



## CAMARA DE COMERCIO DE CALI

### GESTIÓN DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL AÑO 2017

A continuación, describimos por componente bajo la metodología COSO, los proyectos, acciones y logros más relevantes que la entidad ejecutó en el año 2017 que permitieron asegurar la efectividad del sistema de control interno (SCI) y que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos definidos del plan de acción de la entidad, a saber:

- **Componente ambiente de control:** está dado por los elementos de la cultura organizacional de la Cámara que fomentan principios, valores y conductas orientadas hacia el control en todos los empleados, fortalecimiento del clima organizacional, cultura corporativa, desarrollo de competencias, gobierno y bienestar del talento humano.

Las siguientes fueron las actividades y proyectos ejecutados:

#### Gestión Humana:

- Desarrollo, madurez y fortalecimiento del modelo gestión por competencias
- Madurez del proceso de evaluación de desempeño por competencias
- Desarrollo de un plan de cultura organizacional
- Fortalecimiento de procesos de coaching colectivo
- Desarrollo de programas de calidad de vida



### Gobierno Corporativo:

Como estrategia para el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo, la entidad estructuró con un tercero calificado una Línea Ética, un canal de comunicación anónimo, confidencial y seguro para denunciar posibles acciones o situaciones que puedan afectar los intereses de la entidad, sus colaboradores y demás grupos de interés, este canal de reporte se lanzará en el año 2018.

Capacitación al equipo directivo y cargos claves, en temas de lavado de activos y financiación del terrorismo.

- **Componente de gestión de riesgos:** el propósito del sistema de gestión de riesgos empresarial (SGR), definido por la entidad es identificar, analizar, valorar, tratar y monitorear los riesgos relevantes asociados a los procesos de gestión estratégica, registros públicos, conciliación & arbitraje, servicios empresariales, gestión tecnológica, gestión financiera, gestión humana, gestión de contratación, seguridad de la información y continuidad de negocio, que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de proceso.

Las actividades más relevantes fueron:

- **80%** de riesgos inadmisibles e importantes priorizados, fueron gestionados a un nivel inferior de criticidad (12/15 riesgos).



- El **76%** del portafolio de riesgos de la entidad están en niveles moderado y aceptables (118/155).
- Actualizado los mapas de riesgos de los procesos de Registros Públicos, Contratación y Asuntos Legales, Gestión Tecnológica y Gestión Financiera, los cuales serán gestionados en el año 2018.
- **Componente de actividades de control:** corresponden a los lineamientos, y actividades que tienden a asegurar primordialmente la prevención de la materialización de riesgos, la protección y control de los recursos financieros, de información, humanos, tecnológicos, físicos y el cumplimiento eficiente de las actividades.

Las actividades más relevantes fueron:

- **En controles gerenciales:**

La entidad cuenta con los siguientes comités que contribuyeron al cumplimiento de la estrategia, desempeño financiero, el seguimiento al proceso de contratación y el mejoramiento continuo de los procesos: Comité de dirección, Comité financiero, Comité de contratación y Comité de Seguridad de la Información, los cuales operan de forma periódica.

- **En controles de tecnología y seguridad de la información:**



**Estrategia de Continuidad de Negocio** para el proceso de Registros Públicos se probó y actualizó a diciembre de 2017, con la ejecución de las siguientes actividades:

- Ejecutada con resultados satisfactorios 1 prueba técnica y 1 prueba funcional sobre 6 servicios clave del proceso de Registros Públicos.
- Actualizado el plan de continuidad de negocio- BCP.

**Sistema de Gestión de seguridad de la información**, bajo el estándar ISO 27001, cuyo alcance es el proceso de Registros Públicos y el proceso de Gestión Tecnológica que lo soporta, con la ejecución de las actividades:

- Actualizado el manual de seguridad
  - Sensibilizados 165 colaboradores en 13 lineamientos de seguridad de la información
  - Gestionados a niveles inferiores el 100% (6 de 6) riesgos de SGSI priorizados.
  - Realizada 1 prueba de ethical hacking sobre 3 servicios de registros públicos.
- **Fortalecimiento de la infraestructura de Red:**
    - Plan de optimización y depuración de configuración en la red
    - Adquisición de una herramienta de monitoreo de Red “solarwinds” para la entidad



- Cambio de equipos que cumplieron su ciclo de vida para el servicio de Red inalámbrica y gestión de bloqueo a redes corporativas a equipos fuera del dominio.
  - Adquisición de un Sw para servidores como HA y renovación de UTM para las sedes
  - Aumento en un 30% en los canales principales y de contingencia de Datos e Internet con disminución de costo por mega bit
- **Fortalecimiento de la infraestructura de servidores:**
    - Reforma del Datacenter principal
    - Reforma al procedimiento de backup de información (Base de datos, Máquinas virtuales e información granular crítica)
    - Implementación de servidor de balanceador de servicios Web
- **Controles de tecnología que se mantienen**
    - Directivas de seguridad de dominio (Active directory) que restringen a los usuarios realizar operaciones no autorizadas por CCC bajo las políticas de seguridad
    - El esquema de seguridad perimetral que permite el control de acceso a redes no autorizadas por la CCC, filtrado de contenido para la navegación web, spam y alertas ante amenazas y ataques.
    - Administración centralizada del antivirus a través de una consola en la cual se hacen monitoreos permanentes y se tiene configurada la sincronización y descarga de actualizaciones del antivirus.



- En seguridad en bases de datos, permanentemente se actualiza y afina las bases de datos Oracle que soportan los servicios del Sistema de Registros Públicos y del Sistema Financiero Uno Enterprise.
- Para los Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Cali y las Cámaras de Comercio del Suroccidente Colombiano se mantienen los planes de contingencia para atender este servicio, el plan incluye el servidor principal, canales de comunicación para las sedes y para las Cámaras del Suroccidente con accesos a internet con canales VPN (Virtual Private Network).

### C. En controles financieros, administrativos y físicos:

#### Controles Financieros que se mantienen:

- El manual de autorizaciones, documento que define lineamientos institucionales de tipo financiero y administrativo y el nivel de delegación de los empleados en el proceso de control interno de las autorizaciones.
- El comité financiero como instrumento de apoyo de la Junta Directiva que monitorea el desempeño financiero de la entidad se reúne con una periodicidad mensual.
- Implementación de reportes tipo consulta para el seguimiento financiero en línea por parte de las áreas encargadas de la ejecución del presupuesto.
- Monitoreo permanente de las tasas de interés para tener mejores condiciones de crédito y mejoras de rentabilidad del portafolio de inversión de los excedentes de tesorería.



## Controles Administrativos:

### Sistema de Gestión de Calidad:

- Se realizó la auditoría de seguimiento con resultado satisfactorio para conservar la certificación con la norma ISO 9001:2008 para los procesos de registros públicos y servicios de Conciliación y Arbitraje.
- El sistema de gestión de calidad consolida, mantiene y publica la totalidad de los manuales, procedimientos e instructivos de cada uno de los procesos en una herramienta tecnología en ambiente WEB

- **Contratación:**

- Manual de contratación, documento que se mantiene y que define lineamientos para unificar criterios a toda la entidad para guiar y facilitar el proceso de contratación con terceros contribuyendo a un adecuado cumplimiento de los objetivos definidos en la CCC.
- Sensibilización de 36 colaboradores involucrados en el proceso de contratación sobre la naturaleza jurídica, proceso de contratación, y los aspectos jurídicos de mayor relevancia para el desarrollo de sus funciones.
- El sistema de información para la gestión de contratos – ORION sigue operando para el 100% de los procesos contractuales, con 7 mejoras implementadas al Software.



## Controles Físicos:

En el tema de seguridad física, se implementaron los siguientes proyectos:

- Se actualizó y modernizó el software de control de acceso de visitantes, en el edificio de la sede principal.
- Se cambiaron y actualizaron de acuerdo a la norma todos los extintores de todas las sedes de la cámara de comercio de Cali, aproximadamente 78 extintores.
- Se participó en encuentros de brigadas empresariales de la ARL Colmena, en la cual 2 participantes de nuestra brigada obtuvieron el 2° y 3° puesto, igualmente 15 integrantes de la brigada recibieron capacitación en descenso por cuerdas y encuentro de brigadas en el centro de eventos valle del pacífico, aprendiendo temas de control de incendios y técnicas bomberiles.
- Se rediseñó el sistema de CCTV y sensores de temperatura para el Data Center de la sede principal.
- Se implementó el CCTV, sistema de intrusión, sensor de temperatura y sistema de detección de incendio de la nueva sede de Jamundí, la cual inicia atención al público en el mes de enero de 2018.

Los siguientes controles físicos siguen operando y están actualizados:

- Sistema contra incendio para la sede Obrero y Unicentro.
- Sistema control de acceso, CCTV ampliado.





- Software de control de acceso a visitantes, con registro biométrico y fotográfico de las personas que ingresan al edificio.
- Control de acceso de empleados a la entidad a través de tecnología IP.
- Acceso de ingreso al edificio principal unificando por el primer piso para los empleados, copropietarios y visitantes.

## Componente de información y comunicación

Este componente tiene como propósito usar información relevante, confiable, oportuna y disponible para controlar y tomar decisiones organizacionales y el comunicar internamente y externamente a través de canales adecuados los aspectos relevantes de la estrategia, los resultados, controles y la operación entre los diferentes grupos de interés.

La Estrategia de Comunicación de la Cámara de Comercio de Cali se centró en la gestión en tres frentes: La comunicación institucional, la comunicación para el mercadeo y la comunicación interna.

- En el frente Comunicación Institucional, la CCC realizó una vocería activa de sus programas, productos y servicios, en consecuencia, con las líneas estratégicas de la Entidad. Como principal resultado se destaca una participación del 31% de noticias de impacto nacional del total de las publicadas por la CCC y el 50% del valor estas noticias corresponden a medios de circulación nacional, creciendo en 26% y 36% respectivamente frente al año anterior.



En este mismo frente, se destaca la implementación de un sistema gráfico para la marca CCC lo que ha permitido fortalecer la identidad de la marca frente a sus grupos de interés y construir un ecosistema gráfico comprensible y entendible para los empresarios.

- En el frente Comunicación para el Mercadeo, vale la pena destacar la unificación del ecosistema digital en una sola gestión. Esto ha permitido incrementar en 48% el número de visitas al sitio web y en 35% el número de visitantes a la página. En las redes sociales corporativas, se destaca el crecimiento de 62% en seguidores en Facebook y de 12% en Twitter, así como la apertura de dos nuevas redes sociales (Linkedin e Instagram) para fortalecer el vínculo con los empresarios, dándole un carácter estratégico a cada red social de acuerdo con sus audiencias.
- En el frente Comunicación Interna, la medición realizada en 2016 arrojó un indicador del 86% de efectividad en este proceso. Se destaca en la gestión la realización de 4 jornadas de alineación interna con la totalidad de los colaboradores para revisar los resultados parciales. Se realizaron programas como Vive tu Cámara para conocer de primera mano los programas de la entidad y se lanzó el programa inmersión para conocer con mayor profundidad las unidades de la entidad.



### En el componente de información:

Las siguientes actividades fortalecieron la disponibilidad, protección y acceso de la información:

- Mantenimiento del sistema de gestión de seguridad de la información bajo la norma ISO 27001 para el proceso de Registros Públicos y el proceso de Gestión Tecnológica que lo soporta
- Se mitigaron 6 riesgos de seguridad de información.
- Actualización del manual de seguridad de la información
- Se presentó un cumplimiento del 100% en el plan de gestión documental propuesto para el año 2017.

### Componente de Supervisión:

Este componente tiene como objetivos evaluar la efectividad del sistema de control interno- SCI, identificar las oportunidades de mejoramiento del SCI, informar a los directivos de la Cámara sobre el nivel de efectividad del SCI y evaluar el sistema de gestión de riesgos.

Las actividades más relevantes que fortalecieron el sistema de control interno (SCI):



**Por parte de la Unidad de Aseguramiento Corporativo:**

- Liderar, monitorear y mantener el sistema de gestión de riesgos con la actualización de 4 mapas de riesgos y la gestión a niveles inferiores del 80% de riesgos priorizados y valorados como altos (12/15).
- Liderar el mantenimiento, prueba y actualización del modelo de gestión de continuidad de negocio (BCM) en el proceso de Registros Públicos, con la realización de una prueba técnica y un aprueba funcional sobre 6 servicios clave de registros públicos y la actualización del Plan de Continuidad del Negocio (BCP).
- Liderar el mantenimiento del sistema de gestión de seguridad de la información basados en la norma ISO 27001 con la realización de una prueba de ethical hacking a los servicios de renovación, la sociabilización a 165 colaboradores en 13 lineamientos de seguridad de la información e implementación de 2 controles tecnológicos para mitigar riesgos de seguridad de la información.
- Cumplimiento del plan general de gestión de control interno con un enfoque de riesgos, en 7 procesos claves de la entidad, cuyos resultados y recomendaciones fueron socializados y consensuados con cada una de las direcciones.



**Por parte de la Revisoría Fiscal:**

- Se presentaron 4 informes de auditoría que contribuyeron a fortalecer el sistema de control interno, cuyos resultados y recomendaciones fueron socializados y consensuados con la administración.