el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos.

A comparación de años anteriores se ha evidenciado el buen funcionamiento y recepción de las peticiones de los usuarios, por lo que el porcentaje de quejas y reclamos disminuyó considerablemente.



### 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.

### **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 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 del informe de auditoría externa de calidad.
- II. Socialización con las directivas de la entidad del informe de auditoría interna.
- III. Socialización de información mediante circulares en temas relacionados con 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.

### **AUDITORÍAS**

Para el año 2021 se cumplió a cabalidad con el programa de auditorías; en donde se logró verificar la conformidad de todos los procesos a los requisitos de la ISO 9001

– 2015 y evaluar la compatibilidad y alienación de los objetivos del sistema con la política y los objetivos globales de la organización.

Los criterios para las auditorías programadas fueron: ISO 9001 - 2015; Todos los documentos del proceso; Requisitos legales; Plan de Seguimiento de Indicadores.

El alcance de la auditoría interna y externa cubre todos los procesos del SGC de la CCV, ampliando el alcance para el proceso Gestión de Paz y Derechos Humanos, en la ciudad de Valledupar y sus seccionales, ampliando para el 2021 el alcance para la seccional de Chiriguaná. Es así como se llevaron a cabo las siguientes auditorías:

**Auditoría externa de seguimiento:** la cual fue realizada por ICONTEC de manera virtual en el mes de junio de 2021, donde el alcance fue ampliado al proceso Gestión de Paz y Derechos Humanos y a la seccional Chiriguaná logrando certificación para el nuevo alcance.

- Se obtuvieron dos no conformidades menores, una para el proceso de compras, por el tema de Reevaluación de proveedores y otra para Gestión de Paz por Producto No conforme, al no haber registrado el incumplimiento del ministro de gobierno para un evento programado, el cual fue necesario aplazar. El Informe enviado por ICONTEC fue socializado a los líderes de procesos en comité de calidad y subido a la página web de la entidad.

## AUDITORIA INTERNA

Se llevaron a cabo las auditorías internas para los meses de noviembre y diciembre 2021; según listas de verificación creadas.

De la auditoría se concluyó que el sistema de gestión de la calidad de Cámara de Comercio ha establecido, mantenido y se encuentra mejorando la eficacia del SGC de acuerdo con los requisitos del Marco legal Vigente, de la norma auditada, adicionalmente se evidencia la capacidad del SGC para cumplir con los requisitos del cliente, la política y los objetivos de calidad de la institución.

El manual de calidad fue actualizado dada la ampliación del alcance, incluyendo el proceso de Gestión de Paz y Derechos Humanos y la seccional de Chiriguaná; así mismo para el 2022 será también modificado dado el cambio de organigrama desde el mes de octubre de 2021.

### **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. Se considera necesario para la medición de los indicadores incluir indicadores de desempeño e impacto.
- II. Es importante revisar el cumplimiento del nuevo manual de Pqrs para realizar un seguimiento asertivo de su implementación.
- III. 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.
- IV. Es importante ir dejando evidencia de los planes de contingencia para la época alta de renovación, con el fin de ir haciendo mejoras y no comenzar de cero.
- V. Se recomienda actualizar el procedimiento y utilizarlo como una herramienta clave para el personal que labore o realice la judicatura en el centro de conciliación.
- VI. Se recomienda haya un portafolio de evidencias de actividades para atender más fácilmente solicitudes de los entes de control.
- VII. Es conveniente que los formatos que ya no se estén usando, se solicite su eliminación.
- VIII. Es importante que se socialice los resultados de la satisfacción de las capacitaciones efectuadas en las seccionales.
- IX. Crear base de datos de los beneficiados con las capacitaciones y demás actividades del área de Competitividad, Innovación, Ciencia y Desarrollo Empresarial.
- X. Es conveniente controlar adecuadamente la entrada y salida de elementos de infraestructura para mayor seguridad de los mismos.
- XI. Fortalecer los conocimientos necesarios de todos los perfiles de cargos y funciones técnicos y operativos, para estar alineados al propósito u objetivo de cada cargo de la organización.

## 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 2021, 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

### **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, así mismo los estados financieros se han preparado en forma fiable y se está siendo transparente a la hora de rendir cuentas, se realizan dando Cumplimiento de las actividades financieras acorde a las normas contables vigentes.

### **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 2021, 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**

Representa la posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que tienen la capacidad de afectar el proceso contable y que, como consecuencia de ello, impiden la generación de información financiera con las características fundamentales de relevancia y representación fiel establecidas en las NIIF para Pymes. El riesgo de índole contable se materializa cuando los hechos económicos generados en la entidad no se incluyen en el proceso contable o cuando, siendo incluidos, no cumplen con los criterios de reconocimiento, medición, revelación y presentación dispuestos en el manual de políticas contables de la entidad.

La identificación de riesgos permite conocer los eventos que representan algún grado de amenaza para el cumplimiento de la función del área responsable del proceso contable y que producen efectos desfavorables para sus clientes y grupos de interés. A partir de ellos, se analizan las causas, los agentes generadores y los efectos que se pueden presentar con su ocurrencia.

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.

### **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 tiene definidos y documentados los principios, políticas, metodologías y actividades asociadas con el proceso contable, el cual es de obligatorio cumplimiento para los funcionarios adscritos a la Vicepresidencia Financiera, el documento se encuentra en el aplicativo funcionarios y es actualizado acorde a cambios normativos, auditorías internas y externas 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.
- El mapa de riesgos asociado al proceso contable se encuentra actualizado de acuerdo con auditorías realizadas, las operaciones que realiza la entidad, cambios en el proceso y cambios en el marco normativo

## DEBILIDADES

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

- Continuar trabajando en el fortalecimiento del proceso contable a través de la implementación de mecanismos encaminados al cumplimiento de las políticas y directrices establecidas por la entidad.
- 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,



**NOREALIA SÁNCHEZ LOBO**  
Gerente de Aseguramiento Corporativo