



## INFORME FINAL DE CONTROL INTERNO CÁMARA DE CONTROL INTERNO

1. **OBJETIVO:** Presentar los resultados y observaciones de las actividades de control realizadas por la división de Control Interno.

### 2. SEGUIMIENTO DE INDICADORES

Indicadores estratégicos	Ejecutado	Meta	Observaciones
Índice de crecimiento de los ingresos de la entidad	15%	12%	La organización se mantiene en un crecimiento significativo de sus ingresos cada año.
Índice de crecimiento de los ingresos distintos a registros	7%	11%	Los ingresos distintos a los provenientes a los registros públicos no lograron llegar a la meta establecida, pero se mantienen en crecimiento.
Índice económico para el desarrollo estratégico	4,7	1	La organización sigue presentando buenos excedentes que permiten hacer inversiones para fortalecer al sector empresarial y la competitividad del departamento.
Índice de participación en el fomento de la competitividad del departamento	3,4%	3%	Cada año crece la demanda de los servicios empresariales, pero es necesario llegar a una mayor población.
Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo	94%	100%	La eficacia del cumplimiento del plan anual de trabajo no se cumplió al 100%. Es necesario seguir mejorando la planeación y hacer seguimientos más periódicos.
Movilización de recursos para el fortalecimiento empresarial y la competitividad	1.392 millones	5.000 millones	Los recursos movilizados no fueron suficiente para cumplir con la meta estipulada para la MEGA, es necesario replantear todas las estrategias.
Cobertura de los servicios empresariales en los municipios	31%	30%	Los cambios en servicios empresariales y sus estrategias están permitiendo llegar a municipios y empresarios.
Grado de fidelización de los afiliados	86,7%	85%	El desarrollo de más servicios y beneficios de impacto para el fortalecimiento de los afiliados muestran un resultado positivo.
Crecimiento de los registros mercantiles	9,9%	11%	A Pesar de ser una variable de factores externo, las estrategias de divulgación y brigadas de formalización; así como los convenios con fundemicromag están permitiendo que más empresarios se formalicen.
Grado de satisfacción sobre los servicios CCSSM	94%	85%	Se mantiene la satisfacción de los empresarios sobre los servicios de la cámara.

Indicadores estratégicos	Ejecutado	Meta	Observaciones
Percepción sobre el liderazgo de la cámara	73,40%	80%	Sigue en crecimiento la percepción de los empresarios sobre el liderazgo de la cámara para el desarrollo del sector y la región.

### 3. AUDITORIAS INTERNAS

#### Auditorias planeadas

ALCANCE	OBJETIVO	CRITERIOS
SERVICIO RNT Y RUP	Verificar la conformidad de los registros, la calidad del servicio y el cumplimiento de los procedimientos que prestan y realizan los asesores de RNT y RUP.	Procedimientos Registro Único de proponentes y Registro Nacional de Turismo, Decreto 1082 de 2015, Decreto 229 de 2017, Circular Única SIC.
PAGINA WEB	Verificar el adecuado funcionamiento de la página; así como, el cumplimiento de las normativas internas y de ley	Componente de Información y Comunicación. Ley 1712 de 2014 NTC ISO 9001:2015 (5.1.2, 6.3, 7.1.3, 7.4, 8.7) Directrices para el uso de la imagen corporativa. Propuesta y contrato de actualización de la página web.
PROCESO DE GESTIÓN TICS	Verificar la adecuada implementación de las Normas ITIL	NTC ISO 9001:2015 Norma ISO/IEC 27001
PROCESO DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS	Verificar el cumplimiento del manual de contratación y la eficiencia del proceso.	Manual de contratación
PROCESO FINANCIERO	Verificar la implementación y control de los riesgos financieros y contables.	Matriz de riesgos
GESTIÓN DOCUMENTAL	Verificar el avance en la implementación del sistema de gestión documental	Resolución 8934 Ley 594 AGN Decreto 1080
PROCESOS DE: Mejoramiento Continuo, Mercadeo y Comunicaciones, CAE, Desarrollo Empresarial, MASC, Servicios Delegados, Talento Humano, Servicios Administrativos, Planeación Y Evaluación Institucional, SST.	Determinar el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015	NTC ISO 9001:2015 y para algunos casos la NTC 5906
SEDES	Determinar el grado de cumplimiento de los procedimientos	Procedimientos para el manejo de la caja, los registros públicos, la gestión de archivos y servicios administrativo.

Se ejecutó el 75% de lo planeado, faltó por ejecutar las auditorias al proceso financiero y Gestión de TICs.

La auditoría al proceso Financiero no se realizó porque la actualización de los procedimientos y la matriz de riesgo no finalizó a tiempo; además, se tenía planeado contratar a un experto para evaluar la conformidad del proceso frente a las NIIF, pero las propuestas superaban el presupuesto asignado y no fue posible encontrar una propuesta con un valor que se ajustara. Al proceso se le realizó mejoras como resultado de la auditoria de la revisoría sobre el Control Interno.

Frente al proceso de Gestión de TICs, la auditoria no se realizó porque no se realizó la implementación de la norma ITIL en su totalidad. El equipo de tecnología recibió la capacitaciones y certificaciones correspondientes, pero no logro documentar e implementar un proceso a un grado satisfactorio.

