



Management System Certification/ **Certificación de Sistemas de Gestión**
Audit Summary Report / **Reporte Resumido de Auditoría**

<i>Organization/</i> Organización:	MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO		
<i>Address/ Dirección:</i>	Calle 28 No. 13 A - 15 , Bogotá D.C		
<i>Standard(s)/ Norma(s):</i>	ISO 9001:2008	<i>Accreditation Body(s)/ Acreditación (es):</i>	SIC
<i>Representative/ Representante:</i>	Maria Gonzalez Falla		
<i>Site(s) audited/ Sitio(s) auditados:</i>	Edificio Zona Centro	<i>Date(s) of audit(s)/ Fecha(s) de Auditoría(s) :</i>	20 y 21 de noviembre de 2011
<i>EAC Code/ Código EAC:</i>	36	<i>NACE Code/ Código NACE:</i>	75.2
<i>No. of Employees/ Número de Empleados:</i>	536	<i>No. of Shifts/ Número de Turnos:</i>	1
<i>Lead auditor/ Auditor Líder:</i>	Ing. Carlos Augusto Ríos	<i>Additional team member(s)/ Miembro(s) adicional(es) del equipo auditor:</i>	Ing. Camilo Moreno
<i>This report is confidential and distribution is limited to the audit team, client representative and the SGS office./ Este reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante del cliente y a la oficina de SGS</i>			

1. Audit objectives/ Objetivos de Auditoría:

The objectives of this audit were/ Los objetivos de la auditoría fueron:

- *to confirm that the management system conforms with all the requirements of the audit standard/ Confirmar que el sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma de auditoría;*
- *to confirm that the organization has effectively implemented the planned management system/ Confirmar que la organización ha implementado eficazmente el sistema de gestión planeado;*
- *to confirm that the management system is capable of achieving the organization's policy objectives/ Confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar los objetivos de la política de la organización.*

2. Scope of certification/ Alcance de la certificación:

<i>Gestión de políticas; Fomento y promoción; Asesoría, capacitación y asistencia técnica; Negociación y administración de relaciones comerciales. Incluye los procesos de Planeación estratégica; Gestión del desempeño; Gestión de la información y comunicación; Gestión documental; Adquisición de bienes y servicios; Gestión de recursos físicos, tecnológicos y financieros; Gestión Jurídica; Mejora continua y control de la gestión.</i>			
<i>Se excluyen los numerales 7.6 y 7.5.2</i>			
<i>Has this scope been amended as a result of this audit?/ Ha sido modificado este alcance como resultado de esta auditoría?</i>		<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No/No
<i>This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client/ Esta es una auditoría multisitio y con el cliente se ha establecido y acordado una lista con todos los sitios y/o instalaciones remotas relevantes (anexo).</i>		<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No/No

<i>Job n° Certificado No.:</i>	CO/BOG/ 200006325	<i>Report date/ Fecha de reporte:</i>	02/12/11	<i>Visit Type/ Tipo de visita:</i>	Seg	<i>Visit n° Visita No.:</i>	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	<i>Document/ Documento:</i>	GS0304	<i>Issue n° Revision No.:</i>	10	<i>Page n° Página No.:</i>	1 of 16	

3. Current audit findings and conclusions/ Hallazgos y conclusiones de la actual auditoría

<p>The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives required by the standard(s). The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. El equipo auditor condujo un proceso de auditoría basado y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos como lo requiere la(s) norma(s). Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de documentación y registros.</p> <p>The structure of the audit was in accordance with the audit plan and audit planning matrix included as annexes to this summary report. La estructura de la auditoría estuvo de acuerdo con el plan de auditoría y la Matriz de Planeación de Auditoría incluidos como anexos a este reporte de auditoría.</p>				
<p>The audit team concludes that the organization/ El equipo auditor concluye que la organización</p>		<input type="checkbox"/> has/ ha	<input checked="" type="checkbox"/> has not / no ha	<p>established and maintained its/ Establecido y mantenido su</p>
<p>Management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the organization's policy and objectives. Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.</p>				
<p>Number of nonconformities identified/ Número de no conformidades identificadas:</p>	-2--	<p>Major/ Mayor</p>	3---	<p>Minor/ Menor</p>
<p>Therefore the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be/ Por lo tanto el equipo auditor, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación del sistema de gestión sea:</p>				
<input type="checkbox"/> Granted/ Otorgada <input type="checkbox"/> Continued/ Mantenida <input type="checkbox"/> Withheld/ Retirada <input checked="" type="checkbox"/> Suspended until satisfactory corrective action is completed/ Sujeta a que la acción correctiva sea completada satisfactoriamente.				

