

16 CONTROL INTERNO Y SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

16.1 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Desde el año 2004, la Cámara de Comercio obtuvo la certificación ICONTEC bajo la norma NTC ISO 9001:2000, la cual ha sido objeto de revisiones anuales. En 2010, se actualizó a la versión 2008 y, el 1 de junio de 2018, se llevó a cabo la auditoría de transición a la norma ISO 9001:2015. Posteriormente, el 19 de mayo de 2022, la certificación fue renovada por un período de tres años, mediante la auditoría realizada por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, con código de aprobación SGCIS033 QLCT.

En 2024, se efectuó el segundo seguimiento conforme a la norma ISO 9001:2015, bajo la supervisión del organismo certificador KIWA CQR SAS.

El alcance certificado abarca la prestación de servicios relacionados con los Registros Públicos, incluyendo el Registro Mercantil, de Proponentes y de Entidades sin Ánimo de Lucro.

Esta certificación, vigente hasta 2025, reafirma el compromiso de la Cámara de Comercio de Dosquebradas con la calidad en sus servicios, alineándose con los estándares de la norma ISO 9001:2015.

16.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS

El Sistema de Control Interno de la Cámara de Comercio de Dosquebradas es un mecanismo fundamental que facilita a la administración el desarrollo de políticas internas y la implementación de los requisitos legales necesarios para el cumplimiento de su misión institucional. Este sistema garantiza un alto nivel de seguridad y confianza en la ejecución de funciones públicas, promoviendo la transparencia y la participación activa de los comerciantes.

Basado en el modelo COSO-ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management), su adopción ha fortalecido significativamente la eficacia del Sistema de Control Interno (SCI).

Este enfoque integra componentes clave que impulsan la mejora continua y aseguran el cumplimiento oportuno de los objetivos institucionales, consolidando un marco de gestión eficiente y transparente.

16.2.1 COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL INTERNO.

Es la base fundamental de todos los componentes de la gestión de riesgos corporativos, ya que establece la disciplina, la estructura y la filosofía para su administración.

Los factores del ambiente interno influyen en la filosofía de administración de riesgos de la Cámara, el apetito de riesgo, el monitoreo, la integridad, los valores éticos, la competencia

del personal, y la forma en que la Junta Directiva asigna la autoridad y responsabilidad, y organiza y desarrolla a los colaboradores.

El modelo de gobierno corporativo contiene los principios generales y las pautas de conducta que se deben seguir a todos los niveles.

La Cámara cuenta con una metodología para la identificación de los riesgos en función de los objetivos estratégicos y operativos de cada proceso.

La Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva verifican el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Cámara cuenta con un código de ética y buen gobierno corporativo en donde se consideran estándares de comportamiento ético y moral.

La Cámara cuenta con mecanismos de control para detectar violaciones al código de ética.

Los perfiles y descripciones de cargos están definidos, actualizados, alineados a las funciones y responden a los requerimientos de los procesos.

La Estructura Organizacional se adapta a las necesidades cambiantes del entorno y facilita el cumplimiento de los objetivos.

Se encuentran establecidos los niveles que autorizan las políticas institucionales y otorgan las responsabilidades y sus límites.

16.2.2 COMPONENTE DE ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.

Los objetivos se establecen a nivel estratégico y son la base para los objetivos operativos, de reporte y de cumplimiento. El establecimiento de objetivos es una condición previa para la identificación de eventos, la evaluación y respuesta al riesgo.

Los objetivos estratégicos de la Cámara están alineados con el Propósito Superior, y son conocidos y entendidos por todos los colaboradores.

La planeación estratégica es un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporcionan periódicamente información relevante y confiable para la toma oportuna de decisiones.

Los objetivos específicos de cada línea de acción o proceso se encuentran definidos y son fácilmente medibles.

Se tienen identificados los factores críticos de éxito, internos y externos, para alcanzar los objetivos de la Cámara.

16.2.3 COMPONENTE DE EVALUACION DE RIESGOS:

La Cámara ha desarrollado una metodología para la evaluación de riesgos que le permite considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de los objetivos. Los riesgos inherentes y los riesgos residuales son determinados mediante el uso de la metodología adoptada por la entidad, para establecer el grado de severidad y diseñar

los planes de acción para su mitigación, la entidad realiza una adecuada gestión del riesgo, a través de las matrices y controles establecidos, que permiten realizar valoración, seguimientos y establecer planes de mejoramiento.

Para la identificación del riesgo se desarrollan talleres con la participación de todos los funcionarios, y por cada proceso.

16.2.4 COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL

Se tienen establecidos procedimientos por cada proceso, en los cuales se han identificado actividades de control, se realizan seguimiento y monitoreo a estas actividades.

