

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.mincit.gov.co		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Calle 28 No.13 A 15 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Carrera 13 No. 28-01	Bogotá D.C. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Sistemas integrados de gestión, control interno disciplinario y procesos estratégicos y de apoyo
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
Diseño, formulación, adopción, dirección y coordinación de las políticas, en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos, de la industria, el comercio exterior e interior de bienes, servicios y tecnología y la promoción de la inversión extranjera y el turismo. Asesoría, capacitación y asistencia técnica en comercio, industria y turismo. La ejecución de políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.		
Se excluye el numeral 7.6 Control de equipos de seguimiento y medición		
Design, development, adoption , management and coordination of policies in economic and social development of the country, related to competitiveness, integration and development of the productive sectors of industry, trade and commerce of goods, services and technology and the promotion of foreign investment and tourism. Consulting, training and technical assistance in trade, industry and tourism. The implementation of policies, general plans, programs and projects of foreign trade.		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 36		
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:</b> No aplica		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> ISO 9001:2008 / NTC GP 1000:2009		
<b>1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Maria Lorena Gutiérrez	
Cargo:	Ministra	
Correo electrónico	jcruz@mincit.gov.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> <b>Seguimiento</b> <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>	<b>FECHA</b>	<b>Días de auditoría)</b>
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	--
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-10-31	0,5
Auditoría en sitio	2017-11-20 / 2017-11-23	3,5
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Erika M. Ruge Cuellar	
Auditor	No aplica	
Experto Técnico	No aplica	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>ISO 9001:2008</b>	<b>NTCGP 1000:2009</b>
Código asignado por ICONTEC	SR-CER432215	GP-CER432216
Fecha de aprobación inicial	2015-11-27	2015-11-27
Fecha de próximo vencimiento:	2018-11-26	2018-11-26

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</b>
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación,

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
Si  No  NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: No aplica

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA

Numeral 7.6 Control de equipos de seguimiento y medición. La entidad para la prestación del servicio no requiere de equipos de seguimiento y medición que necesite la medición de variables para determinar la conformidad del sistema de gestión.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si  No  NA

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si  No  NA

Se verifico el cumplimiento del requisito en el proceso de Gestión de Políticas.

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si  No  NA

Decreto Ley 210 del 2013, que determina los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si  No

En caso afirmativo, cuáles:

Cambio de Ministra desde el mes de septiembre de 2017.

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si  No  NA

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si  No  NA .

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si  No

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si  No

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?  
 Si  No  NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?  
 Si  No  NA

3.20. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>Requisito 8.5.3, 4.1 g                      Se evidencia falencias en el establecimiento de controles para eliminar las causas de los riesgos (no conformidades potenciales), para prevenir su ocurrencia.</p> <p><b>Evidencia</b>                      No se evidencia las acciones tomadas para gestionar los riesgos residuales de los procesos Gestión de Políticas, Fomento y Promoción, Asesoría -Capacitación y Asistencia Técnica.                      No se evidencia que se haya ejecutado la acción establecida para la minimización del riesgo identificado en la auditoría interna de "no elaborar de manera adecuada y precisa las listas de chequeo correspondientes a la auditoría del sistema de gestión de calidad".                      Al revisar la valoración del riesgo de deficiencia en el tratamiento de PQRS se encuentra que se ha valorado su probabilidad como "raro" correspondiente a que no se ha presentado en más de 5 años y que el control es eficaz, y en esta auditoría se evidencia que existen comunicaciones no respondidas dentro de los términos establecidos por la ley. Por lo anterior, no se han establecido las acciones para prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Se evidencia que la organización para su gestión del riesgo utiliza la metodología definida por el DAFP, y determino que la priorización para implementar acciones esta para los riesgos que queden clasificados como riesgo residual en moderado y por encima.</p> <p>Se verifico en el sistema ISolucion la matriz de riesgos definida por la organización, en la cual se evidencia a identificación, definición de controles, acciones para abordar riesgos.</p> <p>La organización cuenta con el procedimiento para la gestión del riesgos en el MINCIT, código SG-PR-017, versión 1, del 21 de agosto de 2017, en el cual se establece los</p>	Si
2	<p>Requisito 7.3                      No se mantienen los registros de la planificación ni de las entradas del diseño.</p> <p><b>Evidencia</b>                      No se evidenciaron los registros de planificación, ni de entradas del diseño relacionados con la política "Programa de Impulso a la productividad y el empleo".- Viceministerio de Comercio Exterior-Comité de Asuntos Aduaneros Arancelarios y de Comercio Exterior. - Proceso Gestión de Políticas.</p>	<p>Se reviso el procedimiento de diseño, formulación e implementación de políticas, código: gp-pr-001, versión: 4 del 8 de agosto de 2017, en el cual se evidencia la metodología para el diseño de políticas dentro del MINCIT.</p> <p>Se evidencia su aplicación dentro de las actividades realizadas por el Viceministerio de Turismo.</p>	Si

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS				
3	<p>Requisito 7.5.1 No se da cumplimiento a las condiciones establecidas en el Procedimiento Asistencia Técnica en Diseño de Producto y Planificación Turística, para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p><b>Evidencia</b> No se evidencian los formatos de ayuda de memoria, las listas de asistencia del programa Destinos Priorizados, ni el seguimiento a compromisos. - Proceso Asesoría, Capacitación, Asistencia Técnica.</p>	<p>Se revisan en auditoría los expedientes de asistencia técnica para el corredor de Mocoa y Honda, en los cuales se encuentran las ayudas de memoria, listados de asistencia y demás documentos establecidos en el procedimiento asistencia técnica en planificación turística, código AC-PR-018, versión 1 del 14 de agosto de 2017.</p> <p>En el procedimiento se evidencia la creación del formato Lista de chequeo, verificación de compromisos y cumplimiento de objetivos, AC-FM-005.v1</p> <p>Se evidencia que se realizó capacitación el 25 de agosto de 2017.</p>	Si	
4	<p>Requisito 8.2.2 Se evidencia falencias en la determinación de si el sistema de gestión de calidad es conforme con las disposiciones planificadas y los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTC GP1000:2009.</p> <p><b>Evidencia</b> En la revisión de las listas de chequeo de los procesos de “Fomento y Promoción” y “Evaluación y seguimiento” no es posible identificar la revisión de requisitos como 7.3, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.3, 8.2.2, como requisitos aplicables a los procesos auditados con el fin de determinar la conformidad de los procesos frente a las disposiciones planificadas para el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Se evidencia la actualización del procedimiento de auditoría interna al sistema integrado de gestión, código ES-PR-005, versión 2 del 26 de julio de 2017.</p> <p>Se evidencio el programa de auditorías, el cual está realizado con base en los requisitos de la norma.</p> <p>Se evidencio el cumplimiento del procedimiento en los soportes del ejercicio de auditoría interna realizada en septiembre de 2017.</p>	Si	
5	<p>Requisito 7.2.3 Se evidencia falencias en la implementación de disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relacionadas con PQRS.</p> <p><b>Evidencia</b> Se encuentra que la comunicación del cliente No. 1-INFO-16-008853 de 2016-09-15 esta vencida hace 21 días, y al verificar la comunicación de vencimiento de términos enviada en 2016-11-04 por parte de los administradores de la plataforma, se encuentra que la dirección correspondiente tiene solicitudes con términos vencidos de más de 45 días, incumpliendo con los términos establecidos para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento Derechos de petición, consultas, quejas y reclamos IC-PR-009" versión 8 donde establece como acciones</p>	<p>Se evidencia la actualización del procedimiento de derechos de petición, consultas, quejas y reclamos, código IC-PR-009, versión 10 del 16 de agosto de 2017, se evidencia en la actividad 6, 7, 8 los ajustes en cuanto a las acciones a tomar cuando no se cumplen con los tiempos.</p> <p>Se evidencia la capacitación al personal con relación al procedimiento de PQRS y manejo del software el 7 de febrero de 2017.</p> <p>Durante la auditoría se evidencio la respuesta en los tiempos establecidos a los diferentes requerimientos solicitados, además se verifico que se cuenta con un indicador relacionado con el % de PQRS contestados fuera de tiempos de acuerdo a la</p>	Si	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

	de contingencia la comunicación de vencimiento de términos y se establece que el funcionario debe dar respuesta inmediata o iniciar proceso disciplinario, lo cual no ha ocurrido.	normatividad vigente, con una frecuencia trimestral que fue creado el 25 de agosto y la medición a la fecha de auditoría es de 0 requerimientos fuera del tiempo.	
--	--	---	--

3.21. Esta auditoría no fue testificada por el Organismo de acreditación.

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

**4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.**

- Apropiación del personal que participa en el proceso de Negociación y Administración de Relaciones Comerciales, con relación al manejo de la norma.
- Informes de gestión mensual de TIC's, ya que proporciona información para la toma de decisiones y se evidencia seguimiento al cumplimiento de acciones.
- Informe de la Administración de riesgo de la Oficina de Control Interno, ya que contiene información relevante a la adecuación de la metodología aplicada en la institución.

**4.2 Oportunidades de mejora**

- Generalidades del sistema, de manera de:
  - Asegurar que la documentación (procedimientos, guías y caracterizaciones) de la organización evidencie el ciclo PHVA, lo cual facilitara el control y seguimiento al desempeño del proceso.
  - Fortalecer el conocimiento y apropiación por parte de los encargados de los procesos en cuanto al manejo del concepto de proceso y no el manejo por actividad.
  - Sensibilizar a los colaboradores en que las actividades que realizan como se interrelacionan con los demás procesos y dependencias de la organización y cuál es el PHVA en el que participan.
- Diseño y desarrollo, para que se amplíe el campo de aplicación a planes, proyectos, actos administrativos que genera el ministerio para dar línea al sector y no solo dejarlo en la formulación de políticas.
- Servicio no conforme, para que se revise la metodología definida de manera que se busque que se implemente en cada proceso de acuerdo a sus actividades, asegurando el ciclo de identificación, corrección, verificación, lo cual ayudara a que se apropie este aspecto y facilite la implementación.
- Encuesta de satisfacción, para que se amplíe la medición de la percepción a través de mecanismos que aseguren la obtención de información por parte de los usuarios directos de los procesos misionales.
- Comunicación y TIC's, para que se revisen los indicadores definidos para la comunicación interna, de manera que se evalúe la manera de medir el indicador a través del control de cumplimiento de los tiempos definidos en guía de publicación en medios internos.
- Atención al ciudadano, para que se fortalezca el análisis de datos de la información presentada al comité de quejas y reclamos, de manera que se pueda determinar acciones correctivas que ayuden a la mejora de la gestión.
- Informes de control interno, de manera que se incluya conclusiones en cuanto al desempeño del proceso.
- Ayuda de memoria, para que se revise la metodología definida, con el fin de poder evidenciar los compromisos adquiridos en las reuniones y el resultado de temas tratados.
- Indicadores de gestión, de manera que se revisen los indicadores de cumplimiento (ejecutado/programado), ya que los indicadores deben ayudar es a medir el impacto de mi labor en el logro de los objetivos o enfocados a la percepción de la ciudadanía
- Planes de mejoramiento y no conformidades, para que se fortalezca la documentación de los planes de

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

acción generados cuando se presentan problemas en los procesos, esto con el fin de evitar que se vuelvan a presentar.

- Revisión por la dirección, para que se evalúe el enfoque del ejercicio teniendo en cuenta que este ejercicio debe ser un instrumento para la toma de decisiones por la Alta Dirección en cuanto al logro del Plan Estratégico de la entidad.
- Auditoría, de manera que se revise el perfil definido para el auditor externo buscando que sea acorde a las necesidades del ministerio y de esta manera el ejercicio aporte a la mejora.
- PIC, para que se fortalezca la metodología de cómo se está realizando la medición de la eficacia.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
255	Cada requerimiento es diferente, no hay causas similares	Las acciones tomadas se hace uno a uno de los requerimientos generando la respuesta por parte de las dependencias y haciendo seguimiento a través del comité de quejas y reclamos.

5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si  No  NA

5.1.3. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si  No

5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si  No .

**5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	3	7.2.2, 7.4.3, 8.2.2
1ª de seguimiento del ciclo	5	7.2.3, 7.3, 7.5.1, 8.2.2, 8.5.3
2ª de seguimiento del ciclo	2	7.1, 8.5.2
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación )		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si  No  NA .

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

El ministerio cuenta con el procedimiento de auditoría interna al sistema integrado de gestión, código ES-PR-005, versión 2 del 26 de julio de 2017, el cual cumple con las directrices de la ISO 19011. Se tiene establecido que se realiza un programa anual de auditorías, se evidenció que en el plan de se establecieron auditorías a los sistema de gestión con los que cuenta la institución, incluyendo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009.

El ejercicio de auditoría se realizó en el mes de septiembre con auditores externos competentes de acuerdo a lo definido por la organización, en este ejercicio se detectaron 9 no conformidades.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

El Ministerio tiene establecido que se realiza revisión por la dirección una vez al año, la última revisión por la dirección se realizó el 24 de julio de 2017, con un cubrimiento de enero a junio de 2017. En el acta de la revisión por la dirección se evidenció el cubrimiento de las entradas para la revisión requeridas por la norma y los resultados de la misma son establecidos en cada tema tratado y están enfocados a la mejora de los procesos como del servicio ofrecido por el ministerio.

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN**

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?  
Si  No  NA .

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?  
Si  No  NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
Si  No  NA .

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc...)?  
Si  No .

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  NO

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## 7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI  NO  NA

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: No aplica

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
	No aplica		
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
	No aplica		
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
	No aplica		

## 8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda <b>mantener</b> el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
<b>Nombre del auditor líder:</b> <i>Erika M. Ruge Cuéllar</i>	Fecha	2017 12 22

## 9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

ANEXO 1.  
PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO		
Dirección del sitio :	Calle 28 No. 13 A - 15 Bogotá D.C., Colombia		
Representante de la organización:	Jasson Cruz Villamil		
Cargo:	Coordinador Grupo SIG	Correo electrónico	jcruz@mincit.gov.co
<b>Alcance:</b> Diseño, formulación, adopción, dirección y coordinación de las políticas, en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos, de la industria, el comercio exterior e interior de bienes, servicios y tecnología y la promoción de la inversión extranjera y el turismo. Asesoría, capacitación y asistencia técnica en comercio, industria y turismo. La ejecución de políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2008 + NTC GP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> <b>SEGUIMIENTO</b> <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> <li>•</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	Erika M. Ruge Cuellar (ERC)	Correo electrónico	eruge@icontec.org
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>DÍA UNO</b>					
2017-11-20	08:00	08:30	Reunión de apertura	ERC	<p><b>Sandra Howard Taylor</b> Viceministra de Turismo</p> <p><b>Daniel Arango Angel</b> Viceministro de Desarrollo Empresarial</p> <p><b>Olga Lucia Lozano Ferro</b> Viceministra de Comercio Exterior</p> <p><b>Santiago Marroquín</b> Secretario General</p> <p><b>Nicolás Torres Álvarez</b> Jefe del Equipo Negociador</p> <p><b>Carlos Alberto Rojas</b> Jefe (e) Asuntos Legales Internacionales</p> <p><b>Luis Fernando Fuentes Ibarra</b> Director de Comercio Exterior</p> <p><b>Eloisa Rosario Fernández de De Luque</b> Subdirectora de Prácticas Comerciales</p> <p><b>Carmen Ivonne Gómez Díaz</b> Subdirectora de Diseño y Administración de Operaciones</p> <p><b>Saúl Eduardo Cardozo Nuncira</b> Director de Relaciones Comerciales</p> <p><b>Abdul Fatat Romero</b> Director de Integración Económica</p> <p><b>Nicolas Palau Van Hissenhoven</b> Director de Inversión Extranjera y Servicios</p> <p><b>Sandra Gisella Acero Walteros</b> Directora de Mipymes</p> <p><b>Natalia García López</b> Directora de Productividad y Competitividad</p> <p><b>Maria Leonisa Ortiz</b> Directora de Regulación</p> <p><b>Karol Fajardo Mariño</b> Director de Análisis Sectorial y Promoción</p> <p><b>Mary Amalia Vasquez Murillo</b> Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo</p>

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<p><b>Edgar Carrillo</b> Jefe Oficina Sistemas de Información</p> <p><b>Rosalba Cubillos</b> Coordinadora Grupo Comunicaciones</p> <p><b>Martha Pilar Hernández</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial</p> <p><b>Ana Lucía Méndez</b> Coordinadora Grupo Gestión Documental</p> <p><b>Diego Falla Falla</b> Jefe Oficina de Control Interno</p> <p><b>Diego Fonnegra</b> Jefe de la Oficina Asesora Jurídica</p> <p><b>María del Rosario Becerra</b> Coordinadora del Grupo Talento Humano</p>
	08:30	10:30	<p><b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b> Revisión por la dirección Requisitos: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1</p>	ERC	<p><b>Martha Pilar Hernández</b> Jefe (e) Oficina Asesora de Planeación Sectorial</p>
	10:30	12:30	<p><b>GESTIÓN DE POLÍTICAS</b> (Vice ministerio de Turismo) Requisitos: 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2.4, 8.3</p>	ERC	<p><b>Sandra Howard Taylor</b> Viceministra de Turismo</p> <p><b>Karol Fajardo Mariño</b> Director de Análisis Sectorial y Promoción</p> <p><b>Mary Amalia Vasquez Murillo</b> Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo</p>
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	16:30	<p><b>ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA</b> (Vice ministerio de Turismo) Requisitos: 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4, 8.3</p>	ERC	<p><b>Sandra Howard Taylor</b> Viceministra de Turismo</p> <p><b>Karol Fajardo Mariño</b> Director de Análisis Sectorial y Promoción</p> <p><b>Mary Amalia Vasquez Murillo</b> Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo</p>
	16:30	17:00	Balance diario	ERC	