4. Previous Audit Results/ Resultados de Auditorías Anteriores

<p>The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that:/ Los resultados de la auditoría anterior a este sistema se han repasado en detalle, para asegurar que la apropiada corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que:</p>	
<input type="checkbox"/> No	<p>Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to section 6 for details) / Cualquier no conformidad identificada durante auditorías anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva: (Consulte la sección 6 para más detalles)</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report./ El sistema de gestión no ha tratado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoría anteriores y puntos específicos han sido redefinidos en la sección de no conformidades del informe.</p>

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/200006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n°/ Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	10	Page n°/ Página No.:	2 of 16

5. Audit Findings/ Hallazgos de auditoría

<p>The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records./ El equipo auditor condujo la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevista, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.</p>			
<p>The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system./ La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No	
<p>The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system./ La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No	
<p>The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement./ La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, así como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No	
<p>The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system./ El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.</p>	<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No/No	
<p>The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system./ El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No	
<p>Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard./ A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No	
<p>Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance/ Las demandas de la certificación son exactas y de acuerdo con las guías de SGS.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No

6. Significant Audit Trails Followed/ Líneas de investigación significativas durante la auditoría

<p>The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout / Los procesos, las actividades y las funciones específicas revisadas se detallan en la matriz de planeación de auditoría y el plan de auditoría. En el desarrollo de la auditoría se siguieron varias líneas de investigación e interacciones, incluyendo las siguientes líneas de investigación primaria de auditoría:</p>
<p>Relating to Previous Audit Results/ En relación con los resultados de la auditoría anterior:</p>
<p>Cierre No conformidad No 1</p> <p>Se evidencia plan de acción y ejecución de actividades frente al tema de quejas y reclamos, actividades implementadas y cumplidas por los diferentes personales Ok.</p>
<p>Cierre no conformidad no 2</p> <p>Audidores capacitados 2011, que ejecutaron auditoría Martha patricia Zambrano: Auditor interno ok Presenta curso de actualización Ok</p>

Job n ° Certificado No.:	CO/BOG/2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n ° Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304	Issue n ° Revision No.:	10	Page n ° Página No.:	3 of 16	

Eunice Cifuentes Ok.
Auditor interno No Presenta curso de actualización Ok

Juan Ignacio Herman Rey, Edgar Enrique Heredia, Luz Miriam Zuluaga, Presenta actualización de curso en auditorias internas de calidad, No presentan curso auditor interno, tal cual como lo solicita el formato de selección y evaluación de auditores de calidad MC-FM-004, y aun así se registra en la casilla cumple, con todos los criterios. Carpeta de Adolfo León Cabrera (Profesional especializado), Lista de verificación menciona que el documento de aceptación de nombramiento debe encontrarse en el folio 60, se encontró en el 59, el documento 59 corresponde a un curso en la esap, en el listado de verificación solicita oficio de aceptación de nombramiento,

Se evidencian 12 no conformidades y 11 observaciones, se observan 2 no conformidades del 03 al 7 de octubre, proceso de gestión de recursos financieros, se evidencian 2 NC al 4.24, por mal almacenamiento de registros, No 1 documento correspondientes al procedimiento de elaboración de estados financieros GR-PR-008” no se archivan de acuerdo a la guía, carpetas respectivas contienen mas de 200 folios y no esta rotulada como indica la guía de manejo documental. a la fecha no se ha presentado las correspondientes acciones de mejora. (Martha Lucia Pérez). No se logra cerrar la no conformidad.

Relating to this Audit/ **En relación con esta auditoria:**

Gestión de información

El proceso se llama gestión de información y telecomunicaciones, prensa, estudios económicos, oficina de sistemas de información y atención al ciudadano. El proceso garantiza la comunicación interna y externa, se producen estadísticas, la oficina de prensa cuneta con la pagina Web, Boletines de prensa, intranet mantener la entidad actualizada, la oficina de estudios económicos, oficina especializada en estadística, interna y externa, oficina de información, atención al ciudadano quejas y reclamos.