Estas actividades tienen lugar a través de la Cámara, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades diversas, como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

La Cámara cuenta con actividades de control (registro, autorización, verificación, conciliación, revisión, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y distribución de funciones) y se aplican para asegurar que la gestión del riesgo sea efectiva.

Durante el proceso de supervisión se otorga la suficiente orientación para minimizar los errores o actividades incorrectas y que las directrices de la presidencia sean entendidas.

Existen y operan mecanismos de control (preventivos, detectivos y correctivos) para las distintas actividades que realizan los funcionarios desde su rol.

Existen y operan las políticas, procedimientos y controles para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los activos de información (datos, documentos, sistemas de información, sistema de almacenamiento de información, software o dispositivos).

Existen controles para asegurar y salvaguardar los bienes a cargo de cada funcionario (efectivo, títulos valor, inventarios, mobiliario y equipo u otros) que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados.

Las operaciones que se realizan en la Cámara están debidamente registradas y soportadas con documentación clasificada, organizada y resguardada para su consulta y en cumplimiento de las leyes que le aplican.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con un proceso de selección cuyo objetivo es garantizar una adecuada asignación del recurso humano con las aptitudes necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. Este procedimiento pertenece al proceso de Gestión Humana, el cual cuenta con el Registro de entrevista para la identificación y evaluación de competencia, Manual de competencias, Visita Domiciliaria, Requisitos contratación laboral y Seguimiento contratos laborales.

El proceso de inducción es donde se estimula el valor de pertenencia y participación por parte de los nuevos colaboradores frente a la misión y visión. Es donde se requiere de una inducción específica, referente al cargo a ocupar para hacerla más personalizada con cada uno de los jefes o líderes de los procesos.

Con el equipo de trabajo se realizan reuniones para hacer seguimiento a las actividades planteadas. Así mismo se genera un espacio para escuchar ideas y/o aportes que se puedan generar por parte del equipo de trabajo.

16.2.5 COMPONENTE DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

- La información de los procesos es relevante, útil, suficiente, confiable y oportuna, a fin de responder a los riesgos y cumplir con los objetivos establecidos.
- Las sugerencias, quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones son analizadas y generan acciones de mejora en los casos de las quejas.
- Las decisiones son comunicadas a los diferentes niveles de la Cámara, para que los empleados puedan cumplir con sus obligaciones.

16.2.6 COMPONENTE DE MONITOREO PERMANENTE

Corresponde a las actividades normales y recurrentes de gestión que implican análisis, comparación y tratamiento de acontecimientos inesperados, actividades que son ejecutadas en tiempo real por los responsables de los procesos.

El seguimiento y evaluación a la ejecución de las actividades se realiza con el propósito de verificar que los resultados obtenidos corresponden a lo planeado y se adoptan medidas correctivas y preventivas a través de los planes de mejoramiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Se identifican las causas que originan los hallazgos y recomendaciones emitidos por la Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y entes de control, y se cumplen las actividades definidas en los planes de mejoramiento.

El monitoreo permanente permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados. Así mismo, permite emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

16.3 INFORMES PRESENTADOS VIGENCIA 2024 A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL.

ENTIDAD	INFORME	DETALLE
Contraloría general de la República	Gestión contractual informe mensual	Se reportaron los contratos, convenios y órdenes de compra realizados con recursos públicos a través del aplicativo SIRECI

	Plan de Mejoramiento.	Como resultado de la auditoria, se presentaron planes de mejoramiento semestral
	Delitos contra la administración.	Teniendo presente lo establecido en la circular No. 13 del 8 de septiembre de 2020, se informó que la Cámara de Comercio de Dosquebradas NO tiene procesos penales en los que participa como víctima o parte civil, que se adelantan por delitos contra la administración pública o que afecten los intereses patrimoniales del Estado.
	Obras civiles inconclusas.	Teniendo presente la ley 2020 de julio 17 de 2020 mediante la cual se crea el registro nacional de obras civiles inconclusas, se informó que la Cámara de Comercio de Dosquebradas no tiene obras civiles inconclusas o ya terminadas y que no se encuentran en funcionamiento al 31 de diciembre de 2024.
	Informe consolidado anual del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2023	Se presentó el consolidado anual el cual consta de los siguientes ítems: Ingresos, egresos, ejecución presupuestal, estadísticas de Registro Mercantil, relación de bienes de propiedad de la Cámara, informe de gestión, plan anual de trabajo.

