

**PASANTÍA: APOYO EN LA ELABORACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y  
SOSTENIMIENTO DE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ**

**JULIETH ALEXANDRA VARGAS CUBILLOS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
EXTENSIÓN FACATATIVÁ  
2017**

**PASANTÍA: APOYO EN LA ELABORACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y  
SOSTENIMIENTO DE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ**

**JULIETH ALEXANDRA VARGAS CUBILLOS**

**INFORME PASANTÍA PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL  
TÍTULO DE  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**DIRECTOR  
OSWALDO VANEGAS FLOREZ  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS  
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE COSTOS Y PRESUPUESTOS  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
EXTENSIÓN FACATATIVÁ  
2017**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Facatativá, 21 de noviembre de 2017.

## **DEDICATORÍA**

Primero agradezco a Dios por darme la oportunidad de vida, por llevarme de la mano en este camino, por brindarme sabiduría, conocimiento, y oportunidad de aprender para formarme como profesional.

A mis maravillosos padres Martin Yuri Vargas Castrillón y Clara Inés Cubillos Piracun porque son mi bastón y fortaleza para seguir adelante gracias a ellos y a su apoyo moral y económico, a sus grandes valores y enseñanzas como padres, amigos y confidentes, por consentir a la niña de sus ojos y guiarla por el buen camino, gracias a ellos culmino una gran e importante etapa de mi vida porque sé que en estos momentos están orgullosos de la mujer que soy.

## **AGRADACIMIENTOS**

Quiero agradecer en primera instancia a la Cámara de Comercio de Facatativá y Su presidente ejecutivo Carlos Rogelio Bolívar Cepeda y todos sus funcionarios por brindarme la oportunidad de empezar mi vida laboral en una Organización tan prestigiosa por acogerme en su familia cameral darme confianza y brindarme conocimientos pese a que fue en un lapso de tiempo corto.

A Sandra Patricia Moreno Pulido Profesional II de Gestión de Calidad de la Cámara de comercio de Facatativá por acogerme como su pasante de área y enseñarme todos los procesos para calidad gracias a ella ha despertado en mi un gusto por ser auditora también por que más que una jefe inmediato me dio un majestuoso apoyo y es una gran amiga.

A Oswaldo Vanegas Flórez docente de la Universidad de Cundinamarca y mi asesor de pasantía por ese maravilloso acompañamiento durante el desarrollo del informe por su confianza y paciencia por ser una gran persona y entiende el proceso académico.

A mis compañeros Johanna Marcela López López y Diego Ángel Ramírez Cuervo que más que compañeros son grandes persona y amigos, cada pasito a pasito que fuimos dando siempre estuvimos juntos gracias a ellos vivimos grandes aventuras y enseñanzas unos de otros.

## CONTENIDO

pág.

<b>INTRODUCCIÓN.</b> .....	11
<b>1. TITULO.</b> .....	12
<b>2. JUSTIFICACIÓN.</b> .....	13
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	14
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS. ....	14
<b>4. MARCO REFERENCIAL.</b> .....	15
4.1 Marco Conceptual.....	15
4.1.1 Calidad.....	15
4.1.2 Metodología. ....	15
4.1.3 Lineamientos. ....	15
4.1.4 Proceso.....	15
4.1.5 Procedimiento.....	15
4.1.6 Control interno. ....	16
4.1.7 Auditoría. ....	16
4.1.8 Indicador. ....	16
4.1.9 Riesgo.....	16
4.1.10 La gestión del riesgo. ....	16
4.1.11 Identificación de riesgos.....	16
4.1.12 Las fuentes del riesgo. ....	17
4.1.13 Valoración del riesgo. ....	17
4.1.14 Administración del riesgo. ....	17
4.1.15 Monitoreo del riesgo. ....	18
4.2 MARCO TEÓRICO.....	18
4.2.1 Teoría de la calidad total. ....	18
4.3 MARCO INSTITUCIONAL.....	18
4.3.1 Presentación de la empresa.....	18
4.3.2 Misión.....	19
4.3.3 Visión. ....	19

4.3.4 Política de la gestión del riesgo.....	19
4.3.5 Historia de la organización. ....	20
4.4 MARCO LEGAL.....	22
4.4.1 Sistema cameral de control interno.....	22
4.4.2 Resolución N° 003 abril 07 DE 2015 artículo 12/Cámara de Comercio de Facatativá. ....	22
4.4.2 Norma ISO 31000 ICONTEC. ....	23
4.4.3 Resolución N° 005 23 de abril de 2015-Cámara de Comercio de Facatativá. ....	23
4.4.4 Norma ISO 9001-2015 numeral 6.- planificación. ....	24
4.4.6 Manual de calidad.-Cámara de Comercio de Facatativá. ....	24
<b>5. DESAROLLO DE LA PASANTÍA.....</b>	<b>25</b>
5.1 Elaboración de la guía metodológica y de lineamientos para el sistema de gestión de riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá conforme a la norma ISO 9001:2015.....	25
5.1.1 Lineamientos generales del sistema de gestión de riesgo .....	29
5.1.2 Valoración del riesgo. ....	30
5.1.3 Administración del riesgo. ....	31
5.2. Acompañamiento a los procesos misionales en cuanto a verificación de los formatos y manuales para mitigar el riesgo dentro de la Organización.....	31
5.2.1 Desarrollo de las actividades.....	32
5.3 Realizar el paso a paso del procedimiento para el diligenciamiento de la matriz de gestión de riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá. ....	36
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>50</b>

## LISTA DE TABLAS

	pág.
<b>Tabla 1.</b> Presentación de la empresa.....	20
<b>Tabla 2.</b> Actividades programadas.....	28
<b>Tabla3.</b> Las fuentes de riesgo a tener en cuenta.....	32
<b>Tabla 4.</b> Identificación de riesgo.....	42



## LISTA DE ILUSTRACIONES

pág.

<b>Ilustración 1.</b> Criterio de calificación vulnerabilidad.....	47
<b>Ilustración 2.</b> Criterio de calificación consecuencia.....	48
<b>Ilustración 3.</b> Nivel de riesgo.....	48
<b>Ilustración 4.</b> Criticidad del riesgo.....	49

## LISTA DE GRÁFICOS

pág.

<b>Grafico1.</b> Metodología del sistema de gestión de riesgo.....	29
--	----

## INTRODUCCIÓN

El presente documento aborda las diferentes actividades realizadas durante el desarrollo de las pasantías por el estudiante de acuerdo a las funciones asignadas por sus jefes inmediatos dentro de la organización, con base a la implementación, evaluación y soporte del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Facatativá llevando acabo el cumplimiento y enfoques de la nueva Norma ISO 9001:2015 en el primer Semestre del año 2017.

Así mismo, apoyó el sistema de gestión de riesgo donde se presentó un paso a paso de la guía de procedimiento de la metodología y lineamientos ya que en la transición de la norma ISO 9001:2015 uno de sus enfoques se da el Riesgo esta actividad permitió dar un punto de vista para así mitigar y en la forma en que deben ser administrados bajo el enfoque de procesos estratégicos que planteaba la organización.

El estudiante hizo acompañamiento en las diferentes áreas de la organización, dio seguimiento en los procesos tanto misionales y de apoyo que determinó el contexto estratégico para cada uno de los procesos evidenciando en cada uno de los formatos, manuales cumplían con cada requisito establecido por la norma ISO.

Elaboró un procedimiento para el diligenciamiento de la matriz de gestión de riesgo, para tener el mínimo riesgo en los planes de acción y en el lapso en que se ejecutan los procesos y eventos generando cambios significativos en la Cámara de Comercio; la gestión de riesgo es responsabilidad de todos los que interactúan en la cadena de suministros de la misma (Funcionarios, proveedores, clientes y terceras partes involucradas).

## **1. TÍTULO**

**APOYO EN LA ELABORACION, ACOMPAÑAMIENTO Y SOSTENIMIENTO DE  
EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAMARA DE COMERCIO DE  
FACATATIVÁ**

## 2. JUSTIFICACIÓN.

El apoyo en el paso a paso de la metodología y lineamientos del sistema de gestión de calidad en la Cámara de Comercio de Facatativá surge de la necesidad de mitigar todo tipo de riesgos que se presenten en las diferentes áreas de esta Institución. Para identificar los riesgos que se manifiestan en los entornos (internos, externos), se implementó una metodología y lineamientos que fueron aplicados, con medidas preventivas correctivas en el caso que se llegara a materializar. Lo anterior, apoyando la unidad de criterio para el adecuado manejo del riesgo que se resaltó en cada proceso y procedimiento.