Comunicaciones.

Dentro del proceso se manejan procedimientos para el diseño, comunicación hacia el usuario interno y externo, se observa responsabilidad en divulgación de todas las políticas y planes a través de los medios y publicación de las actividades, emisión de boletines y ruedas de prensa, entrevistas virtuales, foto noticias, se utiliza la pagina WEB, se cuenta con la intranet, para la comunicación interna. Diseño ejecución y monitoreo de políticas de información y comunicación IC-PR-05 V3. Producir información, a través de medios escritos y audiovisuales hacia el medio externo.

- Productos finales se observan a través de la página WEB.
- Colombia agiliza agenda de comercio e inversión con el reino unido,
- Solicitud verbal o escrita de los ministros o alta dirección

Se observa matriz de información y comunicación IC-FM-001, solicita publicar información presupuestal en la página web de manera mensual, V2. ¿Cómo se identifican los cambios?

- Ejecución de rondas, Korea (5ª Ronda), (Octubre 10 al 14), Fecha de publicación 7 de octubre de 2011, la matriz menciona que la publicación debe realizarse 7 días antes. Se publica el 14 de octubre de 2011.
- Turquía (4ª Ronda) se publica el 31 de octubre y se ejecuta (Martes 1 al 4 de noviembre), No se publicaron los resultados correspondientes a dicha Ronda.
- TLC con Turquía, (3ª Ronda) se publica el 9 de septiembre, (12 al 16 de septiembre). No se cumplen con las fechas de publicación establecidas, 10 días después de finalizada la actividad. (Se

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n°/ Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	10	Page n°/ Página No.:	4 of 16

publica el mismo día.).

- Se evidencian comunicados con Venezuela, los cuales deben contar con mecanismos de revisión, deben ser verificados por el director y viceministro y ministro. Se observan correos electrónicos correspondientes a la actividad.

Pedro Rojas
Jefe de Estudios Económicos

Estudios Económicos, gestión de la información y comunicación, se cuenta con dos procedimientos (1 estadística económica y estudios económicos), responsabilidad del mantenimiento actualizado de las estadísticas de todas las actividades del ministerios de comercio, elaboración de documentos, procedimiento de estadística ICPR001 y Elaboración de documentos de análisis económicos, se tabulan los datos, DANE y banco de la república, que tienen que ver con información estadística, (Bases de datos), fox pro. (Estadistas oficiales), Se observa información estadística como PIB, información de importaciones, informes estadísticos, perfil de departamento. Determinar las fuentes de datos de información estadística. Dos tipos de informes, 1 que sale el mismo día.

- Productos estadísticos/Perfiles del País/Perfiles del Depto.
- Informes periódicos de impo, expo, industria.
- Documentos realizados por solicitud (Israel y Japón)
- Estadísticas Intercambiables

Perfiles de País/ Costa Rica/ se observa información correspondiente al país, PIB, Inflación, Flujo de turismo, Información Bilateral entre los dos países. Para la actualización de los soportes, se observa perfiles de país, Colombia y Panamá, se coloca la última fecha, Contra de Naciones Unidas, se presenta aplicativo del banco mundial, se observa información generada a través de la última actualización.

Se evidencia no conformidad quejas y reclamos Numeral 8.5.2 GP-1000/2009.

Se evidencia No conformidad de quejas y reclamos, se evidencia cambio procedimiento de derechos de petición, consultas, quejas y reclamos, IC-PR-009 V3. Se establece metodología para la recepción de las quejas, reclamos y derechos de petición , se expide la circular externa Fecha 5 de abril de 2011, manejo de derechos de petición, consulta quejas y reclamos, se evidencia capacitación sobre manejo de quejas y reclamos, enero 24 y noviembre 8 de 2011, se evidencia 2 quejas del proceso de comercio exterior, generadas el 2 de septiembre de 2011, la primera se genera por falta de asistencia a un tramite a través de la VUCE, la segunda corresponde a la dirección de análisis sectorial y promoción, por error de publicación de fotografía, se evidencian análisis de causa de las no conformidades, acciones correctivas, si amerita. De las respectivas acciones. Cumple plan de trabajo Ok. (Cerrada). Dirección análisis sectorial y promoción/Segundo semestre del año 2010/ Resultado de acción correctiva/generados de la queja presentada.