Dentro de las auditorias realizadas se identificaron 4 No Conformidades distribuidas de la siguiente forma:

Proceso	No Conformidades
Servicios delegados	3
Servicios Administrativos	1

Los procesos involucrados iniciaron la toma de acciones correspondientes para garantizar que no se vuelvan a presentar.

De forma general se puede decir que los procesos son conformes a la norma NTC ISO 9001:2015, NTC 5906; además, que es necesario agilizar la implementación del Sistema de gestión Documental conforme a Resolución 8934, Ley 594 AGN y Decreto 1080.

#### 4. NO CONFORMIDADES

5.

Procesos		No Conformidades	
		2017	2018
<b>Estratégicos</b>	Planeación y evaluación Institucional		
	Desarrollo Competitivo		
	Mercadeo y Comunicaciones	1	
	Control Interno		
<b>Misionales</b>	CAE	1	2
	Registros delegados	7	4
	Crecimiento y Desarrollo Empresarial	1	

Procesos		No Conformidades	
		2017	2018
	MASC		1
Soporte	Gestión del Talento Humano	5	
	Servicios Administrativo		1
	Gestión de Tic's		2
	Gestión de Compras	2	1
	Gestión Financiera	3	
	Gestión Contractual	2	
	Gestión Documental	1	2
	Seguridad y Salud en el Trabajo		
	Mejoramiento Continuo	2	
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>13</b>

La No Conformidades identificadas han disminuidos a la mitad con respecto al año anterior; sin embargo, para el año 2019 se fortalecerá al equipo auditor en la evaluación de controles de riesgos.

## 6. PLANES DE MEJORAMIENTOS

Procesos		Planes de Acción 2017			Planes de Acción 2018		
		Cerrada	Abierto	Total	Cerrada	Abierto	Total
Estratégicos	Planeación y evaluación Institucional						
	Desarrollo Competitivo						
	Mercadeo y Comunicaciones				1	1	2
	Control Interno				1	1	2
Misionales	CAE				2		2
	Registros delegados		3	3		1	1
	Crecimiento y Desarrollo Empresarial	2		2	1		1
	MASC						
Soporte	Gestión del Talento Humano	1		1			
	Servicios Administrativo				1		1

Procesos	Planes de Acción 2017			Planes de Acción 2018		
	Cerrada	Abierto	Total	Cerrada	Abierto	Total
Gestión de Tic's	2	4	6			
Gestión de Compras						
Gestión Financiera		2	2	1		1
Gestión Contractual					2	2
Gestión Documental		1	1		2	2
Seguridad y Salud en el Trabajo						
Mejoramiento Continuo	1		1	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>

En términos generales se mantienen el numero de planes de mejoramiento con respecto al año anterior. Se fortalecerán los seguimientos para que se cumplan con las fechas para el cierre de las acciones.

Procesos	Acciones Correctivas 2017			Acciones Correctivas 2018		
	Cerrada	Abierto	Total	Cerrada	Abierto	Total
<b>Estratégicos</b>	Planeación y evaluación Institucional					
	Desarrollo Competitivo					
	Mercadeo y Comunicaciones		1	1		
	Control Interno					
<b>Misionales</b>	CAE	1	1	2		2
	Registros delegados	7		7	3	3
	Crecimiento y Desarrollo Empresarial	1		1		
	MASC					
<b>Soporte</b>	Gestión del Talento Humano	3	2	5		
	Servicios Administrativo				1	1
	Gestión de Tic's					
	Gestión de Compras		2	2		
	Gestión Financiera	2	1	3		
	Gestión Contractual		2	2		
	Gestión Documental		1	1	1	

Procesos	Acciones Correctivas 2017			Acciones Correctivas 2018		
	Cerrada	Abierto	Total	Cerrada	Abierto	Total
Seguridad y Salud en el Trabajo						
Mejoramiento Continuo	2		2			
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

Disminuyeron las acciones correctivas, esto se relaciona a que se han fortalecidos las auditorias y seguimientos a los procesos.

## 7. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Para el año 2018, se fortaleció a los líderes y auditores en la identificación y valoración de los riesgos. Se actualizaron las matrices e incorporaron controles. Dentro de los procesos de auditorias se inició con la revisión de las matrices de riesgos.

Si bien los líderes de los procesos son conscientes de los riesgos a los que exponen sus procesos, aún es necesario que sigan madurando en el manejo de las matrices de riesgos y sus controles como una herramienta eficaz de gestión.

Para fortalecer el control interno es necesario:

- Implementar una herramienta para el seguimiento a la materialización de los riesgos y de esta forma aumentar la eficacia del control interno.
- Evaluar la vulnerabilidad de los sistemas de información para reducir los riesgos de ataques cibernéticos.
- Fortalecer el control de inventario administrativo
- Realizar más campañas de sensibilización sobre las herramientas de control y planeación.
- Fortalecer los procedimientos de empalme de personal clave en la organización.
- Incorporar mayores controles sobre el fraude para aumentar la transparencia de los procesos de cámara.
- Incorporar auditor o contratar los servicios de auditorías en NIIF; además de fortalecer los conocimientos del equipo existente.



**GABRIEL GERLEIS BARRIOS MARTINEZ**  
 JEFE DE CONTROL INTERNO  
 CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA