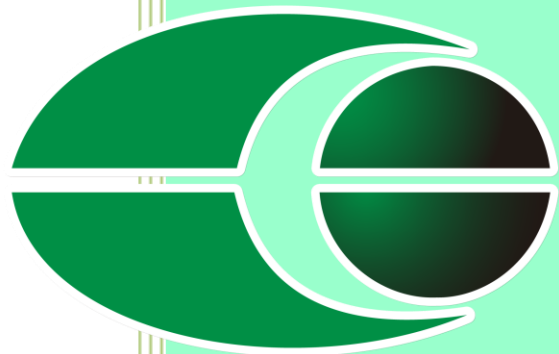


**2017**

**GESTIÓN DE CONTROL INTERNO**



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresaria y Competitiva

30/06/2017

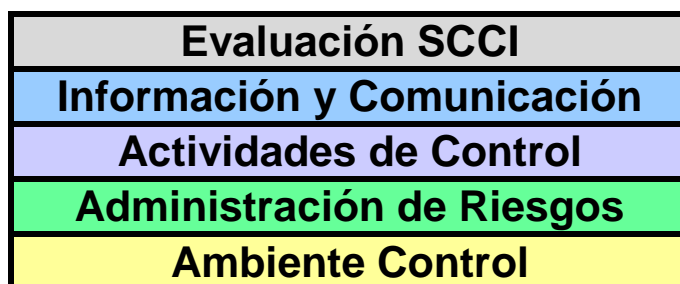
El Sistema de Control Interno está integrado por un conjunto de procesos, manuales, políticas, normas legales, procedimientos y demás mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima para que se asegure razonablemente que todas las actividades, 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.

El modelo de control interno está inmerso en todos los procesos de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima y por ende aplica en todo momento el ciclo de calidad conocido como “Planificar-Hacer-Controlar-Ajustar” (PHCA), es entendido como un proceso efectuado por la alta dirección y todo el personal de la Entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos como:

- Mejoramiento de la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad, oportunidad y seguridad de la información financiera y no financiera (estratégica y registral, entre otras).
- Cumplimiento adecuado de las leyes y normas que sean aplicables.
- Gestión adecuada de los riesgos.
- Prevención y mitigación del riesgo de fraudes.

El modelo está conformado por 5 Componentes y sus correspondientes elementos que están integrados a los procesos.

A continuación se presenta la descripción de cada uno de los componentes diagnosticados:



Durante la vigencia del primer trimestre del año 2017, Control Interno lidero el desarrollo de los siguientes hechos relevantes que permiten resaltar la gestión interna que adelanta la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima involucrando a su grupo de trabajo y entidades que forman parten del crecimiento empresarial de la región.

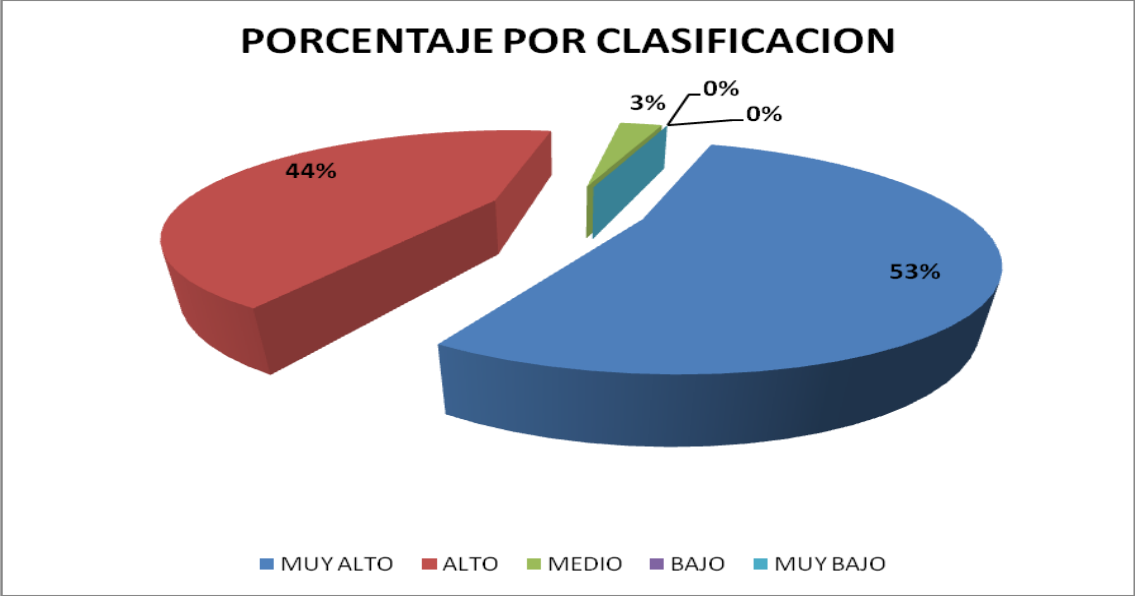
### 1. INFORME EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