ENTIDAD	INFORME	DETALLE
Superintendencia de Sociedades	Informe estadístico de Registros	Se presentó el informe de operaciones de Registro Mercantil local, RUES, ESAL, no matriculados y cambios de domicilio, información presentada en el Sistema de Administración Integral de Riesgos - SAIR
	Informe de gestión Anual.	Informe de gestión publicado en la Página web de la entidad como lo establece la circular 100-000002 del 25 de abril de 2022.
	Estudio socioeconómico	Información presentada en el Sistema de Administración Integral de Riesgos - SAIR

	Programa anual de trabajo	Se reportó el Plan Anual de Trabajo PAT 2024 consolidados y sus seguimientos trimestrales, información presentada en el Sistema de Administración Integral de Riesgos - SAIR.
	Informe de labores e indicadores de gestión	Información presentada en el Sistema de Administración Integral de Riesgos - SAIR
	Constancias de Reuniones de junta Directiva	Se presentaron mensualmente los resúmenes de las conclusiones adoptadas en la reunión de la junta directiva, información presentada en el Sistema de Administración Integral de Riesgos – SAIR.
	Información Financiera	Se presentaron los Estados financieros, el presupuesto, las notas y el dictamen de Revisoría fiscal año 2024, información presentada en el Sistema de Administración Integral de Riesgos - SAIR
	Noticia Mercantil	Se presentaron las certificaciones firmadas por el representante legal, en donde se evidenció el cumplimiento de la publicación mensual, desde enero a diciembre del año 2024, información presentada en el Sistema de Administración Integral de Riesgos - SAIR
	Monto del presupuesto, adiciones.	Se presentó el certificado del Revisor Fiscal con respecto al monto presupuestal año 2024 y su ejecución, información presentada en el Sistema de Administración Integral de Riesgos - SAIR

ENTIDAD	INFORME	DETALLE
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Reporte de incidentes de seguridad	en cumplimiento de los establecidos en los artículos 17 y 18 de la ley 1581 de 2012, se realizó el reporte de incidentes de seguridad indicandose

		que no se presentaron en esta vigencia.
	Actualización del Registro Nacional de Bases de Datos	Se realizó la actualización de las bases de datos en el RNBD.

ENTIDAD	INFORME	DETALLE
Gobernación de Risaralda	Inscripciones ESAL	Trimestralmente se informó a la Gobernación los registros e inscripciones que realizaron las Entidades Sin Ánimo de Lucro – ESAL
Ministerio de Transporte	Empresas creadas con la actividad 4921,4922, 4923	Trimestralmente se informó al Ministerio de Transporte las empresas cuya actividad económica corresponde a la actividad 4921,4922, 4923.
Superintendencia de Servicios Públicos	Empresas creadas con la actividad de prestación de servicios domiciliarios.	Trimestralmente se informó a la Superintendencia de Servicios públicos, las empresas que se crearon con la actividad de servicios domiciliarios.
Superintendencia de Economía Solidaria	Actos y documentos inscritos en el libro 53.	Mensualmente se informó a la Superintendencia de Economía solidaria las inscripciones realizadas del sector solidario (libro 53).

ENTIDAD	INFORME	DETALLE
PROCURADURIA	Evaluación ITA	
	Actualización del Registro Nacional de Bases de Datos	Se realizó la medición del índice de transparencia y acceso a la información ita-2022 por parte de la procuraduría en cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014 ley de transparencia.

16.4 OTRAS ACTIVIDADES

El segundo seguimiento conforme a la norma ISO 9001:2015, bajo la supervisión del organismo certificador KIWA CQR SAS, permitió evaluar la continuidad y efectividad de los procesos implementados para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma. Este seguimiento verificó que la organización mantiene y fortalece los estándares de calidad, asegurando que los procesos sean sostenibles y eficaces. Además, garantizó que la Cámara de Comercio de Dosquebradas continuara comprometida con la mejora continua, la gestión de riesgos y la satisfacción del cliente, lo que contribuyó a reforzar la credibilidad y la confianza en sus procesos.



Fotografía 1. Segundo seguimiento conforme a la norma ISO 9001:2015, bajo la supervisión del organismo certificador KIWA CQR SAS

Se llevó a cabo una capacitación sobre la matriz de riesgos con el objetivo de concientizar a los colaboradores y líderes de procesos de las herramientas necesarias para identificar, evaluar y gestionar los riesgos que podrían afectar a la organización. Logrando identificar y catalogar los riesgos más frecuentes, como la seguridad informática y la manipulación de documentos, y se desarrollaron estrategias para mitigar dichos riesgos mediante controles preventivos y un plan de trabajo centrado en la mejora continua. Esta capacitación fortaleció la capacidad de la organización para anticipar, entender y manejar los riesgos de manera efectiva, mejorando la toma de decisiones y contribuyendo a la sostenibilidad y éxito a largo plazo.



