

INFORME FINAL DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE CALIDAD CAMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA 2021.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El presente informe tiene como finalidad, evidenciar el desarrollo del plan de trabajo realizado por parte del proceso de Control Interno y calidad. La Cámara de Comercio de la Guajira cuenta con la certificación ISO 9001:2015, la cual fue renovada en el mes de junio del año 2021, por el organismo certificador ICONTEC, se recibió la auditoría externa de seguimiento continuando con la certificación.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Cámara de Comercio de La Guajira desde el área de Control Interno y Calidad ha diseñado una nueva estructura del sistema de control interno fundamentada según lo establecido en el marco integrado COSO III, el cual establece 3 objetivos, 5 componentes y 17 principios como se muestra más adelante. Esta nueva estructura busca aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad. Así mismo, requiere del apoyo de todo el personal de la Cámara para que cada objetivo, componente y principio estén presentes y en funcionamiento, y así mantener un sistema de control interno efectivo.

Durante la vigencia 2021 se desarrollaron las siguientes actividades por componentes en pro del mejoramiento continuo del sistema de control interno:

1. Componente entorno de control

- Actualización el plan estratégico y socialización a los funcionarios de la entidad.
- Se actualizó y socializó el manual de procedimientos y el manual de calidad.
- Se realizó el diagnóstico del SCCI, arrojando resultados favorables y oportunidades de mejoras continuas al sistema.
- Se respondieron los requerimientos realizados por la Super Intendencia de Industria y comercio.
- Actualización el Código de Ética y buen Gobierno
- Realización de las 4tas Olimpiadas de calidad
- Consolidación del Plan Anual de Trabajo 2022 y socialización a la Junta Directiva
- Se realizo la evaluación a la gestión de la Junta directiva
- Se realizo la evaluación al sistema de Control Interno
- Evaluación al sistema de gestión de calidad
- Realización de evaluación a las 4tas Olimpiadas de Calidad.

2. Componente evaluación del riesgo

- Actualizaciones de los mapas de riesgos por procesos.
- Actualización del mapa de riesgo institucional
- Socialización de la Política de Riesgo

3. Componente actividades de control:

- Se divulgo información mediante memorandos y circulares en temas relacionados de Control Interno y Calidad.
- Se Realizaron 23 arquezos de cajas.
- Revisión y relación de los cheques girados por la entidad.
- Se dio respuesta a los planes de mejoramiento de los entes de control.
- Revisión semanal de las bandejas de repartos de documentos, estudios de documentos y digitación de documentos.
- Fortalecimiento de la cultura de Autocontrol
- Capacitación al personal en habilidades blandas en el marco de las 4ta Olimpiadas de Calidad.

4. Componente de Información y Comunicación:

La entidad cuenta con diferentes canales de comunicación tanto internos, como externos como son: página web, redes sociales, correos electrónicos institucionales, boletines, carteleras, monitores donde se informa el portafolio de servicio de la entidad. Las actividades de información y comunicación fueron:

- Se difundió por correo electrónico a los funcionarios de la entidad, la política y objetivos de calidad, así como también los valores institucionales.
- Se Socializó a los jefes de procesos los resultados de la auditoria de seguimiento a la ley de transparencia.
- Se realizo reinducción del Sistema de Gestión Calidad y SCI a los funcionarios en el marco de las 4tas Olimpiadas de Calidad
- Se socializo el SGC a los funcionarios Nuevos
- Información a los jefes de procesos de la entidad sobre los resultados de las auditorias.

