

## 14. CONTROL INTERNO Y SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 14.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Desde el año 2004, la Cámara de Comercio cuenta con certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad otorgada por ICONTEC, inicialmente bajo la norma NTC ISO 9001:2000, la cual ha sido objeto de revisiones anuales. En el año 2010, el sistema fue actualizado a la versión ISO 9001:2008, y posteriormente, el 1 de junio de 2018, se realizó con éxito la auditoría de transición a la norma ISO 9001:2015.

El 19 de mayo de 2022, la certificación fue renovada por un período de tres (3) años, como resultado de la auditoría efectuada por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, bajo el código de aprobación SGCIS033 QLCT.

Durante el año 2024, se llevó a cabo el segundo seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, bajo la supervisión del organismo certificador KIWA CQR S.A.S.

En el año 2025, se realizó la renovación del certificado de calidad por parte del organismo certificador BUREAU VERITAS, con el siguiente alcance certificado:

#### **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REGISTROS PÚBLICOS (MERCANTIL, PROPONENTES, Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO).**

Para esta certificación se establecen las siguientes no aplicabilidades:

- **7.1.5.2** Trazabilidad de las mediciones.
- **8.3** Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Sujeto a la operación continua y satisfactoria del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, este certificado tiene vigencia hasta el 23 de mayo de 2028. Para el año 2026, se tiene programado el seguimiento N.º 1 por parte del organismo certificador correspondiente.

Esta certificación reafirma el compromiso permanente de la Cámara de Comercio de Dosquebradas con la calidad, la mejora continua y la prestación eficiente de sus servicios, en coherencia con los requisitos y principios establecidos en la norma ISO 9001:2015.

### 14.2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS

El Sistema de Control Interno (SCI) de la Cámara de Comercio de Dosquebradas constituye un mecanismo fundamental de apoyo a la administración, orientado a facilitar la formulación y aplicación de políticas internas, así como el cumplimiento de los requisitos legales y normativos necesarios para el logro de su misión institucional.

Este sistema proporciona un alto nivel de seguridad y confianza en la ejecución de las funciones públicas asignadas a la Entidad, fortaleciendo principios de transparencia,

legalidad y responsabilidad, y promoviendo la participación activa de los comerciantes en el marco de la gestión institucional.

El SCI se encuentra basado en el modelo COSO-ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management), cuya adopción ha permitido fortalecer de manera significativa la eficacia del control interno, mediante un enfoque integral de gestión del riesgo.

Este modelo incorpora componentes clave orientados a la mejora continua, al aseguramiento del cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos, y a la consolidación de un marco de gestión eficiente, preventivo y transparente, alineado con las mejores prácticas de control y gobierno organizacional.

## **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.

## **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.

### **COMPONENTE DE EVALUACIÓN DE RIESGOS:**

La Cámara de Comercio de Dosquebradas ha desarrollado e implementado una metodología para la evaluación de riesgos, la cual le permite analizar la amplitud e impacto de los eventos potenciales que pueden afectar la consecución de los objetivos institucionales.

Mediante la aplicación de esta metodología, la Entidad identifica y evalúa tanto los riesgos inherentes como los riesgos residuales, determinando su grado de severidad con el fin de diseñar y ejecutar planes de acción orientados a su mitigación. Este enfoque permite una gestión integral y adecuada del riesgo, soportada en matrices de riesgo y controles establecidos, que facilitan la valoración, el seguimiento y la definición de planes de mejoramiento.

Para la identificación de los riesgos, la Cámara desarrolla talleres participativos con la intervención de todos los colaboradores y por cada proceso, promoviendo una visión integral del riesgo y fortaleciendo la cultura de control y autocontrol institucional.

### **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.

## **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.

## **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.

### 14.3. INFORMES PRESENTADOS VIGENCIA 2025 A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL.

ENTIDAD	INFORME	DETALLE
<b>Contraloría general de la República</b>	<b>Gestión contractual informe mensual</b>	Se reportaron los contratos, convenios y órdenes de compra realizados con recursos públicos a través del aplicativo SIRECI.
	<b>Plan de Mejoramiento.</b>	Como resultado de la auditoría, se presentaron planes de mejoramiento semestral.
	<b>Delitos contra la administración.</b>	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.
	<b>Obras civiles inconclusas.</b>	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 2025.

	<b>Informe consolidado anual del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2025</b>	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.
--	--	--

<b>ENTIDAD</b>	<b>INFORME</b>	<b>DETALLE</b>
<b>Superintendencia de Sociedades</b>	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 2025 consolidado 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 2025, 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 2025, 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 2025 y su ejecución, información presentada en el Sistema de Administración Integral de Riesgos - SAIR

ENTIDAD	INFORME	DETALLE
<b>SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO</b>	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 indicando 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
<b>Gobernación de Risaralda</b>	Inscripciones ESAL	Trimestralmente se informó a la Gobernación los registros e inscripciones que realizaron las Entidades Sin Ánimo de Lucro – ESAL
<b>Ministerio de Transporte</b>	Empresas creadas con la actividad 4921,4922, 4923	Trimestralmente se informó al Ministerio de Transporte las empresas cuya actividad económica corresponde a las actividad 4921,4922, 4923.
<b>Superintendencia de Servicios Públicos</b>	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.
<b>Superintendencia de Economía Solidaria</b>	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
PROCURADURÍA	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.

#### 14.4. OTRAS ACTIVIDADES

-La renovación del certificado de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, realizada bajo la supervisión del organismo certificador BUREAU VERITAS, permitió evaluar de manera integral la continuidad y efectividad de los procesos implementados por la Cámara de Comercio de Dosquebradas para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma.

Durante la auditoría se verificó que la Entidad mantiene y fortalece sus estándares de calidad, garantizando procesos sostenibles, eficaces y alineados con la mejora continua, así como su compromiso con la gestión de riesgos y la satisfacción del cliente. El proceso se desarrolló de manera satisfactoria, sin registro de no conformidades, y los resultados de la evaluación fueron socializados con todos los colaboradores.



**Fotografía 1. Renovación del certificado de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, bajo la supervisión del organismo certificador BUREAU VERITAS.**

-Se llevó a cabo la finalización del Programa de Sostenibilidad y Economía Circular, mediante el cual se brindó un entrenamiento especializado y se acompañó a dos empresas del municipio de Dosquebradas, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la eficiencia, promover la reutilización de recursos y aplicar estrategias sostenibles en sus procesos empresariales.

Este programa contribuyó al fortalecimiento de la competitividad empresarial a través de la adopción de prácticas de economía circular, impulsando la innovación, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.



**Fotografía 2. Finalización del Programa de sostenibilidad y economía circular.**

-Se participó en el Encuentro Nacional Administrativo, Financiero y de Control Interno, organizado por Confecámaras y la Cámara de Comercio de Ibagué, el cual permitió unificar criterios, compartir experiencias y fortalecer la gestión administrativa, financiera y de control interno. Los aportes realizados durante el evento fueron fundamentales para el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la Red Cameral, apoyados en talleres especializados y el uso de inteligencia artificial aplicada a procesos.



**Fotografía 3. Participación en el Encuentro Nacional Administrativo, Financiero y de Control Interno, organizado por Confecámaras y la Cámara de Comercio de Ibagué.**

-Se realizó una capacitación sobre el Manual de Contratación y el Procedimiento de Compras, con el objetivo de garantizar que los colaboradores comprendieran y aplicaran correctamente las normativas, procedimientos y requisitos establecidos, fortaleciendo la comunicación entre los procesos y asegurando una gestión eficaz y articulada.

Adicionalmente, durante la capacitación se reforzó la importancia del cumplimiento de los manuales y procedimientos institucionales, así como los principios de transparencia, planeación y autocontrol, y la responsabilidad de los actores internos en cada etapa del proceso con el fin de prevenir errores.



**Fotografía 4. Capacitación Manual de Contratación y Procedimiento de Compras.**

-Se participó en el Curso de Gestión Documental, organizado por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), el cual permitió fortalecer los conocimientos de los colaboradores responsables del proceso de Gestión Documental de la Cámara de Comercio de Dosquebradas. Esta actividad contribuyó, desde el enfoque de Control Interno, al fortalecimiento de capacidades técnicas, favoreciendo la aplicación de buenas prácticas y el mejoramiento continuo del proceso de gestión documental en la Entidad.



**Fotografía 5. Participación al Curso de Gestión Documental, organizado por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)**

-Se realizó acompañamiento al clúster metalmeccánico, específicamente en una de sus áreas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. En calidad de responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Dosquebradas, se brindó orientación a las empresas participantes del clúster sobre la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en sus organizaciones, así como los beneficios asociados, tales como la mejora continua de los procesos, el fortalecimiento de la competitividad, el cumplimiento de requisitos normativos y el aumento de la satisfacción del cliente.



**Fotografía 6. Acompañamiento al Cluster metalmeccánico**

-Se llevó a cabo una capacitación sobre la gestión del riesgo, dirigida a colaboradores y líderes de proceso, con el objetivo de fortalecer la gestión del riesgo en la organización.

Durante la jornada se abordó la metodología adoptada por la Cámara, específicamente el diligenciamiento de la matriz de riesgos, incluyendo la identificación y clasificación de riesgos, el análisis de probabilidad e impacto, su valoración, el seguimiento y la definición de responsables.

Esta capacitación fortaleció la capacidad institucional para comprender y gestionar los riesgos de manera efectiva, mejorando la toma de decisiones y contribuyendo a la sostenibilidad y al logro de los objetivos institucionales.



**Fotografía 7. Capacitación de Control Interno y Gestión del Riesgo**

-Se realizó una capacitación al personal sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, en la cual se explicó la importancia del sistema, los numerales de la norma ISO 9001:2015 para su adecuada comprensión y la metodología implementada por la Cámara para su comunicación. Durante la jornada se reforzó el compromiso de los colaboradores con la mejora continua y la satisfacción del cliente.

Como resultado, se evidenció un mayor nivel de comprensión y apropiación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como una mayor claridad en la aplicación de los requisitos de la norma, contribuyendo al mejor desempeño de los procesos y al cumplimiento de los objetivos institucionales.



**Fotografía 8. Capacitación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015**