Fotografía 2. Capacitación Matriz de riesgos

Se realizó una capacitación al personal sobre el gestor documental (SAIA) utilizado por la Cámara de Comercio de Dosquebradas, el cual permite organizar, almacenar y acceder a los documentos de manera sistemática, facilitando la gestión de información clave para los procesos internos. Durante la capacitación, se hizo énfasis en las comunicaciones internas y externas, garantizando que la información fluya de manera adecuada dentro de la organización y hacia los usuarios o entidades externas, lo que optimiza la colaboración y minimiza errores. Además, se abordó el tema de permisos internos, reforzando la seguridad, el control y la organización en el acceso a la información confidencial, lo que favorece la transparencia y el cumplimiento de las normativas internas. Esta capacitación contribuye al fortalecimiento de la capacidad operativa y la eficacia en la gestión documental.



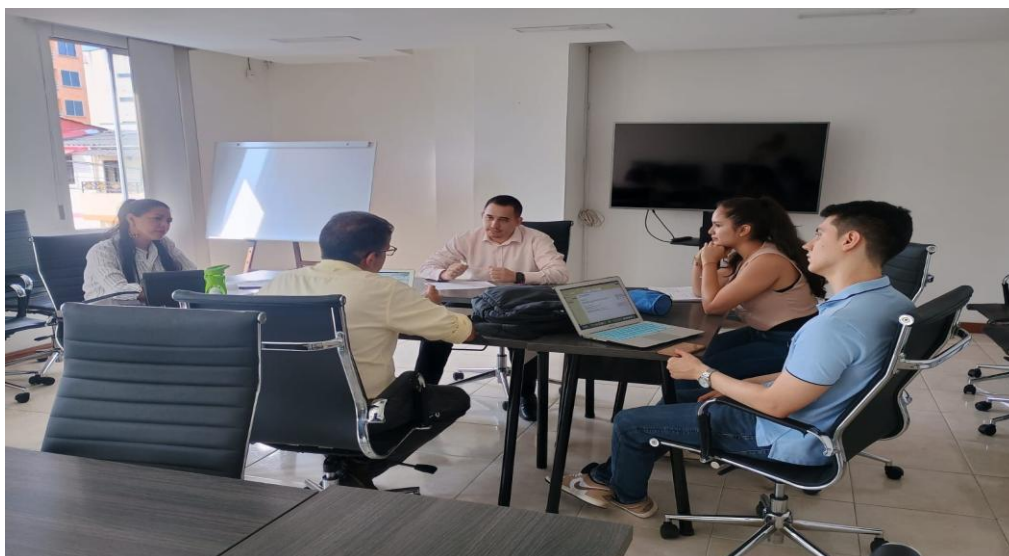
Fotografía 3. Capacitación sobre el Gestor Documental (SAIA) implementado por la Cámara de Comercio de Dosquebradas.

Se realizó seguimiento al programa de Fábricas de Productividad de la Cámara de Comercio de Dosquebradas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, asegurar el cumplimiento normativo y evaluar la efectividad del programa. Lo que facilita la toma de decisiones informadas, contribuyendo al fortalecimiento de las empresas locales y su competitividad en el mercado.



Fotografía 4. Seguimiento Programa Fábricas de Productividad

Se realizó la capacitación sobre el manual de contratación con el objetivo de garantizar que comprendieran y aplicaran correctamente las normativas, procedimientos y requisitos establecidos. Durante esta capacitación, se proporcionó una guía detallada sobre cómo realizar solicitudes para la elaboración de contratos, evaluando la eficiencia, constancia y operación una vez recibido el procedimiento de contratación. Se abordó cómo realizar estas solicitudes sin generar reprocesos y promoviendo la cooperación de manera efectiva y eficiente, lo que contribuye a acortar los tiempos de entrega y mejorar la transparencia y eficacia en la gestión de adquisiciones.



Fotografía 5. Capacitación Manual de Contratación

Se realizó la participación en el programa de Sostenibilidad y Economía Circular, en el cual se brindó un entrenamiento especializado que permitió identificar oportunidades para mejorar la eficiencia, promover la reutilización de los recursos y aplicar estrategias sostenibles en las empresas. Además, este programa fortalece la competitividad empresarial mediante la adopción de prácticas de economía circular, impulsando la innovación y la responsabilidad social, lo que contribuye a apoyar tanto a la Cámara de Comercio de Dosquebradas como a las empresas locales.



Fotografía 6. Participación al Programa de sostenibilidad y economía circular.