5. Componente de Actividades de Monitoreo y Supervisión.

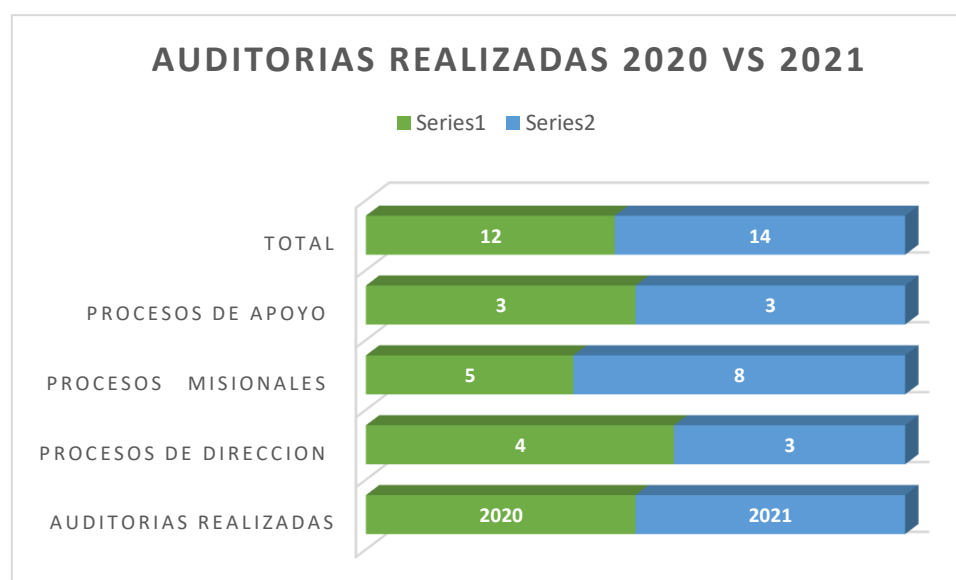
- Supervisión a la asignación y respuesta de los tramites asignados por el sistema de Gestión Documental.
- Cumplimiento del plan de auditoría durante la vigencia 2021 desarrollando 12 auditorías a los procesos y 46 auditorías a los procedimientos arrojando oportunidades de mejoras que están establecida en el informe final auditorías internas.
- Se realizó el reporte Trimestral del Plan Anual de Trabajo
- Seguimiento a los PQRSDf
- Seguimiento oportuno al cumplimiento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Financiera.
- Seguimiento a los planes de mejoramiento resultante de la auditoría interna y externas (ICONTEC).
- Seguimiento y monitoreo a los mapas de riesgo.
- Revisión mensual a las cuentas de recaudos públicos y privados.

Las auditorías realizadas fueron:

- **Procesos misionales:** Aplicación del Nuevo esquema grafico de los certificados de existencia y representación legas y de matrículas, Conciliación y Arbitraje, Afiliados, inscripción de actos y documentos, anulación de inscripción de actos y documentos, productos no conformes, reporte de contratos a entidades estatales, y Capacitaciones.
- **Procesos de Apoyo:** Gestión de los Recursos devolución de dinero, Comunicaciones, se apoyó a la auditoria de contratación, nomina e impuesto de registro.
- **Procesos de Dirección:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Sistema de Seguridad y salud en el trabajo y Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación, se evidencia en la gráfica sobre la ejecución de las auditorías 2021 con relación al año anterior.

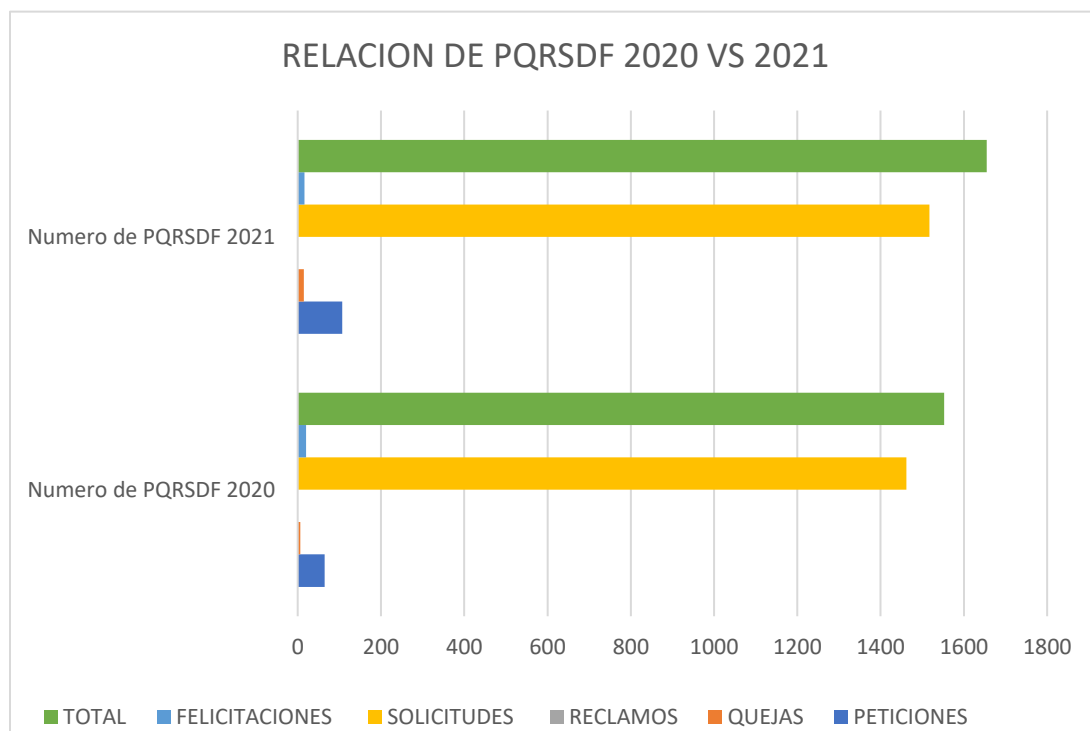
AUDITORIAS REALIZADAS	2020	2021
PROCESOS DE DIRECCION	4	3
PROCESOS MISIONALES	5	8
PROCESOS DE APOYO	3	3
TOTAL	12	14



Resultados PQRSF presentados durante la vigencia 2021.

La Cámara de comercio de La Guajira tiene habilitado canales de información para radicaciones de PQRSDF, estos canales son presenciales y virtuales. Durante la vigencia se dio repuestas oportunas y seguimiento a las PQRSDF obteniendo los siguientes resultados:

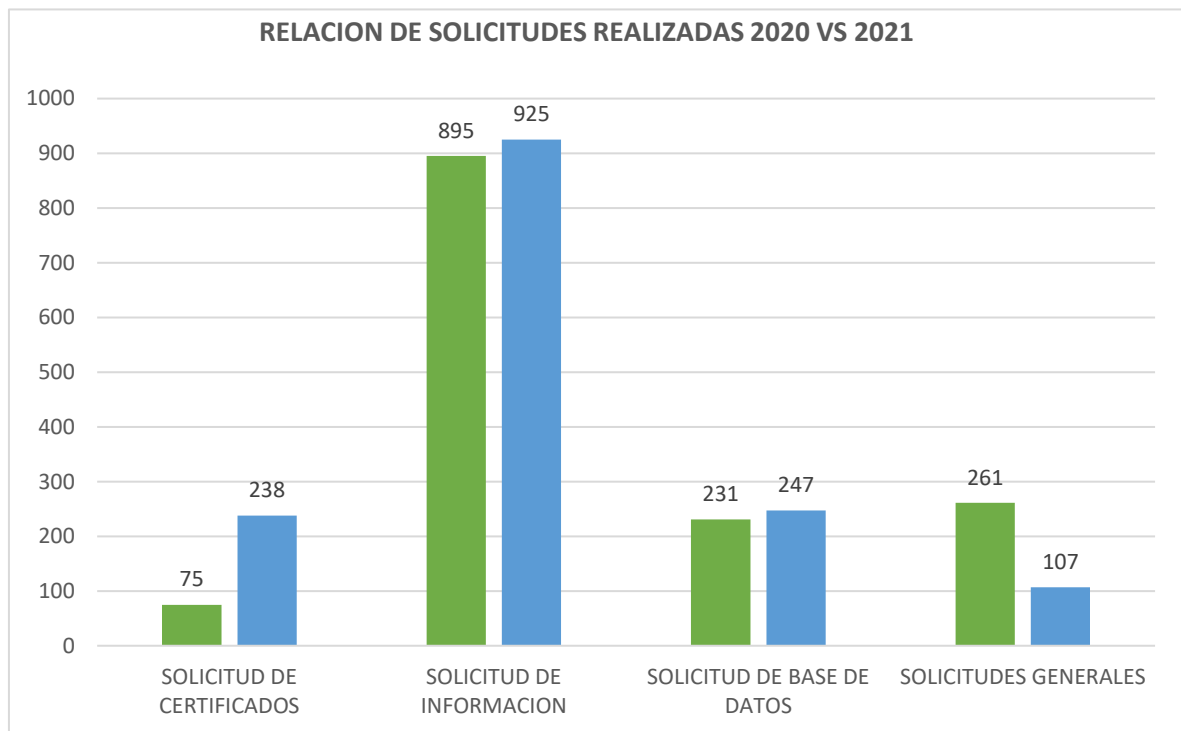
RELACION DE PQRSDF 2020 VS 2021		
PQRSDF	Numero de PQRSDF 2020	Numero de PQRSDF 2021
PETICIONES	65	107
QUEJAS	6	15
RECLAMOS	0	0
SOLICITUDES	1462	1517
FELICITACIONES	20	16
TOTAL	1553	1655



Resumen de Solicitudes

Durante la vigencia 2021 la cámara de comercio recibió 1517 solicitudes teniendo un aumento con relación al año 2020 del 4%.