Igualmente se hizo necesario implementar el tema en mención con el fin de darle cumplimiento a la nueva norma ISO 9001-2015 que fue publicada el 23 de septiembre de 2015, razón por la cual fue importante empezar con la transición ya que esta trae consigo cambios donde el más destacado es el enfoque basado en riesgos en los sistemas de gestión de calidad.

Esta pasantía fue realizada por el estudiante con el fin de apoyar al sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Facatativá, donde se apoyó las actualizaciones y la incorporación de la nueva documentación para consulta y aplicación; por lo anterior se obtuvo para la Cámara de Comercio la Renovación en la Certificación de la Norma ISO 9001:2015, buscando así el mejoramiento continuo de los servicios prestados allí y con la más alta Calidad.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Apoyar en la elaboración, acompañamiento y sostenimiento del el sistema de gestión de calidad en la Cámara de Comercio de Facatativá basada en la operación por procesos dándole cumplimiento a la nueva Norma ISO 9001:2015.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Elaborar la guía metodológica y de lineamientos para el sistema de gestión del riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá conforme a la norma ISO 9001:2015.

Acompañar los procesos misionales para la verificación de los formatos y manuales para mitigar el riesgo dentro de la Organización.

Realizar el paso a paso del procedimiento para el diligenciamiento de la matriz de gestión de riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá.

## **4. MARCO REFERENCIAL.**

### **4.1 MARCO CONCEPTUAL**

#### **4.1.1 Calidad**

Calidad implica la mejora de posicionamiento de un producto o servicios, de una organización cumpliendo con la efectividad de los procesos para una satisfacción tanto de la organización como del cliente

#### **4.1.2 Metodología**

Grupo de procedimientos o pasos para el desarrollo y comprensión de distintas áreas y procesos.

#### **4.1.3 Lineamientos**

Trazabilidad y explicación sobre temas de importancia.

#### **4.1.4 Proceso**

Conjunto de actos o acciones que van encaminadas todas a un mismo fin. Determinado la efectividad de cada paso dentro del mismo, para así transformar un sin fin de recursos o insumos que al ser relacionados entre ellos dan resultados o productos.

#### **4.1.5 Procedimiento**

Secuencia de pasos para el cumplimiento de un proceso o objetivo para desarrollar una actividad de manera más eficaz para el mejoramiento perseverante en las prestación de un servicio o desarrollo de un producto

#### **4.1.6 Control interno**

Sistema encargado de verificar y evaluar que todas las operaciones, procesos y procedimientos de una organización se estén llevado conforme a las distintas políticas que estén trazadas también con las diferentes normas vigentes

#### **4.1.7 Auditoría**

Manera de calificar ya sea por una persona o grupos de personas competentes con el fin de dar el punto de vista sobre el estado actual de la organización.

#### **4.1.8 Indicador**

Permite establecer que es medible para la capacidad y la eficacia de los procesos y procedimientos cumplidos dentro de una organización.

#### **4.1.9 Riesgo**

El riesgo es todo aquello que pueda obstaculizar el cumplimiento de objetivos y metas de la organización.

#### **4.1.10 La gestión del riesgo**

Es la identificación, análisis, valoración y tratamientos de riesgos relevantes que podrían afectar el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que deben ser administrados; la gestión del riesgo es responsabilidad de todos los que interactúan y que están involucrados en el logro de los objetivos de la organización. <sup>1</sup>

#### **4.1.11 Identificación de riesgos**

Componente básico de una política inherente de Administración del Riesgo que se orienta a identificar los eventos potenciales, que ponen en riesgo la consecución

---

<sup>1</sup> JUNTA DIRECTIVA. Resolución N°005 23 de abril de 2015 CCF – Política Gestión del Riesgo.2015. 11 p.



de los objetivos y metas de la Cámara de Comercio de Facatativá según el alcance definido, establecido en las fuentes de riesgo, las causas y los efectos o impactos de su ocurrencia. <sup>2</sup>

#### **4.1.12 Las fuentes del riesgo**

Corresponden a eventos actuales o potenciales que pueden dar lugar a un riesgo, algunos estarán bajo control de la Cámara, mientras que otros estarán fuera de control.

#### **4.1.13 Valoración del riesgo**

Incluye el análisis y calificación de los riesgos, en términos de peligro (amenaza) consecuencia (impacto o daño), nivel de riesgo, criticidad a la determinación del riesgo absoluto, Medición de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la entidad (económico, corporativos, imagen, estructura organizacional, datos, entre otros), identificando y evaluando con un criterio conservador. Desarrollo de la matriz del riesgo que resulte pertinente la cual debe ser analizada periódicamente <sup>3</sup>

#### **4.1.14 Administración del riesgo**

Principales lineamientos recomendados en la Administración del Riesgo para el sistema Cameral de Control Interno que podrán ser implementados, considerando la relación beneficio/costo y su potencial de efectividad para mitigar los riesgos que afecten en forma material el logro d los objetivos de cada una de ellas. <sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Ibíd., p. 4.

<sup>3</sup> JUNTA DIRECTIVA Resolución Directiva N° 003 abril 07 de 2015 Sistema Camera de Control Interno CCF .2015. 25 p.

<sup>4</sup> Ibíd., p. 4.

#### 4.1.15 Monitoreo del riesgo

El seguimiento permanente al plan de manejo de los riesgos lo deben realizar los responsables según el alcance definido por la Cámara de Comercio, para asegurar que los factores no hayan sufrido cambios sustanciales que afecten su implementación.<sup>5</sup>

## 4.2 MARCO TEORICO

### 4.2.1 Teoría de la calidad total

La calidad total en las organizaciones conlleva un sistema administrativo donde la operación que se realice se ejecute con la mayor efectividad. Donde lo esperado para organización es que todos contribuyan al mejoramiento general de la organización desde el gerente hasta el operador de área cubriendo todas las funciones que se relacionan ya sea con un producto o un servicio.<sup>6</sup>

## 4.3 MARCO INSTITUCIONAL

### 4.3.1 Presentación de la empresa

DATOS GENERALES	
Razón Social:	Cámara de Comercio de Facatativá
Dirección:	Carrera 3 No. 4-60
Teléfonos :	8424603-8424967
Barrio:	Centro
Municipio:	Facatativá
Representante Legal:	Carlos Rogelio Bolívar Cepeda

Tabla 1. Presentación de la Empresa Fuente: Manual del Sistema de Gestión de Calidad CCF.

<sup>5</sup> Ibíd., p. 4.

<sup>6</sup> ROBERTO CARRO PAZ.DANIEL GONZÁLEZ GÓMEZ. Administración de Operaciones-Administración de la Calidad. 8 p.

#### **4.3.2 Misión**

“La Cámara de Comercio de Facatativá es una organización privada, gremial y sin ánimo de lucro dedicada a prestar servicios delegados por el Estado con altos estándares de Calidad; igualmente fortalece proyectos de desarrollo socioeconómico de su jurisdicción, apoyada en el talento humano comprometido con el mejoramiento continuo, basado en sólidos principios éticos, la excelencia, el trabajo en equipo y el liderazgo”.<sup>7</sup>

#### **4.3.3 Visión**

“La Cámara de Comercio de Facatativá será para nuestra comunidad, promotora y gestora de desarrollo regional con alto sentido de responsabilidad social, a través de la promoción del mejoramiento de la competitividad y la dinamización de intercambios de los mercados, posicionando a nuestra jurisdicción como una región atractiva para la inversión.”<sup>8</sup>

#### **4.3.4 Política de la gestión del riesgo**

Orientación de las acciones necesarias que conduzcan a disminuir la vulnerabilidad, frente a situaciones que puedan inferir en el cumplimiento de sus funciones y en el logro de los objetivos institucionales, estableciendo y diseñando los elementos y procedimientos para la implantación y desarrollo de la política de Gestión del riesgo, que le permitan a la Cámara de Comercio de Facatativá, generar un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda entidad para administrar los riesgos mediante la contextualización, identificación, análisis, valoración y la expedición de las políticas; el manejo de los riesgos institucionales, que orienten a los responsables acerca de las opciones y acciones para su manejo en forma diligente con el fin de minimizar su ocurrencia y afectación al logro de los objetivos establecidos para cumplir la misión

---

<sup>7</sup> SANDRA MORENO. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad .2015. 5 p.

