

INFORME CONTROL INTERNO

VIGENCIA 2023

Coordinadora Control Interno
ELIANA ROCIO SANCHEZ GALEANO



CAMARA
DE COMERCIO DEL PIEDEMONT
ARAUCANO

apoyemos lo nuestro!

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. Componentes del Sistema	3
1.1 Objetivo Principal	4
1.2 Plan anual de trabajo	6
2. PRINCIPALES ESTRATEGIAS	7
3. COMPONENTE PROCESO DE VALORACIÓN EN RIESGO	8
4. COMPONENTES DE ACTIVIDADES DE CONTROL	9
5. COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	10
6. COMPONENTE DE CONTROL	11
7. COMPROMISO AMBIENTAL Y EFICIENCIA OPERATIVA	12
8. HALLAZGOS DE CONFORMIDAD	13
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA	14
INFORMES PRESENTADOS VIGENCIA 2023 A ENT 1	5

INTRODUCCIÓN

En el dinámico entorno comercial del Piedemonte Araucano, la Cámara de Comercio desempeña un papel crucial como motor de desarrollo económico y promotor de la actividad empresarial. Conscientes de la importancia de una gestión eficiente y transparente, la administración de la Cámara ha trabajado arduamente en el diseño e implementación de un sólido Sistema de Control Interno.

Este informe se enmarca en las directrices establecidas por la Superintendencia de Sociedades, así como en los numerales de la Circular Externa 100-000002 de 25 de abril de 2022, que delimitan los lineamientos para la implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno en las cámaras de comercio.

El Sistema de Control Interno de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano se concibe como un proceso dinámico y proactivo, cuyo propósito es proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos trazados en cuanto a funciones, operaciones, información y cumplimiento de normativas legales y regulatorias.

Características del Sistema

De acuerdo con las disposiciones establecidas, se ha diseñado un Sistema de Control Interno que se adapta a las particularidades de nuestra entidad, considerando variables como el tamaño, número de empleados, activos, ingresos y sedes. La administración ha definido una estructura sólida, políticas claras y procedimientos adecuados que garantizan su adecuación a las necesidades específicas de la Cámara y su desarrollo en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

1. Componentes del Sistema

El Sistema de Control Interno se articula en cinco componentes integrados, abarcando desde el ambiente de control hasta el monitoreo continuo de las actividades:

- Ambiente de control.
- Valoración de riesgo por la entidad.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo.

Estos componentes forman un entramado que permite a la administración comprender la dimensión de los riesgos, establecer controles adecuados y evitar distorsiones en el desempeño organizacional.

Prácticas Implementadas

Además de los componentes esenciales, se han implementado prácticas adicionales para fortalecer el Sistema de Control Interno. Entre ellas se incluyen la precisión de funciones y establecimiento de puntos de control, la estructuración de una matriz de riesgos como instrumento de gestión, y la adopción de una política integral de gestión y administración de riesgos, incluyendo el riesgo de fraude en diversas áreas de la Cámara de Comercio.

Modelo COSO-ERM

El sistema de control interno adopta el reconocido modelo COSO-ERM, aplicándolo al Sistema Cameral de Control Interno (SCCI). Este enfoque proporciona una estructura sólida y un marco de referencia integral que asegura una gestión eficaz de los riesgos y una toma de decisiones informada.

En resumen, el Sistema de Control Interno de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano es una pieza fundamental en la gestión administrativa, garantizando la eficiencia, transparencia y cumplimiento de las normativas vigentes. En este informe, se presentará un análisis detallado de su implementación y efectividad en los diferentes ámbitos de la entidad.

1.1 Objetivo Principal

El objetivo principal de la gestión de control interno en la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano es promover el autocontrol en la planeación, ejecución, seguimiento y mejoramiento de la gestión en cada una de las áreas de la entidad. Este objetivo se alcanzará mediante la adopción del modelo propuesto por el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que comprende los componentes esenciales del sistema de control interno.

Detalles del Objetivo:

Promover el Autocontrol: La gestión de control interno busca fomentar una cultura organizacional donde cada área de la Cámara de Comercio asuma la responsabilidad de controlar sus propias actividades, identificar y mitigar riesgos, y buscar continuamente oportunidades de mejora para los procesos misionales y de apoyo.