La evaluación del desempeño laboral es el proceso mediante el cual se mide el grado en el que los trabajadores cumplen con las exigencias y requisitos de trabajo en un periodo determinado.

Arrojando el siguiente resultado:

El 53% de los funcionarios se encuentran en un nivel Muy Alto, el 44% en nivel Alto frente a un 3% en nivel medio.

Fortaleciendo de esta manera uno de nuestros objetivos de la calidad que es *Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano.*



**Conclusión:**

- Del total de funcionarios de la Cámara de comercio el 53 % fue calificado en nivel Muy Alto.
- Del total de funcionarios evaluados el 97 % se encuentra en las calificaciones más altas que este ofrece (Alto y muy alto).

## **2. FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD NTC-ISO 9001:2015**

Durante los días 17,18, 24 y 25 de Febrero, los funcionarios de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima se formaron como Auditores Internos de la Calidad ISO 9001:2015.

### **Los resultados obtenidos son:**

- ✓ Personal con criterios definidos para el desarrollo de Auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
- ✓ Personal con capacidad y conocimiento para el Mejoramiento Continuo de los procesos de Auditoría Interna.

## **3. REUNIÓN COMITÉ ANTITRÁMITES CAE**

El pasado 1 de Marzo del año 2017, en las instalaciones del centro de eventos de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima se realizó la primera reunión del Comité Antitrámites CAE, contando con la presencia de Funcionarios de la Alcaldía Municipal del Espinal Tolima, Policía Nacional, Representante de los Comerciantes Sr. Rigoberto Ramírez, Funcionarios Cámara de Comercio y finalmente la Dra. Olga Patricia Rubio Ortiz, Gerente Nacional del Programa de Simplificación de Trámites para el Sector Empresarial CAE – Confecámaras.

El tema principal es el nuevo código de policía, pago de tarifa de bomberos entre otros.

Resaltando que el modelo CAE es de orgullo nacional, con 10 años de sostenibilidad y funcionamiento, impulsando en compañía de la Cámaras de Comercio la formalización y tramitología, con las diferentes entidades involucradas.

El nuevo código de policía define la ACTIVIDAD ECONOMICA, como la actividad lícita desarrollada por las personas naturales y jurídicas, en cualquier lugar y sobre cualquier bien, sea comercial, industrial, social, de servicios, de recreación o de entretenimiento; de carácter público o privado o en entidades con o sin ánimo de lucro, o similares o que siendo privados sus actividades trasciendan a lo público.

Se analizaron los EJES CENTRALES DE LA CONVIVENCIA – CODIGO DE POLICIA:

1. La Seguridad
2. La Tranquilidad
3. El Medio Ambiente
4. La Salud Publica

Por su parte la Alcaldía Municipal, refiere impulsar una sensibilización ciudadana que incorpore la seguridad vial y la movilidad.

Perímetro para establecimientos que venden licor, se respetaran los derechos adquiridos de los establecimientos legalmente constituidos.

Compromisos:

- Creación de mesas de trabajo
- Reuniones cada trimestre

#### **4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Es un requisito fundamental que deben cumplir las organizaciones que implanten su sistema de gestión de la calidad según la norma **ISO 9001:2008**.

El pasado 8 de Marzo de 2017, en las instalaciones de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, se reunieron los líderes de procesos y la Presidencia Ejecutiva, para llevar a cabo la Revisión por la Dirección de la vigencia del año 2016 ( Segundo Semestre del año 2016).

Durante el desarrollo de la misma se trataron los siguientes temas:

##### **1. El resultado de las Auditorías Internas de Calidad**

Actividad que se realiza 2 veces en el año realizando la medición semestral de todos los procesos que integra la Cámara de Comercio del Sur y Oriente, herramienta que nos permite mejorar continuamente, cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008, de Ley, Internos y del ente certificador ICONTEC, concluyendo que es Adecuado, Conveniente y Eficaz.

##### **2. Retroalimentación del cliente**

Que nos permite analizar las PQRS'F, la calificación del servicio de Desarrollo Empresarial en materia de (capacitaciones, seminarios, ferias, Misiones que se desarrollaron en el año 2016), la calificación del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición la medición se realiza (conciliadores que prestan el servicio, y los aspectos de calidad e infraestructura que se ofrecen a los usuarios y comunidad en general que recibe este servicio).

### **3. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas**

Todas las acciones correctivas y preventivas durante la vigencia del año 2016 implementadas son herramientas muy útiles que permiten ejecutar el ciclo de la mejora continua y aplicarlo al Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima.

### **4. Indicadores de gestión**

Todos los procesos de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, son medidos a través de indicadores de gestión, que permiten mejorar el cumplimiento de las metas, fortalece el mejoramiento continuo, gestionan con la Alta Gerencia el cumplimiento de los objetivos planificados.

Finalmente La Revisión por la Dirección consiste en analizar todos los resultados obtenidos del Sistema de Calidad y que servirán para la toma de decisiones.

compatibilidad y alineación con otras normas ISO de sistemas de gestión. La estructura de alto nivel contiene los siguientes elementos:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

La Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, a través de la Consultoría del Dr. Carlos Antonio Álvarez de la Firma Business Solutions Consultants inicio su proceso de transición a la nueva versión de esta NTC-ISO 9001:2015.

Durante la vigencia del segundo trimestre del año 2017, Control Interno lidero el desarrollo de los siguientes hechos relevantes que permiten resaltar la gestión interna que adelanta la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima involucrando a su grupo de trabajo y entidades que forman parten del crecimiento empresarial de la región.

## **1. CONSULTORÍA DE TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NTC-ISO 9001:2015.**

El 15 y 23 de septiembre del año 2015 publicaron las nuevas versiones de las normas internacionales de requisitos de sistema de gestión ambiental (ISO 14001) y de sistema de gestión de la calidad (ISO 9001) respectivamente, por parte de la Organización Internacional de Normalización – ISO.

En esta versión de las normas de sistema de gestión se adopta la estructura de alto nivel establecida por la ISO para facilitar la compatibilidad y alineación con otras normas ISO de sistemas de gestión. La estructura de alto nivel contiene los siguientes elementos:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

La Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, a través de la Consultoría del Dr. Carlos Antonio Álvarez de la Firma Business Solutions Consultants inicio su proceso de transición a la nueva versión de esta NTC-ISO 9001:2015.

## **2. CONSULTORÍA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2022**

**El pasado 28 de Junio de 2017, en grupo interdisciplinario de la Cámara de Comercio, Miembros de Junta Directiva y la Firma Business Solutions Consultants, dimos inicio a la Orientación del ejercicio de Planeación Estratégica de CAMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA.**

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la situación actual de CAMARA DE COMERCIO DEL SURORIENTE DEL TOLIMA, y su modelo de negocio, mediante la identificación de la información interna y externa relevante, con el fin de identificar los elementos vitales que le permitan mejorar su competitividad y desempeño.
- Definir conjuntamente con los miembros o líderes de CAMARA DE COMERCIO DEL SURORIENTE DEL TOLIMA, las variables de competitividad y los objetivos estratégicos a través del análisis de la información recolectada, de forma tal que le permita a la organización, establecer estrategias para proyectarse en el mercado y mejorar su posición competitiva.
- Establecer de forma participativa y con compromisos concretos los Planes de Acción Operativos (PAO) y Sistemas de medición (TCO -Tablero de Control Operativo) que le permitirán a CAMARA DE COMERCIO DEL SURORIENTE DEL TOLIMA implementar, controlar y gestionar los resultados, alineados con los propósitos estratégicos definidos, a través del Cuadro de Mando Integral (CMI).
- Hacer seguimiento y evaluación para proponer acciones de ajustes y mejoras que garanticen el cumplimiento del plan estratégico asegurando que se alcance la visión de futuro de la organización.