<sup>8</sup> Ibíd., p. 5.

constitucional y proteger los recursos que se encuentren bajo su custodia y administración.<sup>9</sup>

#### **4.3.5 Historia de la organización**

Desde mucho tiempo atrás los comerciantes de la zona de Facatativá siempre se preguntaron sobre la forma como se afectaban por la no existencia de una cámara de comercio y de las dificultades al pertenecer a la cámara de Bogotá. Esto los obligó a que desde los años 80 los comerciantes de la ciudad de Facatativá celebraran varias reuniones, con el fin de comentar temas concernientes a su organización. Se comienza a estructurar la creación de la Cámara de Comercio de Facatativá, acorde con la experiencia de los comerciantes e industriales que ya habían tenido la oportunidad de participar en otras cámaras.

Se cumplieron con los requisitos exigidos por el Ministerio de Desarrollo de la época y es así como finalmente este ente emite el Decreto 2375 del 24 de Septiembre de 1984, donde nace de manera oficial la Cámara de Comercio de Facatativá. Quien en su primer momento actuó como Director Ejecutivo fue el señor Germán Sánchez Morales y como Presidente de la Junta Directiva el señor Luís Enrique Camacho Niño. En el mismo Decreto 2375, el Gobierno Nacional le asignó a la nueva Cámara una jurisdicción de 34 municipios extendidos por la región noroccidental de Cundinamarca: Facatativá, Zipacón, Cachipa, El Rosal, Subachoque, Funza, Boyacá, Albán, Sosaina, Villeta, Pacho, Caparra pi, El Peñón, La Palma, La Peña, San Cayetano, Sopaipa, Villagómez, Yacío, La Vega, Nimia, No caima, Quebrada negra, San Francisco, Suatá, Utica, Vergara, Bitume, Beltrán, Caguaní, Guayabal de Sí quima, San Juan de Río seco, Píame y Cianí.

Sus primeras actividades estaban destinadas a tareas legales de Registro y expedición de certificados como algunas actividades de Promoción y Desarrollo,

---

<sup>9</sup>Opcit., JUNTA DIRECTIVA Resolución N° 005 23 de abril de 2015 CCF. 2 P.

su nómina no superaba las cinco (5) personas, al 31 de Diciembre de 1986 los matriculados al registro mercantil eran 1.204, el número de renovados era tan solo de 217 y existían 5 Afiliados a la Cámara. El 18 de Junio de este mismo año se abre al público la oficina receptora de Pacho. El Gobierno Nacional emite el Decreto 615 de Marzo 28 de 1989, donde le asigna a esta Cámara la jurisdicción de los Municipios de Mosquera, Madrid y Anolaima, con el Decreto 622 de Abril 05 de 2000, queda definitivamente ratificada la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Facatativá en 37 Municipios. Esta etapa representa un cambio en el Crecimiento y Desarrollo de la entidad, Para el año 2001 la Cámara ya tenía abiertas las oficinas receptoras en Villeta y Mosquera para dar un mejor servicio al cliente de esas zonas.

Así mismo el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 2679 del 19 de diciembre de 1991 del Ministerio de Justicia, autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Facatativá. Posteriormente mediante Resolución 0118 del 04 de Febrero de 2002 el Ministerio de Justicia y del Derecho, ratifica la autorización para la continuidad de la prestación de los servicios en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, después de ratificar que el centro cumplía con los nuevos requerimientos estipulados en la ley 446 de 1998 y la Resolución 800 de 2000.

Desde el año 2001 la Junta Directiva, viendo la necesidad de responder de forma eficiente y oportuna mayores y mejores servicios a la comunidad empresarial, consolida la idea de construir una Nueva Sede, desafío que se hace realidad en el mes de Febrero de 2007, cuando se empezó la construcción de la sede principal en la ciudad de Facatativá, la cual permitió cumplir con las expectativas y objetivos relacionados en el plan estratégico y en el funcionamiento de la Entidad, en la prestación óptima y la expansión de la infraestructura como de los servicios. Por último reafirmar el crecimiento presupuestal de la Cámara de Comercio el cual le ha permitido entre otras inversiones, ser propietaria de las oficinas receptoras de

Villeta y Funza (la oficina de Mosquera fue trasladada a Funza). En el año 2008 para el mes de mayo se hace entrega de la nueva sede de la Cámara de Comercio, que desde ya genera impacto no solo por su infraestructura sino por las grandes oportunidades y sus espacios, para la divulgación, las capacitaciones y en fin un sin número de facilidades. La Nueva dirección de la Cámara de comercio es la Cra 3 No 4-60 <sup>10</sup>

#### **4.4 MARCO LEGAL**

##### **4.4.1 Sistema cameral de control interno**

EL Sistema Cameral de Control Interno está integrado por el esquema de la organización y conjunto de procesos, manuales, políticas, normas legales, procedimientos y demás mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Cámara de Comercio de Facatativá para asegurarse 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 y como contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales en un marco transparente, eficiencia administrativa y seguridad.<sup>11</sup>

##### **4.4.2 Resolución N° 003 abril 07 DE 2015 artículo 12/Cámara de Comercio de Facatativá**

Componentes del Sistema Cameral de Control Interno se aplican todas las dependencias de la Cámara, y cada una de ellas a través de los funcionarios que ejercen las funciones propias de sus cargos, siempre orientados y asesorados por el superior inmediato. Sobresaliendo el componente de la gestión del riesgo: “la Cámara de Comercio de Facatativá debe concretar la gestión de riesgos con la función pública delegada de administrar los riesgos públicos, dado que este

---

<sup>10</sup> Opcit., SANDRA MORENO. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad .2015. 4 p.

<sup>11</sup> Opcit., JUNTA DIRECTIVA. Resolución Directiva N° 003 abril 07 de 2015 .2015. 1 p.

proceso genera el mayor porcentaje de ingresos que liquidan y recaudan las Cámaras, incluye riesgos de tipo legal, tecnológicos, social, ambiental, laboral, en la seguridad de la información, datos e imagen corporativa, entre otros <sup>12</sup>

#### **4.4.2 Norma ISO 31000 ICONTEC**

La presente redacción está orientada a conocer la gestión del riesgo en alineación con la norma ISO 31000:2009 para la pequeña y/o mediana empresa (PYME), y permitir cumplir con uno de los requisitos más importantes de la ISO 9001:2015 y en definitiva de los nuevos estándares ISO. Los negocios de cualquier tamaño tienen que gestionar los riesgos, desde la creación de la empresa y durante su ciclo de vida.

Las personas o grupos que perciben la presencia de un riesgo que puede tener un efecto positivo o negativo sobre la organización, como por ejemplo, un nuevo producto o servicio, pueden tratar este riesgo mediante la apertura de una nueva tienda u oficina. Con el fin de comenzar las operaciones y negocios, los propietarios deben gestionar otros riesgos relacionados como: la adquisición de una ubicación; la identificación de habilidades valiosas para la empresa; la atracción y contratación de los empleados que tienen estas habilidades, la adquisición de la financiación, materiales, maquinaria, etc.<sup>13</sup>

#### **4.4.3 Resolución N° 005 23 de abril de 2015-Cámara de Comercio de Facatativá**

Mediante la resolución N°23 de abril de 2015, que implementa el Sistema Cameral de Control Interno para la Cámara de Comercio de Facatativá, otorgó facultades al Presidente Ejecutivo para que elabore la política de riesgos en cumplimiento y desarrollo del componente de Gestión del Riesgo establecido en el Sistema Cameral de Control Interno.

---

<sup>12</sup> Opcit., JUNTA DIRECTIVA. Resolución Directiva N° 003 abril 07 de 2015 .2015. 11 p.

<sup>13</sup> GESTION-CALIDAD CONSULTING. ISO 31000 (Gestión de riesgos)

Que dicha política debe contener directrices definidas que permita que en cada proceso, proyecto, división o departamento se desarrolle la política que contribuya a mejorar la Gestión del riesgo.<sup>14</sup>

#### **4.4.4 Norma ISO 9001-2015 numeral 6.- planificación**

Considerar el contexto y una planeación basada en riesgos, definiendo acciones para prevenir efectos no deseados con la inclusión preventiva, puesto que estas se tomaran de manera anticipada para asegurar resultados previstos. El enfoque de riesgo en el sistema de gestión de calidad debe permitir a la organización abordar el respectivo tratamiento e integrarlo a sus procesos.<sup>15</sup>

#### **4.4.6 Manual de calidad.-Cámara de Comercio de Facatativá**

Las disposiciones que establece el Manual de Calidad de la Cámara de Comercio de Facatativá, son de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte del personal de la compañía en todas las actividades enmarcadas en el mismo.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Opcit., JUNTA DIRECTIVA Resolución N°005 23 de abril de 2015 CCF. 1 p.