DÍA DOS					
2017-11-21	08:00	12:00	<p><b>NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES</b> Requisitos: 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4, 8.3</p>	ERC	<p><b>Olga Lucia Lozano Ferro</b> Viceministra de Comercio Exterior <b>Nicolás Torres Álvarez</b> Jefe del Equipo Negociador <b>Saúl Eduardo Cardozo Nuncira</b> Director de Relaciones Comerciales <b>Abdul Fatat Romero</b> Director de Integración Económica <b>Nicolas Palau Van Hissenhoven</b> Director de Inversión Extranjera y Servicios <b>Luis Fernando Fuentes</b> Director de Comercio Exterior <b>Eloisa Rosario Fernández de De Luque</b> Subdirectora de Prácticas Comerciales <b>Carlos Alberto Rojas</b> Jefe ( e ) Asuntos Legales Internacionales</p>
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	16:30	<p><b>GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.</b> Requisitos: 5.5.3, 6.3, 7.2.3, 8.2.1</p>	ERC	<p><b>Rosalba Cubillos</b> Coordinadora Grupo Comunicaciones <b>Martha Pilar Hernández</b> Jefe ( e ) Oficina Asesora de Planeación Sectorial</p>
	16:30	17:00	Balance diario	ERC	
DÍA TRES					
2017-11-22	08:00	12:00	<p><b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO / SISTEMA DE GESTIÓN</b> Requisitos: 8.2.2, 8.2.4</p>	ERC	<p><b>Martha Pilar Hernández</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial <b>Diego Falla Falla</b> Jefe Oficina de Control Interno</p>
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	15:00	<p><b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> Requisitos: 6.2, 6.4</p>	ERC	<p><b>María del Rosario Becerra</b> Coordinadora del Grupo Talento Humano</p>
	15:00	16:30	<p><b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> Requisitos: 4.2.4</p>	ERC	<p><b>Ana Lucía Méndez</b> Coordinadora Grupo Gestión Documental <b>Martha Pilar Hernández</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial</p>
	16:30	17:00	Balance diario		
DÍA CUATRO					

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



2017-11-23	08:00	08:30	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior.	ERC	<b>Martha Pilar Hernández</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial
	08:30	09:00	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	ERC	<b>Martha Pilar Hernández</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial
	09:00	10:30	Preparación informe de auditoría	ERC	Auditor Líder y equipo auditor
	10:30	12:30	Reunión de Cierre	ERC	Todos los Auditados

Observaciones:

Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoría, al e-mail [eruge@icontec.org](mailto:eruge@icontec.org)

La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA

Durante toda la auditoría se verificarán en todos las áreas y procesos aplicables los numerales de la norma: 4.1 Requisitos Generales, 4.2.1 Requisitos de la documentación - Generalidades, 4.2.2, Manual de Calidad, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de registros, 8.1 Medición, Análisis y mejora – Generalidades, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4 Análisis de datos, 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8,5.3 Acción Preventiva.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2017-10-31
---	------------

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 2

No aplica.

## ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2017-12-04 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2017-12-22.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/>	No - Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2008
<input checked="" type="checkbox"/>	No - Conformidad Menor	NTC GP 1000:2009
		Requisito(s):
		7.1
<b>Descripción de la no conformidad:</b>		
No se evidencia que la organización tenga documentada la metodología de cómo realizar la planificación del servicio relacionado con el proceso de Asesoría, Capacitación y Asistencia Técnica.		
<b>Evidencia:</b>		
Durante la auditoria no se evidenció que en la caracterización del proceso de Asesoría, Capacitación y Asistencia Técnica, código AC-CP-001, versión 6 y en el procedimiento de asistencia técnica en planificación turística, código: AC-PR-018, versión 1 del 14 de agosto de 2017, se describa la metodología utilizada por la organización para el desarrollo de las asesorías, asistencias técnicas y capacitación enfocadas al desarrollo del turismo en las regiones del país.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar la actualización de la caracterización del proceso de fomento y promoción mediante la inclusión de la(s) actividad (es) que permitan establecer la planificación de la realización del producto/servicio	Caracterización actualizada y aprobada en Isolución	20/12/2017
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b>		
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
<b>Talento Humano</b>		
Porqué: Desconocimiento del proceso y la comunicación del mismo		
Porqué: Falta de socialización de los mecanismos a utilizar para las actividades de planificación o en general del proceso		
Porqué: No hay programación y/o hábito de socializar cambios y/o ajustes en el proceso		
<b>Método</b>		
Porqué: En el procedimiento solo se especifica lo que realiza un área y no se realiza la articulación con las áreas responsables de establecer la planificación del servicio.		
Porqué: no se han documentado de manera clara las actividades de planificación y su respectiva articulación en el proceso o procedimiento		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>Materiales</b>		
Porqué: Documentos soporte sin organización y/o ubicación física o digital		
Porqué: Traslado de documentos físicos sin trazabilidad o entrega formal		
Porqué: No se aplican los métodos de gestión de la documentación generada por el proceso que soporta el cumplimiento del objetivo mismo.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Concertar con las áreas participantes el cronograma de socializaciones y/o capacitaciones, incluye novedades o modificaciones y metodologías de planificación de la realización del producto.	Ayuda de memoria de la reunión  Cronograma	15/01/2018
Efectuar las socializaciones o capacitaciones planeadas en el primer trimestre sobre la metodología de planificación y realización del producto/servicio	Listas de asistencia	30/03/2018
Evaluar al equipo capacitado sobre los temas socializados en cada una de las sesiones.	Resultados de las pruebas elaborados	30/03/2018
Realizar inventario de los registros que evidencien la aplicación de las etapas de planificación del proceso y/o producto.	Inventario de registros	15/01/2018
Organizar los expedientes físicos o digitales que evidencien las etapas de la metodología de planificación.	Expedientes	28/02/2018
Realizar capacitación de los procesos y actividades de gestión documental.	Listas de asistencia	30/03/2018
Realizar ajuste al procedimiento de asistencia técnica en planificación turística dando claridad de las etapas de planeación y la implementación de los diferentes registros generados.	Procedimiento aprobado en Isolución	28/02/2018
Verificar la implementación del procedimiento de asistencia técnica en planificación turística	Registros de evidencia de la planificación	30/05/2018

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 2 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor  <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2008 NTCGP 1000:2009	Requisito(s):  8.5.2
<b>Descripción de la no conformidad:</b>		
No se evidencia que las acciones tomadas a las no conformidades detectadas en auditoría interna eliminan las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.		
<b>Evidencia:</b>		
Se evidenció que las acciones definidas en las siguientes no conformidades reportadas en el sistema ISOLucion generadas por auditoría interna realizada en septiembre de 2017, no se eliminan las causas: NC 210, NC 212, NC 222		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Reformular los planes de mejora de las No Conformidades identificadas durante la Auditoría Interna de Calidad, de manera que eliminen sus causas	Planes de mejora reformulados	31/12/2017

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>Descripción de la (s) causas (s)</b>		
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porqué: las acciones no atacan de manera directa ni eficaz la raíz del problema</li> <li>2. Porqué: hay Inadecuada aplicación de la metodología definida por la entidad para el análisis de causas y elaboración de los planes de acción.</li> <li>3. Porqué: Falta de conocimiento sobre la aplicación de la metodología de análisis de causas, y elaboración de planes de acción.</li> </ol>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar el documento ES-GU-004 Guía para el Tratamiento de las No Conformidades producto de las Auditorías Internas de Calidad.	Documento con los cambios identificados	20/12/2017
Actualizar documento ES-GU-004 Guía para el Tratamiento de las No Conformidades producto de las Auditorías Internas de Calidad y elaborar el cronograma de socialización y/o capacitación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento actualizado y aprobado</li> <li>2. Cronograma de socializaciones y capacitaciones</li> </ol>	30/12/2017
Ejecutar el cronograma de socialización y/o capacitación sobre la metodología de análisis y causas para los líderes y gestores de proceso.	Listas de asistencia	28/02/2018
Ejecutar los talleres para elaboración de los planes de acción, de acuerdo a los construidos con antelación (Planes de acción para no conformidades Icontec)		28/02/2018
Realizar acompañamiento y seguimiento al cumplimiento de las acciones <b>Nota:</b> Según las fechas de cada plan de acción se realizaría el seguimiento y acompañamiento	Cargue evidencias en Isolucion	31/05/2018

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: ( ) Mayores ( 2 ) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( X ) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : 2017-12-07

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NO APLICA

## ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad \_\_\_\_\_ y el requisito al que fue reportada \_\_\_\_\_. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

SANTAGO HARRUCUIN

Firma:

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*