Planeación: cada área planifica sus actividades considerando los objetivos estratégicos de la Cámara y los riesgos asociados, asegurando una alineación adecuada y una asignación eficiente de recursos, que permitan así el desarrollo de las actividades definidas en cada proceso con eficacia para la vigencia 2023.

Ejecución: los responsables de proceso realizaron actualización a los procesos que demostraron así cumplir con las acciones definidas en el plan de mejoramiento tanto de la contraloría general de la república como del ente calidad que es Icontec, se espera que los procedimientos establecidos y se mantenga la integridad en la realización de las actividades, con el fin de garantizar la eficacia y eficiencia en los procesos.

Seguimiento: se realiza seguimiento por derivado de las reuniones que se realizan todos los lunes de igual forma en las auditorías realizadas de manera en la vigencia se revisa si el proceso presenta deficiencias, por ende la trazabilidad documentada corrobora que evidentemente la entidad está cumpliendo con los indicadores definidos que permitan lograr la meta en consecución de los objetivos de calidad, y así cumplir con las tareas asignadas como ente prestador del servicio de registro mercantil, desarrollo empresarial y Conciliación.

Mejoramiento: para la vigencia se evidenció una totalidad de 14 acciones de mejora de las cuales 13 quedaron cerradas de igual forma el plan de acción definido para el área se puso en marcha para así demostrar el compromiso por parte de los directores de área y los funcionarios en general, La gestión de control interno busca impulsar una cultura de mejora continua, donde se identifiquen oportunidades para optimizar los procesos y se implementen acciones correctivas y preventivas de manera proactiva.

En resumen, el objetivo de la gestión de control interno es establecer un sistema integral que promueva el autocontrol y la mejora continua en todas las áreas de la Cámara de Comercio, contribuyendo así a la consecución de los objetivos que son: Lograr altos niveles de confianza del tejido empresarial, Desarrollar en el talento humano las habilidades necesarias para responder a las exigencias del tejido empresarial que comprendan: cooperación, priorización, gestión del tiempo, asertividad, adaptabilidad, empatía, sociabilidad y creatividad, Mantener un portafolio de servicios flexible a los cambios y enfocado a suplir las necesidades y expectativas del tejido empresarial, Implementar sistemas de información seguros, actualizados, ágiles y de fácil acceso e interacción y Monitorear continuamente el eficiente uso de los recursos (económicos, tecnológicos, humanos e infraestructura física) estos objetivos se lograron con un promedio óptimo que genera a la entidad ratificar el compromiso conjunto con los empresarios, comerciantes y comunidad en general que realiza algún trámite o solicita algún servicio con la entidad.

INFORMES PRESENTADOS VIGENCIA 2023 A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL

INFORMES PRESENTADOS VIGENCIA 2023 A ENT 1

Informe	Ente de Control	Periodicidad
Informe Anual Consolidado	Contraloría General de la República	Anual
Informe de Obras Inconclusas	Contraloría General de la República	Mensual
Informe de Gestión Contractual	Contraloría General de la República	Mensual
Informe de Avance y cumplimiento al Plan de Mejoramiento.	Contraloría General de la República	Semestral
Indicadores Plan Anual de Trabajo	Superintendencia de Sociedades	Semestral
Plan anual de Trabajo Vigente	Superintendencia de Sociedades	Anual
Reporte de Ejecución Plan Anual de Trabajo	Superintendencia de Sociedades	Trimestral
Informe de Labores	Superintendencia de Sociedades	Anual
Informe Estudio Económico	Superintendencia de Sociedades	Anual
Reporte de Comerciantes No Matriculados	Superintendencia de Sociedades	Anual
Reporte de Comerciantes no renovados	Superintendencia de Sociedades	Anual
Autoevaluación Ley 1712/2014	Procuraduría General de la Nación	Anual

1.2 Plan anual de trabajo

El Plan Anual de Trabajo (PAT) es un documento estratégico elaborado por cada director de área de la organización. Su objetivo es establecer las metas, objetivos y actividades a desarrollar durante el próximo año fiscal. Este plan es presentado a la alta gerencia en el mes de diciembre, tras un proceso de análisis y definición por parte de cada área.

Una vez que la información del PAT ha sido revisada y definida por la alta gerencia, se presenta a la Junta Directiva para su aprobación formal. Esta etapa es crucial, ya que garantiza que el plan esté alineado con los objetivos estratégicos de la organización y cuenta con el respaldo de los principales líderes.

Una vez aprobado por la Junta Directiva, el PAT se convierte en un documento oficial y vinculante para la organización. Se envía como soporte en conformidad de actas de Junta Directiva a los entes de control pertinentes, lo que asegura la transparencia y legalidad del proceso.

Con la aprobación del PAT, se da luz verde para la ejecución de las actividades planificadas. Es en este punto donde entra en juego el control interno, que se encarga de realizar un seguimiento continuo del progreso y el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el plan.

En resumen, el PAT es un instrumento fundamental para la gestión estratégica de la organización. Su correcta elaboración, presentación, aprobación y ejecución son clave para alcanzar los objetivos y asegurar el éxito a largo plazo de la empresa. El proceso de seguimiento por parte del control interno garantiza la eficiencia y eficacia en la implementación del plan.

Divulgación de los procedimientos

El sistema de gestión de calidad de nuestra organización es una pieza fundamental para asegurar la excelencia en nuestras operaciones. Para asegurar su correcto funcionamiento y la participación activa de todos los colaboradores, hemos implementado un proceso de divulgación de procedimientos que garantiza la efectividad y la actualización constante del sistema.

Método de Divulgación:

Utilizamos un enfoque colaborativo y tecnológico para la divulgación de nuestros procedimientos. Principalmente, empleamos el drive compartido, accesible a través de los correos institucionales de todos los colaboradores. Esta plataforma nos permite mantener una interacción permanente entre las distintas áreas de la organización, facilitando la actualización y la retroalimentación continua sobre nuestros procesos.

2. PRINCIPALES ESTRATEGIAS

Sensibilización y Formación: Realizamos sesiones de sensibilización para garantizar que todos los colaboradores estén familiarizados con los procedimientos del sistema de gestión de calidad. Esto incluye no sólo la comprensión de los procesos en sí, sino también la importancia de su cumplimiento para la eficiencia y la calidad del trabajo.

Acompañamiento y Apoyo Continuo: El área de control interno desempeña un papel clave en este proceso. Ofrecen acompañamiento y apoyo continuo a todas las áreas de la organización, asegurando que se sigan los procedimientos establecidos y proporcionando orientación en caso de dudas o problemas.

Beneficios de la Divulgación de Procedimientos:

Actualización Constante: Al mantener los procedimientos en un drive compartido, podemos garantizar que estén siempre actualizados y disponibles para todos los colaboradores.

Mayor Eficiencia: La sensibilización y la formación adecuada ayudan a optimizar los procesos, reduciendo errores y aumentando la eficiencia en el trabajo diario.

Cumplimiento Normativo: Al asegurarnos de que todos estén al tanto de los procedimientos, podemos garantizar el cumplimiento de las regulaciones y normativas internas y externas.

3. COMPONENTE PROCESO DE VALORACIÓN EN RIESGO

Componente Proceso de Valoración en Riesgo:

Fortaleciendo la Gestión de Riesgos en la CCPA en la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano (CCPA), reconocemos la importancia de una gestión eficaz de riesgos para garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y salvaguardar nuestros activos. Para ello, hemos implementado un proceso integral de valoración de riesgos que nos permite identificar, analizar y mitigar cualquier amenaza potencial para nuestra organización.

Política de Riesgos:

Nuestra política de riesgos establece claramente nuestro compromiso de controlar todas las amenazas que puedan obstaculizar el logro de nuestros objetivos. Con la participación de un equipo competente, nos comprometemos a identificar, analizar y establecer acciones preventivas para mitigar estos riesgos.