<sup>15</sup> JAIME CHARRIS SALAS. Actualización ISO 9001-2015. 2016. 26 p.

<sup>16</sup> Opcit., SANDRA MORENO. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad .2015. 6 p.



## 5. DESAROLLO DE LA PASANTÍA

### 5.1 ELABORACIÓN DE LA GUÍA METODOLÓGICA Y DE LINEAMIENTOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2015.

Los riesgos están presentes en la planeación estratégica en los planes de acción y en el lapso en que se ejecutan los procesos y eventos que generen cambios significativos en la Cámara de Comercio; la gestión de riesgo es responsabilidad de todos los que interactúan en la cadena de suministros de la misma (Funcionarios, proveedores, clientes y terceras partes involucradas).

La elaboración de la guía metodológica y lineamientos del sistema de gestión de riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá surge de la necesidad de mitigar todo tipo de riesgos que se presenten en las diferentes áreas de esta Institución. Para identificar los riesgos que se manifiestan en los entornos (internos, externos), se desarrollara una metodología y unos lineamientos que se pueden aplicar, incorporando medidas preventivas y correctivas en el caso que se llegara a materializar. Lo anterior, apoyando la unidad de criterio para el adecuado manejo del riesgo que se resalte en cada proceso y procedimiento teniendo en cuenta la gestión del riesgo como uno de los componentes del Sistema Cameral de Control Interno de la Cámara de Comercio de Facatativá.

#### **Personas que participaron:**

Las personas que participaron de esta actividad para el apoyo en la Implementación de la Metodología y Lineamientos del Sistema de Gestión de Riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá fueron:

#### **Directora de Control Interno**

Nina Ramírez Maldonado

**Profesional II de Gestión de Calidad**

Sandra Patricia Moreno Pulido

**Pasante Universidad de Cundinamarca (Área Gestión de calidad).**

Julieth Alexandra Vargas Cubillos

**DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

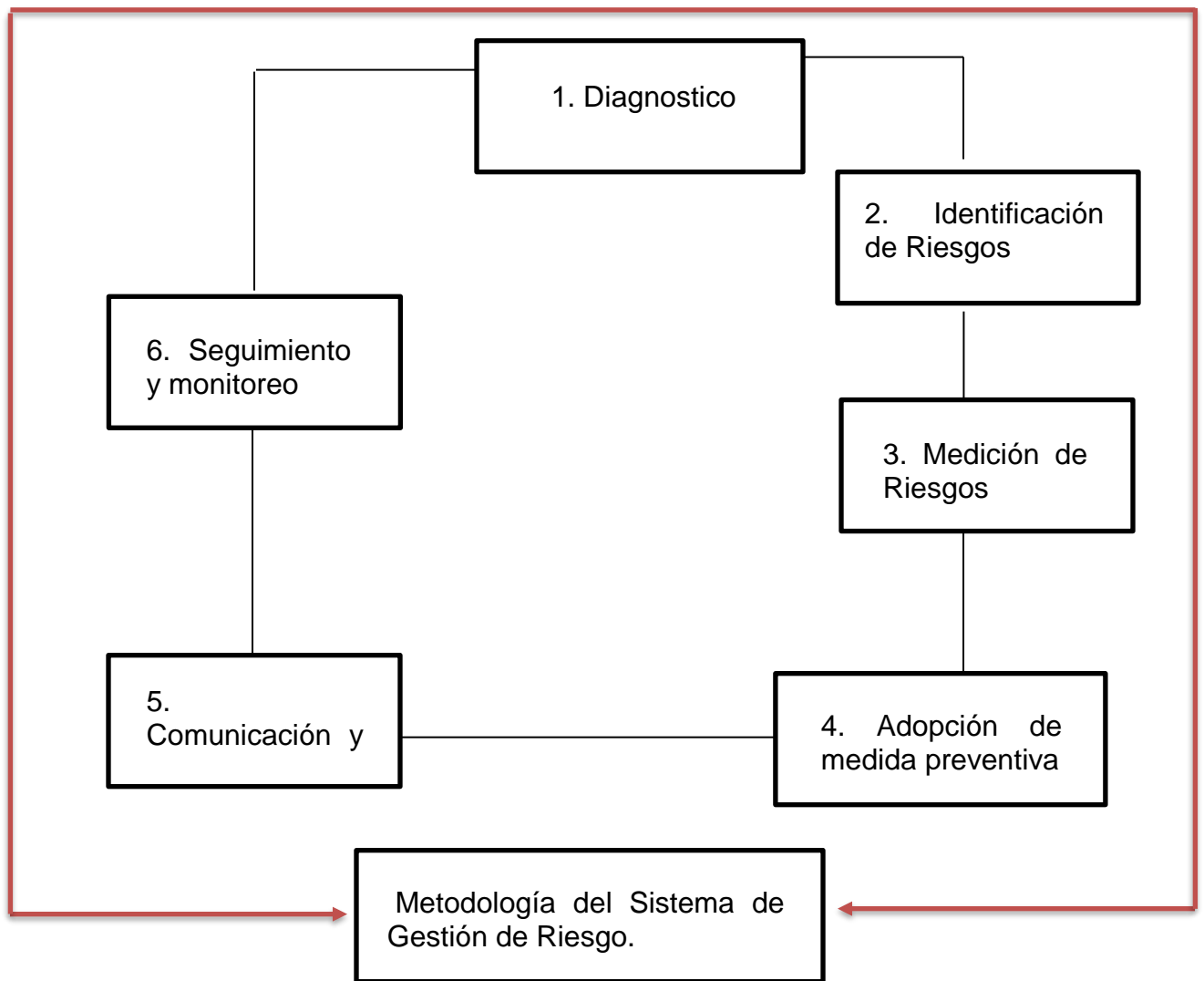
**Tabla 2. Actividades programadas.**

<b>TIEMPO</b>	<b>FREBERO</b>	<b>MARZO</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>S.4</b>	<b>S.1</b>	<b>S.2</b>	<b>S.3</b>	<b>S.4</b>
Definir el contexto central del estudio.					
Revisión y aprobación de la Metodología propuesta, por parte de la Oficina de Control Interno.					
Revisión de los Lineamientos y metodología propuestos por parte de la Oficina de Control Interno.					

**Fuente: Propia.**

El pasante por medio de un documento que presento al Área de Control Interno de la Cámara de Comercio de Facatativá, dio a conocer el paso a paso en la cual se plasmaba lo siguiente:

**Grafio 1. Metodología del sistema de gestión de riesgo.**



Fuente: Propia

Se establecieron los pasos de la metodología que ayudaron a mitigar en los procesos y procedimiento que permita determinar el contexto estratégico, la identificación, el análisis, la valoración y establecimiento de las políticas que sean adecuadas para la gestión del riesgo mediante el desarrollo de la siguiente metodología, empezando con la determinación cómo se veían y afectaban los riesgos a la organización teniendo presente el entorno en el que se desenvuelve.

Después de este se identifican los riesgos que fueron actuales y potenciales que pudieron dar lugar a un riesgo donde algunos están bajo el control de la Cámara de Comercio Determinar los eventos actuales o potenciales que pueden dar lugar a un riesgo, algunos estarán bajo el control de la cámara, mientras que otros están fuera de control por que hacen parte del contexto externo, dado esto es pertinente dentro el desarrollo de gestión de riesgos identificar las fuentes.

Determinación de la magnitud de los riesgos que se presentan en la Cámara de Comercio de Facatativá, incluyendo el análisis y calificación de los riesgos, en términos de peligro (amenaza), consecuencia (impacto o daño) .Garantizando el acogimiento de la medidas preventivas que se impongan debido a los resultados obtenidos de medición o evaluación de los mismos.

Comunicando el desarrollo implementación del sistema de gestión del riesgo acomodando la infraestructura y el compromiso adecuado que asegure la administración del riesgo haciendo parte de la cultura, el responsable del sistema cameral de control interno en coordinación con recursos humanos, desarrollando así planes de capacitación y publicaciones para interiorizar y sensibilizar a los funcionarios hacia el tema de la gestión y administración del riesgo.

Seguimiento constante al plan de manejo de los riesgos que deben realizar cada uno de los actores que intervienen según el alcance definido e impuesto por la cámara de comercio de Facatativá.

#### **5.1.1 Lineamientos generales del sistema de gestión de riesgo**

Para la gestión de los riesgos, de igual manera la aplicación de la metodología que es definida para la gestión del riesgo se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos que sean aprobado en la resolución N° 003 del 07 de abril de 2015 que es implementada por el Sistema Cameral de Control Interno para la Cámara de Comercio de Facatativá; donde se definen:

La gestión del riesgo las actividades que están siendo coordinadas para dirigir y controlar la identificación, análisis, valoración, procesos y procedimientos de riesgos sobresalientes que podrían llegar a afectar el alcance de los objetivos y como deben ser administrados.

El riesgo es todo aquello que puede obstaculizar el cumplimiento de todos los objetivos y metas propuestos por la cámara de comercio de Facatativá; teniendo en cuenta que estos están presentes en la planeación estratégica en las medidas preventivas y mediante el desarrollo de cada uno de los procesos y procedimientos que generan cambio en la Cámara siendo la gestión de riesgos responsabilidad de todos participantes de la cadena de suministros de la Cámara de Comercio de Facatativá sean sus asociados de negocio (funcionarios, Clientes, Proveedores, y terceras partes involucradas)

**Tabla 3. Las fuentes de riesgo a tener en cuenta.**

Contexto interno	Contexto externo
El recurso humano.	Relaciones comerciales y legales.
Los recursos financieros y logísticos.	Circunstancias políticas y legislativas.
Las actividades operacionales.	Circunstancias económicas.
El nivel de delegación y control en la gestión.	Eventos naturales.
Tecnología, informática y Comunicación aplicada a todas las actividades.	Orden público.

Fuente: Cámara de Comercio de Facatativá

Para la identificación de riesgo deberá hacerse en una forma que sea precisa y que resalte los diferentes casos en los cuales vayan a interrumpir y a desviar del horizonte de los objetivos y las metas que se ha propuesto la organización.

### **5.1.2 Valoración del riesgo**

Medición de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la entidad (económico, corporativos, imagen, estructura organizacional, datos, entre otros); identificando y evaluando con un criterio conservador. Desarrollando la matriz de riesgo que resulte pertinente y siendo analizada periódicamente.

### **5.1.3 Administración del riesgo**

Se requiere la política integral de administración bajo un enfoque de procesos, con administración del riesgo con capacidad de trasmisión a quien mejor lo afronte para asumir sus competencias (técnicas, administrativas y financieras. Definir los lineamientos de recuperación en la prestación de los servicios registrales.

Recopilando la información para adelantar el desarrollo de sistema de gestión de riesgo.

## **5.2. ACOMPAÑAMIENTO A LOS PROCESOS MISIONALES EN CUANTO A VERIFICACIÓN DE LOS FORMATOS Y MANUALES PARA MITIGAR EL RIESGO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN**

El estudiante hizo acompañamiento en las diferentes áreas de la organización, dio seguimiento en los procesos tanto misionales y de apoyo que determinaron el contexto estratégico para cada uno de los procesos evidenciando que cada uno de los formatos, manuales cumplían con cada requisito establecido por la norma ISO.

### **Personas que participaron:**

Las personas que participaron de esta actividad para el apoyo en la Implementación de la Metodología y Lineamientos del Sistema de Gestión de Riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá fueron:

#### **Ingeniera Industrial**

Fabiola Arévalo

#### **Profesional II de Gestión de Calidad**

Sandra Patricia Moreno Pulido

#### **Pasante Universidad de Cundinamarca (Área Gestión de calidad).**

Julieth Alexandra Vargas Cubillos

### 5.2.1 Desarrollo de las actividades

Revisión y seguimiento de los formatos verificados y de acuerdo a la aplicabilidad de la norma internacional ISO 9001:2015. Se evidenció que cada uno de los formatos y manuales de cada una de las áreas estaban conforme la norma lo establece.

**Tabla 3. Desarrollo de actividades.**

Fecha	Quien	Donde	Que
07-04-17	<p><b>Ingeniera Industrial</b> Fabiola Arévalo</p> <p><b>Profesional II de Gestión de Calidad</b> Sandra Patricia Moreno Pulido</p> <p><b>Pasante Universidad de Cundinamarca</b> Julieth Alexandra Vargas Cubillos</p>	Área -Desarrollo Institucional	<p>El <b>Formato planificación del cambio FOR- CMC-35</b> desarrollo la implementación, seguimiento, evaluación sobre en qué medidas había representado un gran cambio la nueva implementación de procesos ejecución de nuevos puestos de trabajos para organización y en qué nivel de competencia y de calidad de la organización.</p>
			<p><b>Matriz de comunicación FOR-DIC-06</b> formato</p>



19-04-17	<p><b>Ingeniera Industrial</b> Fabiola Arévalo</p> <p><b>Profesional II de Gestión de Calidad</b></p> <p>Sandra Patricia Moreno Pulido</p> <p><b>Pasante Universidad de Cundinamarca</b></p> <p>Julieth Alexandra Vargas Cubillos</p>	Área -Desarrollo Institucional	<p>diseñado para que cada una de las áreas plasmara las actividades que realizó así como donde se genera la información, quien debió comunicar y en qué lapso de tiempo se ejecutar la actividad.</p> <p>Este formato fue diseñado para el fácil acceso de la información de los procesos de cualquier área de la Organización.</p>
26-04-17	<p><b>Ingeniera Industrial</b> Fabiola Arévalo</p> <p><b>Profesional II de Gestión de Calidad</b></p> <p>Sandra Patricia Moreno Pulido</p> <p><b>Pasante Universidad de Cundinamarca</b></p> <p>Julieth Alexandra Vargas Cubillos</p>	Área -Talento Humano	Verificaciones de las evidencias sobre los hallazgos planteados en la auditoria anterior con el fin de que se realizara estas mejoras para el área y la organización
	<p><b>Ingeniera Industrial</b> Fabiola Arévalo</p> <p><b>Profesional II de Gestión de</b></p>		Verificación en los formatos de contratación incluyendo los espacios

03-05-17	<b>Calidad</b> Sandra Patricia Moreno Pulido <b>Pasante Universidad de Cundinamarca</b> Julieth Alexandra Vargas Cubillos	Área -Talento Humano	donde se evidencian las capacitaciones y estudios que tiene cada trabajador.
10-05-17	<b>Ingeniera Industrial</b> Fabiola Arévalo <b>Profesional II de Gestión de Calidad</b> Sandra Patricia Moreno Pulido <b>Pasante Universidad de Cundinamarca</b> Julieth Alexandra Vargas Cubillos	Área - Administrativo y Financiero	Verificación de manual de funciones de persona a cargo de las acciones de mantenimiento para el auditorio, salón empresarial e instalaciones de la organización esto con el fin de que cumpla con todas las capacitaciones impuestas para el cargo.
17-05-17	<b>Ingeniera Industrial</b> Fabiola Arévalo <b>Profesional II de Gestión de Calidad</b> Sandra Patricia Moreno Pulido <b>Pasante Universidad de Cundinamarca</b> Julieth Alexandra Vargas Cubillos	Área - Administrativo y Financiero	Desarrollo verificación e informe del estado de las instalaciones con evidencias donde se demuestra que falla tienen por estructuras la organización
	<b>Ingeniera Industrial</b> Fabiola Arévalo		Reunión para aclaración y ordenamiento de los

24-05-17	<b>Profesional II de Gestión de Calidad</b> Sandra Patricia Moreno Pulido <b>Pasante Universidad de Cundinamarca</b> Julieth Alexandra Vargas Cubillos	Área -Promoción y Desarrollo	indicadores del área para el informe de gestión de cada mes para la mejora continúa de estos.
31-05-17	<b>Ingeniera Industrial</b> Fabiola Arévalo <b>Profesional II de Gestión de Calidad</b> Sandra Patricia Moreno Pulido <b>Pasante Universidad de Cundinamarca</b> Julieth Alexandra Vargas Cubillos	Área -Promoción y Desarrollo	Verificación de las funciones para las nuevos cargos de supernumerarios en apoyo a afiliados
07-06-17	<b>Ingeniera Industrial</b> Fabiola Arévalo <b>Profesional II de Gestión de Calidad</b> Sandra Patricia Moreno Pulido <b>Pasante Universidad de Cundinamarca</b> Julieth Alexandra Vargas Cubillos.	Área -Registro	Verificación y actualización de los formatos para el desarrollo de las actividades propuestas por el área

### **5.3 REALIZAR EL PASO A PASO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ**

Mediante el desarrollo de esta actividad el pasante realizo el paso a paso del procedimiento para que la matriz y proceso de Gestión de riesgo fuera de acceso fácil para las personas que fueran a manejarla y diligenciarlas, esta matriz fue desarrollada con el procedimiento planteado y adecuado para cada situación. El procedimiento fue desarrollo por el pasante bajo criterios y seguimiento de Jefe inmediato

#### **Personas que participaron:**

Las personas que participaron en el desarrollo de la propuesta de mejoramiento de esta matriz fueron

#### **Ingeniera Industrial**

Fabiola Arévalo

#### **Profesional II de Gestión de Calidad**

Sandra Patricia Moreno Pulido

#### **Pasante Universidad de Cundinamarca (Área Gestión de calidad).**

Julieth Alexandra Vargas Cubillos

El pasante presento el paso a paso del procedimiento para el diligenciamiento de la matriz de gestión de riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá para realizar ajustes a la matriz de gestión de riesgo, proceso de como diligenciar presentando el riesgo pasando por la identificación del riesgo, descripción del riesgo, clasificación y el seguimiento haciendo que cada uno de los riesgos sea mitigando dentro de la organización.

El procedimiento para el paso a paso de la metodología y lineamientos para la administración de los riesgos identificados en los procesos garantizando el cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales, a través del análisis y la evaluación periódica, formulando y actualizando planes de contingencia tomando como marco de referencia el mapa de riesgo.

La identificación de los riesgos cuando se dar a conocer eventos potenciales que pueden poner en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la organización según el alcance que hayan definido.

Para identificar la “fuente del riesgo (peligro / amenaza)” que es donde se determinan los eventos actuales o potenciales que pueden dar lugar a un riesgo, se emplea la tabla descrita a continuación:

**Tabla 4. Identificación de riesgos.**

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

	<b>Amenazas</b>	<b>Riesgos</b>
1	Alteración o manipulación de información por personal interno o terceros ajenos a CCF	Fraude de los registros públicos
2	Controles inapropiados tanto documental, como de acceso de personal	Pérdida y extravío de documentos de registro.
3	Informalidad del comercio	Informalidad existente entre comerciantes que amenacen permanencia de la CCF
4	Negligencia de colaboradores	No se cumple con criterios de selección del perfil y por ello no hay idoneidad en el cargo para desarrollar y gestionar las tareas o emitir los resultados esperados.
5	Incumplimiento de la normatividad	Estar involucrados en sanciones, multas, demandas por incumplir criterios y requisitos establecidos en legislación colombiana. Uso de aplicaciones, software y hardware ilegales, acorde a permisos y licencias exigidas y no adquiridas para el respaldo del funcionamiento y correcto manejo dentro de la organización.
6	Controles inapropiados para recaudo anual renovaciones	Incumplimiento de obligaciones legales por parte de los matriculados. Faltantes/sobrantes en caja por brigadas de registro.
7	Debilidad en la planeación	Falta de un mayor impacto en las actividades de desarrollo y promoción
8	Narcotráfico. Lavado de activos. empresa fachada	Actividades ilícitas en que este(n) involucrados usuarios de nuestra organización. formalización de establecimientos de comercio y/o empresas fachada que incurren en enriquecimiento ilícito, lavado de activos, testaferrito, entre otros delitos, para ocultar su fuente real de ingreso, legalizar entrada de dinero a la región/país, producto de actividades ilícitas. El filtro de selección de clientes y proveedores es

		esencial para evitar contacto con fuentes ilegales.
9	Terrorismo –FT	Actos ilícitos planeados de carácter terrorista (bombas, daño o penetración a sitios utilizando el ingreso a nuestras instalaciones o personas acompañantes para disimular su intención o ganar confianza y así se amparan en el buen nombre de la organización.
10	Delincuencia común	Hurto, robo dentro de instalaciones a clientes, visitantes y funcionarios. Su mecanismo es selectivo; buscan lucro de momento (chaquetas, celulares, joyas, dinero).
11	Delincuencia organizada	Los planes son organizados y seleccionan las personas a suplantar para obtener firmas, registros o documentos a su favor; otra modalidad es filtrar la información por encargo directo o específico para actuar con extorsiones, secuestros o intimidaciones que poseen fines económicos. / robo o hurto a los funcionarios que tienen a su cargo el manejo de dinero a nivel interno o cuando se estén realizando movimientos bancarios.
12	Corrupción	Contratos indebidos, financiación del terrorismo, cobro de dadas por facilitar o incluir en una actividad a la empresa. ( licitaciones, proyectos, uniones temporales, entre otros)
13	Error humano	<p>1. Cuando se asume, autoriza o aprueba un trámite, un documento o un procedimiento sin haber realizado las respectivas verificaciones.</p> <p>2. cambio en documentos / errores ortográficos o gramaticales en identificación y datos generales de matriculados, tributarios o financieros, que cambien el sentido y criterios de la intención del mensaje.</p> <p>3. eventualmente puede ocurrir con diligenciamiento de documentos o facilitar información de manera inocente a terceros que la utilizarán para cometer actos ilícitos.</p>
14	Delincuente informático	Infiltración y hackeo de la información a la cual se tiene acceso o hay vulnerabilidad para tomarla, utilizarla, modificarla o cometer actos ilícitos.

15	Tecnológica inadecuado/abuso)	(uso	Controles, accesos y limitantes no estipulados acorde al cargo de las personas que poseen autorización para utilizarla. No se conoce apropiadamente el uso de las herramientas. Abuso de los medios y falta de control de los permisos y perfiles creados dentro de la organización. / Tecnología obsoleta o inadecuada en los equipos de la CCF/ aplicar bloqueos acorde a lo estipulado en la ISO 27000 - tic.
16	Pérdida y/o deterioro de información		1. no realizar los backup de cada área.2. crear copias que posean inconvenientes al momento de recuperar información por bloqueo o tomas parciales de la información o datos de cada proceso - procedimiento. 3. se puede presentar por la alta rotación de plataformas de apoyo en determinadas áreas.4. fallas en control de calidad de la documentación digitalizada, antes de la sustitución.5. los sistemas de información no garantizan la seguridad de conservación de documentos.6. deterioro por existencia de humedad, presencia de plagas y otros elementos biológicos que alteren la conservación documental.
17	Caída de red		Pérdida de la señal por condiciones del proveedor, clima, des configuración, capacidad de uso o actos que limiten el servicio dentro de las instalaciones de la CCF. lo que evita o demora los trámites y actividades internas de cada área, afectando a los usuarios
18	Falta de stock de apoyo		Ausencia de elementos, equipos y herramientas que permitan reemplazarlas por evento o en condiciones especiales para evitar retrasos, pérdida de tiempo cuando se presente algún daño, reparación (computador, impresora, cámara fotográfica, entre otros) o que se agoten sus existencias mientras se reponen (tonner, tinta impresoras, papel).
19	Sindicatos - marchas - manifestaciones – asonadas		Dentro de los asociados de negocio exposición a estar dentro de actividades que puedan poner en riesgo la vida e integridad de los usuarios, funcionarios, personas del entorno e infraestructura de la organización.
20	Demoras e imprevistos		No realizar la entrega de productos o servicios de manera oportuna cuando se han dado compromisos previos dentro de un plan de trabajo.
21	Grupos al margen de la ley		Secuestro, boleteo, incursiones terroristas.



22	Falta control de correspondencia	<p>1. Al recibir correspondencia no presenta un canal apropiado para su distribución y/o se generan errores en la distribución.</p> <p>2. surgen demoras en la circulación interna/externa que genera vencimientos y/o demora en la correspondencia.</p> <p>3. No se realiza seguimiento a la correspondencia distribuida.</p> <p>4. Eventualmente se pierdan oportunidades que previamente están fechadas o programadas para funcionarios en particular o áreas de la CCF.</p> <p>5. Documentos sin foliación / error en la foliación.</p> <p>6. Que no existan procedimientos para control en la recepción, radicación y/o distribución de correspondencia</p>
23	No hay clasificación, control o manejo apropiado del archivo obsoleto	Pérdida, deterioro no controlado (fumigaciones), daños por manipulación inapropiada o falta de ubicación y seguridad del archivo obsoleto que poseen las oficinas y áreas de la CCF.
24	Entorno social	Sitios de alto riesgo por inseguridad (delincuencia común/organizada, asonadas, motines, actos vandálicos, marchas o protestas, paros, cercanía a sectores de alto impacto público y gubernamental) otras como cercanía a plazas mayoristas, barrios o zonas donde hay alto índice de prostitución, venta de estupefacientes, pandillas
25	Cultura de la gente	Cuando se programan actividades o capacitaciones y los funcionarios programados no asisten/ tener actitudes de descuido, exceso de comentarios/ darle poca importancia a los registros y documentos que poseen información permitiendo que la puedan consultar personas ajenas al área o que no posean la competencia para tener acceso a la mismos/ no apoyar las actividades de control y seguridad que se han previsto para cuidar la información, infraestructura, documentos y registros (activos-inactivos).
26	Nivel socio-económico	Que los actores de la cadena de suministro no apliquen criterios de control y seguridad acorde a su nivel (alto- reserva de horarios, ubicación. Medio - accesos a sitios, amigos, entorno. bajo - grupos que le generen riesgo como pandillas, bandas delictivas)
27	Política macro-económica	Cambios en las condiciones del negocio, afectación a patrimonio o permisos de funcionamiento.
28	Incumplimientos de ley	que los pagos fiscales o tributarios no se realicen en los tiempos que ha establecido cada entidad

29	Errores en la previsión	Que no se cumplan los criterios del presupuesto planeado vs el ejecutado y con ello no haya repuesta al indicador de manera positiva.
30	Empleados	Fallas en los ajustes que se deben estar llevando entre los procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo para lograr gestión en cada una de las áreas de la CCF. / Comportamiento desobligante, atrevido o grosero ante las instrucciones dadas, presentación de informes o atención a su gestión.
31	Fallas en la selección y cumplimiento del perfil de cargo	contratar personas que no estén acorde a los criterios del perfil (sobre perfilado o que no cumpla los requisitos básicos estimados por la CCF)
32	Fallas en formación, entrenamiento o capacitación programada a funcionarios	Que algunas de estas actividades (formación, entrenamiento, capacitación) no logren cumplir las expectativas que se han programado para los funcionarios y terceras partes interesadas que así las requieran. incumplimiento parcial de procedimientos de inducción y/o reinducción al personal contratado
33	Clientes – usuarios	Infiltración, la/ft / suplantación (para actividades de testaferrato), falsificación de documentos con fines ilícitos.
34	Proveedores	Infiltración, la/ft/ demoras en tiempos de aprobación, tramite interno e incumplimiento de proveedores para legalizar la cancelación de las cuentas por pagar, acorde con lo estipulado en los contratos, convenios y ordenes de servicio.
35	Políticas internas	Revisiones y controles que requieren el aval y la firma de áreas directivas y presidente ejecutivo, generando que las aprobaciones presenten demoras en algunos procesos (compras, jurídico)/ flexibles, que no midan apropiadamente la gestión del riesgo. / Que se compren o adquieran elementos fuera del presupuesto aprobado acorde a las respectivas cotizaciones que estén en concordancia con el valor del elemento/producto o servicio.
36	Incompetencia de un funcionario	Que no se cumplan los criterios de seguridad establecidos por ignorancia, formación o entrenamiento / conocimiento en la labor a desarrollar / no se realiza la apropiada gestión de análisis de riesgo. Incumplimiento parcial/total de los procedimientos de inducción y/o reinducción.

37	Exceso de confianza	Asumir que algo o alguien cumple criterios de gestión del riesgo por sus referencias o que ya lleva un trato dentro de las actividades - clientes, proveedores, contratistas y partes involucradas = asociados de negocio.
38	Uso inadecuado de publicidad institucional	cuando se utilice el logo, emblema, colores, presentaciones de la CCF en actividades no autorizadas o ajenas a la institución
39	Fallas en la unificación de criterios	Cuando se presentan diferencias en los criterios o conceptos de una misma área y genera demoras en la revisión, verificación y aprobación de documentos (contratos, convenios, ordenes de servicio, procesos, procedimientos, entre otros).
40	Adecuación puestos de trabajo	contaminación auditiva/ riesgos ergonómicos/ riesgos visuales por ausencia de elementos de protección de pantalla/ mala ubicación del área ocasionando falta de privacidad
41	Sobrecarga laboral	Cuando se evidencian topes en las actividades hace falta programar personal temporal, pasante o de apoyo en determinadas áreas que presenten mayor movimiento. (Actividades de mensajería, diligencias fuera de las instalaciones, tareas bancarias).
42	Ausentismo laboral	Acorde al funcionamiento y responsabilidades de cada dueño de proceso cuando se presenta ausentismo laboral (incapacidad, permisos, calamidades, capacitaciones o por participación en otros eventos) que puede generar retraso en los reportes e informes de cada área. /calificación negativa de la ARL.
43	Daños eléctricos que afecten el servicio	Se presenta ausencia en algunas receptoras de equipos de apoyo cuando hay apagones de luz por lapsos de tiempo prolongados que deterioran el servicio que se debe dar en cada área o proceso de la CCF.
44	Fallas en la seguridad de la infraestructura	1. Condiciones físicas, de infraestructura, ambientales no aptas para la labor realizada. 2. Accesos no autorizados a sede principal y centros de atención por ausencia de controles de apoyo como mecanismos de alarma, vigilancia o controles alternos para brindarle mayor seguridad a las instalaciones de la CCF. 3. faltan botones de pánico para aviso a las autoridades sobre eventos que generen inseguridad dentro de las instalaciones, sirenas o alarmas sonoras que permitan disuadir al delincuente cuando ingrese con intenciones de

		hurto/robo/atracó a usuarios internos/externos de la organización.
45	Costos por daños o pérdida de elementos alquilados para eventos patrocinados por la CCF	Cuando se alquilan auditorios, salón empresarial, sillas, mesas, carpas, equipos, el usuario no lo entrega en las condiciones y estado recibidos, la CCF asume descuentos y pagos por daño a propiedad de terceros, o bien por robos o pérdidas.
46	Daños a la infraestructura	Ocurre por reacciones bruscas o violentas de los clientes (usuarios), cuando se está en la celebración un acto dentro de la CCF (audiencias, eventos programados, servicios registrales, devoluciones de documentos)
47	Agresión verbal o física	Se puede presentar cuando se está celebrando un acto de conciliación por parte de los clientes (usuarios) entre las partes o hacia alguno de los funcionarios de la CCF que intervienen en los servicios que brinda la entidad.
48	Auditoría, auditor y auditados	No aplicación de las recomendaciones, ni plan de acción, ni seguimiento a correcciones
49	Firmas y/o garantías	1. Contratistas no firman al momento de la suscripción del contrato/convenio 2. Contratistas no presentan garantías requeridas dentro del proceso de contratación.
50.	Prescripción del proceso	1. Por vencimiento de términos 2. Falta de impulso procesal 3. Descuido en el seguimiento de proceso 4. Incompetencia del funcionario de la CCF
51.	Estudios, proyectos, investigaciones, capacitaciones y/o	1. Programas, proyectos, capacitaciones y/o actividades en municipios que no promueven la cultura, educación recreación y deporte, tampoco fortalecen la actividad comercial,

	actividades de bajo impacto	<p>competitividad, la innovación, el emprendimiento, y no se logre el impacto socioeconómico y/o ambiental proyectado.</p> <p>2. Elaborar estudios que no sirva como herramienta para la toma de decisiones y que no incidan en el crecimiento empresarial y económico de la región, ni para la CCF como tampoco para los entes territoriales, descentralizados y empresarios.</p> <p>3. Convocar grupos que no estén interesados en el tema.</p> <p>4. Realizar capacitaciones que no midan el impacto ambiental que genera la industria y garantice su proceso de mitigación.</p>
52.	Solicitud realiza por persona no autorizada	Reactivación de matrícula, sin prestación personal del usuario que relación directa con el expediente.
53.	No verificación de identidad del usuario que radica el tramite	Realizar trámite de inscripción de actos y/o documentos sin verificar identificación de los usuarios que radica la solicitud ante el Sistema de Información de Registradora nacional del estado civil, así como ante el biométrico de la CCF.
54.	Alteración o manipulación de los registros públicos por parte de funcionarios no autorizados	Existe la posibilidad de que se altere la información de los registros públicos en forma involuntaria o fraudulenta por los funcionarios de la organización
55.	Inexistencia biometría y/o fotografía de la identificación del usuarios que radica el trámite	Inexistencia biometría y/o fotografía de la identificación del usuarios que radica el trámite.

Fuente: Manual Cameral de Control Interno

Para la descripción del riesgo se debe tener en cuenta la tabla identificación de riesgos descrita anteriormente, en este paso se debe transcribir la descripción del riesgo que aparece en la tabla para tener claro cuál es la fuente que hace generar este riesgo y así mismo mitigarlo.

Una vez se ha identificado y descrito la fuente de riesgo se debe calificar la posibilidad de ocurrencia de la amenaza; esta puede ser medida con criterios de frecuencia, teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que

pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado. Para lo cual se debe tener en cuenta las siguientes escalas:

### Ilustración 1. Criterio de calificación vulnerabilidad

VULNERABILIDAD		
1	BAJA	Los controles de seguridad establecidos y aplicados en la empresa son totalmente eficaces para evitar la materialización del riesgo
2	MEDIO BAJA	Controles de seguridad establecidos y aplicados son satisfactorios para evitar la materialización del riesgo
3	MEDIA	Los controles de seguridad establecidos y aplicados son mínimos para evitar la materialización del riesgo
4	ALTA	No se han establecido y aplican controles de seguridad para evitar la materialización del riesgo. Existen controles de seguridad establecidos y aplicados pero son ineficaces.

Fuente: Manual Cameral de Control Interno

### Ilustración 2. Criterio de calificación consecuencia

CONSECUENCIA (IMPACTO / DAÑO)		
1	INSIGNIFICANTE	Las consecuencias son mínimas o casi nulas. Las consecuencias puede ser asumidas por la organización sin ningún problema.
2	MENOR	Con consecuencias para los bienes, la infraestructura, los documentos, la información, etc. (Afecta solamente un área de la organización).
3	MODERADO	Con consecuencias para gran parte de la empresa. Impacto legal medio. (Afecta los procesos y las actividades )
4	MAYOR	Con consecuencias altas para la seguridad de la empresa y/o su imagen. Impacto económico grave. Alto impacto legal. (Probabilidad de grandes daños a las instalaciones, probabilidad de daño a las personas)
5	CATASTRÓFICO	Con consecuencias para las personas, bienes e instalaciones la empresa. Afectación al negocio, gran pérdida de valores de difícil recuperación, daño a las instalaciones, afectación a la imagen y reputación organizacional)

Fuente: Manual Cameral de Control Interno.

Para valorar el “nivel de riesgo” se tiene en cuenta la probabilidad de ocurrencia de los accidentes, de la gravedad de sus efectos y de la vulnerabilidad

### Ilustración 3. Nivel de riesgo

NIVEL DE RIESGO			Posibilidad de ocurrencia del riesgo que entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la empresa y le impidan el logro de sus objetivos.
			Nivel de Riesgo (NR) es igual a la Amenaza (A) por la Vulnerabilidad (V) por el Impacto (I).
1	0 - 6	ACEPTABLE	Mantener el monitoreo sobre los controles establecidos para evitar la materialización del riesgo. Tomar acciones correctivas para los riesgos materializados.
2	7 - 14	TOLERABLE	Tomar acciones e implementar medidas de control para reducir el riesgo residual.
3	15 - 29	MODERADO	Implementar programas y medidas de seguridad, protección de activos y prevención de pérdidas. Tomar acciones para reducir el riesgo residual. Requiere atención de dueños de los procesos.
4	30 - 39	IMPORTANTE	Requiere atención por parte de las directivas. Tomar las acciones requeridas para reducir el riesgo residual. De aplicar se recomienda compartir los riesgos con la adquisición de pólizas de seguros.
5	40 - 60	INACEPTABLE	Requiere implementar medidas urgentes. Diseñar e implementar un Plan de continuidad del negocio puntual reducir el riesgo residual. De aplicar, eliminar la fuente/actividad que genera el riesgo.

Fuente: Manual Cameral de Control Interno

Por último, se califica la “criticidad del riesgo” que es la base sobre la cual determino el tratamiento que se debe dar a dicho riesgo.

### Ilustración 4. Criticidad de riesgo

CRITICIDAD DE RIESGO			Consecuencias de la ocurrencia del riesgo que afectan el normal desarrollo de las funciones de la empresa y le impidan el logro de sus objetivos.
			Nivel de Riesgo (NR) X Criticidad del Riesgo (CR)
1	0 - 6	ACEPTABLE	Cuando los controles establecidos para evitar la materialización del riesgo presenten fallas. Tomar acciones correctivas y planes de emergencia - contingencia para los riesgos materializados.
2	7 - 14	TOLERABLE	Tomar acciones y verificar que las que se implementaron han reducido el riesgo residual.
3	15 - 29	MODERADO	Evaluar los programas y medidas de seguridad, protección de activos y prevención de pérdidas que la empresa posee. Tomar acciones para reducir el riesgo residual. Requiere la atención por parte de los líderes de procesos como apoyo.
4	30 - 39	IMPORTANTE	Compromiso de la Alta Dirección. Tomar acciones que se consideren necesarias para reducir el riesgo residual. Compartir riesgos acorde a la situación presentada del cliente y/o usuarios en determinados casos. Contratar entidades especializadas para apoyo en eventos que se considere prudente hacerlo.
5	40 - 60	INACEPTABLE	Implementar medidas urgentes para mitigar el riesgo. Con el Apoyo de la Alta Dirección y área de Seguridad eliminar la fuente/actividad que genera el riesgo.

Fuente: Manual Cameral de Control Interno

Se hizo seguimiento a la Matriz de Gestión de Riesgo Semestralmente por parte del área de Control Interno, con el fin de evaluar los planes de acción.

## **CONCLUSIONES**

Con la transición de la Norma ISO 9001:2015 y su enfoque en el riesgo, se realizó apoyo al sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Facatativá abordando su transición de diferentes maneras llevándolo a la renovación de la certificación de la misma apoyando cada uno de los procesos misionales y llevando a la organización a un alto estándar de calidad manteniendo y buscando el mejoramiento continuo.

De acuerdo con elaboración de la guía metodológica y de lineamientos para el sistema de gestión de riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá, se evidenció la identificación de los factores necesarios e indispensables para mitigar el riesgo dentro de la organización acorde con la transición de la norma ISO 9001:2008 a 9001:2015.

Como resultado al acompañamiento de los procesos misionales se logró verificar cada uno de los formatos y manuales de procesos a los cuales se les realizaron respectivas acciones y recomendaciones de acuerdo a los parámetros que se establecen en la norma con el fin de disminuir el riesgo en la Cámara de Comercio de Facatativá.

El apoyo a la matriz de gestión de riesgo para el proceso fue un factor importante ya que con esta ayuda y todos los aportes que realizó el pasante se logró la renovación en la certificación ISO 9001:2015.



## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que cada uno de los actores de la organización esté siempre al tanto de cada uno de los procesos que se realicen o modificaciones con respecto a cualquier formato para que así este conforme a lo que pide la Norma ISO 90001 y lo que se plasma en cada uno de estos documentos para lograr la minimización de los riesgos internos y externos que pueden abordar a la organización.

Es indispensable que los procesos misionales realicen una revisión de cada una de las funciones formatos y manuales trimestralmente para que la verificación y seguimiento sea de fácil acceso y de pequeñas modificaciones y a la hora de auditorías se tengo todo en un orden y no se dejen negativas en los procesos de las áreas de la Cámara de Comercio de Facatativá.

Realizar más capacitaciones para el uso adecuado de cada matriz y formatos planteados para que a la hora de verificación por parte de auditores tanto externos como internos no sea de desconocimiento los procesos que han de auditarse.

## BIBLIOGRAFÍA

GESTION-CALIDAD CONSULTING. ISO 31000 (Gestión de riesgos)

ISO 999. Information and Documentation. Guidelines for the Content Organization and Presentation of Indexes.

JUNTA DIRECTIVA. Resolución N°005 23 de abril de 2015 CCF – Política Gestión del Riesgo.2015. 11 p

JUNTA DIRECTIVA Resolución Directiva N° 003 abril 07 de 2015 Sistema Camera de Control Interno CCF .2015. 25 p.

NTC 1486, Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación.

NTC 1034:1993. Documentación. Elementos de datos y formatos de intercambio de información. Representación de fechas y tiempos.

NTC ICONTEC internacional ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad esta norma es idéntica a la traducción oficial de la norma ISO 9001:2015

NTC 5613. Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura.

ROBERTO CARRO PAZ.DANIEL GONZÁLEZ GÓMEZ. Administración de Operaciones-Administración de la Calidad. 8 p.

SANDRA MORENO. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad .2015. 5 p.