RELACION DE SOLICITUDES REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2020 VS 2021		
TIPO DE SOLICITUDES	NUMERO DE SOLICITUDES 2020	NUMERO DE SOLICITUDES 2021
SOLICITUD DE CERTIFICADOS	75	238
SOLICITUD DE INFORMACION	895	925
SOLICITUD DE BASE DE DATOS	231	247
SOLICITUDES GENERALES	261	107
TOTAL	1462	1517



INFORMES PRESENTADOS VIGENCIA 2021 A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL.

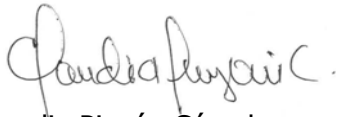
La oficina de control interno verifico que durante la vigencia 2021 fueron entregados los informes a los entes de control los cuales fueron:

ENTIDAD	INFORMES	DETALLE	PERIODICIDAD
Contraloría General de la Republica	Gestión contractual	Se reportaron mensualmente los contratos, convenios y órdenes de compra realizados con recursos públicos.	MENSUAL
Contraloría General de la Republica	Informe consolidado anual del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020.	Se presentó el consolidado anual, el cual consta de los siguientes ítems: ingresos y egresos públicos, Ejecución presupuestal, estadísticas de Registro Mercantil, Relación de bienes de propiedad de la Cámara, informe de gestión, plan anual de trabajo.	ANUAL
Contraloría General de la Republica	Reporte de información presupuestal trimestral en el chips para la contraloría.	Reporte de los ingresos y egresos del trimestre	TRIMESTRAL
Superintendencia de Industria y Comercio	Informe de presupuesto inicial y Final	Detalle del presupuesto Inicial y Final de la Entidad.	ANUAL
Superintendencia de Industria y Comercio	Informe de Labores	Evaluación a la gestión de la Cámara de Comercio.	ANUAL
Superintendencia de Industria y Comercio	Informe Socio Económico	Estudio Socioeconómico de La Guajira" se busca dar un marco de referencia en torno al panorama de los diferentes sectores de la economía del departamento y de los 15 municipios que hacen parte del área de jurisdicción de la Cámara de Comercio de La Guajira.	ANUAL
Superintendencia de Industria y Comercio	Programa anual de Trabajo de la Vigencia.	Relacionas las actividades a desarrollar por la CCG durante la vigencia	ANUAL
Superintendencia de Industria y Comercio	Informe de Reporte Trimestral al PAT	Relacionas las actividades ejecutadas trimestralmente por la CCG .	TRIMESTRAL
Superintendencia de Industria y Comercio	Informe de Indicadores del PAT	Relacionas los Indicadores de gestión a los 13 productos del PAT.	SEMESTRAL
Superintendencia de Industria y Comercio	Informe de ingreso y egresos	Relación de Ingresos y Egresos del periodo.	ANUAL
Ministerio de Trabajo	Informe de plan de acción de la auto evaluación de los estándares mínimos.	Detalle de toda la gestión realizada por la entidad en cumplimiento a los estándares mínimos establecidos para el SG-SST	ANUAL
Ministerio de Trabajo y ARL	Plan de mejoramiento de la evaluación de los estándares mínimo	Acciones a desarrollar teniendo en cuenta los resultados de la auto evaluación.	ANUAL
Ministerio de Trabajo y ARL	Informe de gestión del SG-SST	Reporta todas las actividades desarrolladas en el SG-SST de la vigencia.	ANUAL

Apoyo a otras áreas:

- Apoyo en actividades de registros públicos, Matriculas, Renovaciones, mutaciones y Registro Único de Proponentes.
- Apoyo en actividades de las Feria expoguajira
- Apoyo en el encuentro anual de afiliados.

Dado a los 11 días del mes de enero de 2022.



Claudia Pinzón Cúvelo
Jefe de Control Interno y Calidad