Identificación y Análisis:

A través de un proceso continuo de identificación y análisis de riesgos, evaluamos los factores tangibles e intangibles que podrían afectar nuestra organización. Utilizando una matriz de riesgos, categorizamos y priorizamos cada riesgo en función de su probabilidad e impacto en nuestros procesos.

Gestión y Mitigación:

Los líderes de procesos y sus equipos son responsables de identificar las causas y consecuencias de cada riesgo, así como de implementar medidas para mitigar su impacto. Además, nos centramos en la prevención y minimización de las consecuencias posteriores a través de la implementación de mecanismos de contingencia y referencia.

Enfoque Estratégico:

Reconocemos que algunos riesgos pueden tener un impacto significativo en nuestros procesos estratégicos, como el conflicto armado latente en la región del piedemonte. Por lo tanto, asignamos recursos adicionales y atención especial a estos riesgos de alto impacto para garantizar su gestión efectiva.

Resultados y Mejoras Continuas:

Aunque no se materializaron riesgos significativos durante la vigencia evaluada, hemos identificado así los riesgos adicionales en pro de la mejora para cada proceso de gestión de riesgos. Estos hallazgos nos permiten fortalecer nuestra capacidad de anticipación y respuesta frente a posibles amenazas futuras.

En resumen, nuestra organización está comprometida con una gestión proactiva de riesgos que nos permita identificar y mitigar cualquier amenaza potencial para nuestros procesos y objetivos. A través de un enfoque integral y una cultura de mejora continua, estamos preparados para enfrentar los desafíos presentes y futuros con confianza y resiliencia.

4. COMPONENTES DE ACTIVIDADES DE CONTROL

En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano (CCPA), reconocemos la importancia de implementar acciones de control que aseguren el cumplimiento de nuestras políticas, procesos y procedimientos, alineados con las directrices estratégicas establecidas por la alta dirección. A través de la implementación de la Norma ISO 9001:2015, hemos establecido un marco robusto para evaluar y mejorar continuamente nuestras operaciones.

Dotación y Cumplimiento Legal:

Durante el período evaluado, hemos asegurado la entrega oportuna de la dotación de calzado y vestido de labor a nuestros empleados, en cumplimiento con el Código Sustantivo del Trabajo. No se han identificado incumplimientos en este aspecto, lo que refleja nuestro compromiso con el bienestar y la seguridad de nuestro personal.

Control de Nómina y Gestión de Personal:

Realizamos un seguimiento meticuloso de la nómina de la CCPA, asegurando el cumplimiento de los procesos establecidos en el procedimiento Administración de Personal. Durante esta revisión, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el manejo de la legalización de viajes, específicamente en términos de extemporaneidad en la gestión de la información documentada. Estas recomendaciones nos brindan la oportunidad de fortalecer nuestros procesos y garantizar la integridad de nuestros registros.

Controles Definidos del Sistema de Gestión de Calidad:

Nuestro sistema de gestión de calidad cuenta con una serie de controles definidos para garantizar la preservación, disponibilidad y conformidad de nuestros activos de información. Estos controles incluyen orientación derivada de la supervisión de los procesos, mecanismos de detección y corrección de riesgos, y políticas, procesos y procedimientos para el manejo adecuado y seguro de nuestros activos.

Además, mantenemos registros de información documentada clasificada según corresponda, en cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Estos registros son evaluados periódicamente por la alta gerencia como parte de nuestra evaluación de objetivos de calidad y del sistema integrado de calidad, lo que nos permite identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento continuo.

5. COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano (CCPA), reconocemos la importancia de la comunicación efectiva como un pilar fundamental para promover la objetividad y gestionar adecuadamente los roles, responsabilidades y funciones de cada trabajador en consonancia con las actividades proyectadas.

Canalización de la Comunicación:

Utilizamos una variedad de canales de comunicación tanto internos como externos para garantizar una difusión eficaz de la información. Estos incluyen Docxflow, nuestra página web, correo electrónico, almacenamiento y distribución de archivos en la nube, mensajería instantánea, PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias), redes sociales, boletines y reuniones generales con la presidencia.

Atención a Grupos de Interés:

Durante el primer semestre, brindamos atención especial a los grupos de interés tanto internos como externos, garantizando que sus solicitudes y comentarios recibieron un tratamiento adecuado y oportuno. Se recibieron cuatro (4) peticiones y una (1) queja, las cuales fueron gestionadas de acuerdo con los tiempos establecidos por normativas y políticas internas. Este enfoque asegura la objetividad del proceso y la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Integración de Procesos:

Para mejorar la trazabilidad y eficiencia en la gestión de PQRS, hemos integrado este proceso con nuestro sistema Docxflow y nuestra página web. Esta integración facilita la documentación y seguimiento de las solicitudes, garantizando una respuesta ágil y transparente a nuestros stakeholders.

Comunicación Interna:

Además de atender las necesidades de nuestros grupos de interés externos, también nos aseguramos de divulgar información interna relevante a través de comunicaciones internas. Estas comunicaciones abordan temas pertinentes relacionados con la organización y son de interés para todos los colaboradores, fomentando así la transparencia y la cohesión dentro de la entidad.

6. COMPONENTE DE CONTROL

Monitoreo Continuo y Gestión Efectiva de Riesgos

En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano (CCPA), reconocemos la importancia del monitoreo continuo como una herramienta fundamental para garantizar la gestión oportuna de riesgos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. A través de este enfoque, llevamos a cabo auditorías de autocontrol para evaluar y mejorar constantemente nuestros procesos.

Seguimiento y Cumplimiento de Actividades:

Nuestro enfoque de monitoreo nos permite asegurarnos de que las actividades se ejecuten dentro de los tiempos y el alcance definidos en nuestra propuesta de desarrollo, alineada con nuestro Plan Anual de

Trabajo. Esta práctica nos permite lograr eficacia en nuestros resultados y minimizar la incidencia de hallazgos que podrían afectar negativamente nuestros objetivos.

Identificación de Falencias y Oportunidades de Mejora:

El proceso de monitoreo continuo nos brinda la oportunidad de identificar y abordar proactivamente cualquier falencia que pueda surgir en la ejecución de nuestras actividades. Estas falencias se convierten en oportunidades de mejora, lo que nos permite redirigir nuestros esfuerzos y recursos para optimizar nuestra gestión y alcanzar nuestros objetivos de manera más efectiva.

Auditorías Internas y Revisoría Fiscal:

Las auditorías internas, junto con la revisoría fiscal y la supervisión de los entes de control público, son herramientas adicionales que utilizamos para evaluar y fortalecer nuestra gestión. Estas acciones nos permiten identificar áreas de mejora, garantizar el cumplimiento de las normativas y mejorar la eficacia de nuestros procesos internos.

7. COMPROMISO AMBIENTAL Y EFICIENCIA OPERATIVA

En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano (CCPA), reconocemos la importancia de contribuir activamente a la preservación del medio ambiente. Es por eso que hemos implementado medidas concretas para reducir nuestro impacto ambiental, al tiempo que optimizamos nuestra eficiencia operativa.

Transición hacia Cero Papel:

Una de nuestras iniciativas más destacadas es nuestra transición hacia un entorno de trabajo libre de papel. Para lograr esto, lideramos una campaña de sensibilización entre nuestros colaboradores sobre el uso de herramientas digitales, como el sistema DocxFlow, y la gestión de información documentada a través de la nube de Google. Al promover la creación, edición y compartición de documentos electrónicos, estamos reduciendo significativamente nuestra dependencia del papel y contribuyendo a la conservación de los recursos naturales.

Comunicación Efectiva y Sostenible:

Además, hemos optimizado nuestros procesos de comunicación interna y externa mediante el uso de mensajería inmediata, redes sociales y correo electrónico. Esta estrategia no solo mejora nuestra

eficiencia operativa, sino que también reduce nuestra huella de carbono al minimizar la necesidad de impresiones y envíos físicos de documentos.

Mantenimiento Preventivo y Correctivo:

En línea con nuestro compromiso con la eficiencia operativa, durante el año 2023 hemos llevado a cabo actividades de mantenimiento y acondicionamiento preventivo y correctivo en nuestros equipos. Esta práctica nos permite prevenir, detectar y corregir fallas de manera proactiva, garantizando el óptimo funcionamiento de nuestras operaciones y prolongando la vida útil de nuestros activos.

Finalmente, en la CCPA estamos comprometidos con la protección del medio ambiente y la eficiencia operativa. A través de iniciativas como la transición hacia cero papel y el mantenimiento preventivo de nuestros equipos, estamos trabajando para ser una organización más sostenible y responsable, contribuyendo así al bienestar del planeta y de nuestra comunidad.

8. HALLAZGOS DE CONFORMIDAD

- Es esencial resaltar la receptividad, prioridad y actitud de los líderes de proceso para atender el servicio de auditoría externa, lo que crea un ambiente propicio para la evaluación conjunta del Sistema de Gestión en pro de su mejora continua.
- El bajo reporte de Salidas No Conformes, así como las quejas y reclamos de clientes y usuarios, junto con su alto nivel de satisfacción, evidencian la calidad de los servicios prestados por la institución al garantizar el pleno cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente.
- La creación de guías para cada servicio registral y su disposición para los clientes y demás partes interesadas son documentos que orientan a los empresarios y posibles empresarios para un fácil acceso a los diferentes servicios.
- Las actividades dirigidas a la creación formal de los diferentes Procedimientos para cada servicio registral son importantes, ya que permiten contar con un estándar a seguir por parte del personal interno, asegurando la repetibilidad de las actividades y garantizando la misma calidad del servicio en cada atención, al tiempo que fortalecen el conocimiento de la institución.

- El fortalecimiento del modelo de renovación a domicilio y de forma digital para el registro mercantil facilita los medios de acceso a los clientes y empresarios para una renovación ágil y eficiente de sus registros mercantiles.
- Además, el fortalecimiento de las plataformas tecnológicas promoviendo la total digitalización de los procesos misionales facilita el acceso y la ágil prestación de los servicios para las diferentes partes interesadas, al tiempo que disminuye la probabilidad de errores humanos e incrementa la seguridad de la información.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualización del direccionamiento estratégico: Replantear las fechas establecidas para realizar la actualización anual del direccionamiento estratégico, acercándola a la auditoría externa para contar con información más vigente.
- Adaptación al marco legal en evolución: Considerar el marco legal en evolución al actualizar el contexto de la institución, permitiendo establecer medidas de contingencia ante posibles afectaciones positivas o negativas.
- Formalización de quejas y reclamos: Establecer un mecanismo para dar mayor formalidad a la recepción de quejas y reclamos de clientes reportados verbalmente, incluso cuando el cliente no intente documentarlos.
- Salidas de la revisión por la dirección: Fortalecer los elementos de salida de la revisión por la dirección, generando planes de acción con responsables, fechas de cumplimiento y recursos asignados.
- Observaciones en el Programa de Mantenimiento Preventivo: Incluir una columna de observaciones en el Programa de Mantenimiento Preventivo para registrar novedades como reprogramaciones, cancelaciones e inclusiones de nuevas actividades.
- Proyección anual del Programa de Mantenimiento Preventivo: Proyectar el Programa de Mantenimiento Preventivo anualmente para asegurar recursos y logística necesaria.
- Fortalecimiento de controles en Gestión de Recursos Tecnológicos: Asegurar que los backups se realicen oportunamente y en sitios de almacenamiento diferentes al de la fuente de información.
- Mejor ubicación de las Guías de Servicios Registrales: Dar mejor ubicación a las guías en la página web para facilitar su acceso a usuarios y partes interesadas.
- Anclaje de la caja de seguridad: Incrementar el nivel de seguridad anclando la caja de seguridad en el área de tesorería.

- Cumplimiento del Procedimiento de Registro Mercantil: Cumplir estrictamente con el procedimiento en cuanto a cambios de rutas, horarios y personal para traslado de dinero.
- Agilidad en correcciones y acciones correctivas: Fortalecer la oportunidad en la implementación de correcciones y acciones correctivas para evitar reincidencias de no conformidades.
- Estas recomendaciones buscan mejorar la eficiencia, seguridad y cumplimiento normativo de la institución.



Eliana Rocio Sanchez Galeano
Coordinador de Control Interno