Asesoría, capacitación y asistencia técnica:

Asesoría en generación de normas técnicas para turismo, regulación de normas técnicas, (conocer las necesidades de los subsectores), con el objetivo de mejorar el servicio, borrador de normas técnicas, gremio, consulta publica, personas que no participaron formulan las observaciones, se recogen los comentarios, para verificar. Se evidencia listado de normatividad, generada para el sector turismo, en la pagina WEB. Se solicita procedimientos propios del proceso, ASISTENCIA TECNICA EN DESARROLLO DE NORMAS AC-PR-008 V1. (Fecha de aprobación 24 de febrero de 2010) Se observa programa de normalización anual, participa el coordinador de cada unidad, el director y el coordinador de grupo, el ICONTEC actúa dentro 2269 de 1993.

NTS- TS-001-2 “26 DE ENERO DE 2011”

Job n° Certificado No.:	CO/BOG/2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n° Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n° Revision No.:	10	Page n° Página No.:	5 of 16

Destinos turísticos de playa (Requisitos de sostenibilidad).

- Programación de la Norma.
- Anteproyecto. No presenta fecha de realización, lo cual no permite identificar si estaba en realización o actualización.
- Acta y lista de asistencia de la USN para anteproyecto.
- Acta y lista de asistencia de la USN para trabajar observaciones generadas en comité.
- La norma en mención se encuentra subida en la pagina WEB, el 26 de enero de 2011.
- Reunion Comité Técnico Ok.
- Consulta Pública. Ok.
- Reunión de Comité Técnico, septiembre Ok.
- Se encuentra en proceso de envío al ICONTEC.

ATS- TS-006-1

Gestión sostenible de eventos, requisitos de sostenibilidad

- Programación de la normas Ok
- Anteproyecto Ok.
- Reunion Comité Técnico Ok.
- Consulta Pública. Ok.
- Reunión de Comité Técnico, septiembre Ok.
- Se encuentra en proceso de envío al ICONTEC.
- No se evidencia dentro las tablas de retención los siguientes documentos: (Cuadro de programación, Anteproyecto, E-mails).

Víctor Rafael Fernández Ávila

Coordinador de planificación y desarrollo sostenible del turismo.

Marta Lucia Medina Rubio

Técnico Administrativo

Asistencia Técnica en Turismo, asistencia técnica en planificación turística, asistencia técnica en señalización turística, asistencia en diseño de producto, se generan recursos del sector, se genero la posibilidad que los departamentos generan.

Transferencia de conocimiento a las diferentes regiones, consistencia técnica en las regiones, en asistencia y planificación, asistencia técnica en planificación turística, compilación de 6 metodologías, esquema de planificación para mejorar su competitividad, plan maestro de turismo, cooperación española, plan prospectivo turístico,

Plan Turístico Santa Marta 2011, de acuerdo al procedimiento ASISTENCIA TECNICA EN TURISMO AC-PR-013 VO, no se observa evidencia de solicitud y/o registro de la voluntad institucional para el desarrollo del plan turístico de santa Marta 2011,

Tareas Pendientes de Santa Marta, se evidencian 2 actividades la primera corresponde a la evaluación del plan turístico actual (Logros y temas pendientes), dicha actividad se debió cumplir en dos semanas, (14 de julio de 2011) No se ha cumplido.

Se hará un taller de priorización de proyectos para la primer semana de agosto de 2011, hasta la fecha no se ha cumplido.

No se evidencia seguimiento al cumplimiento de las actividades tal cual como lo menciona el procedimiento en la actividad No 5.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/ 2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n°/ Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	10	Page n°/ Página No.:	6 of 16

Control de mejora continua
Sistema integrado de gestión
Oficina de control interno
Secretaría General

Se realizan cada 4 meses ordinarias, y las que se programan extraordinariamente, la resolución, presentar informes de control interno, por ley comité directivo 4 al año, se evidencian actas correspondientes a las reuniones realizadas. Ordinarias ejecutada el 30 de marzo, en esta reunión se presentan propuestas

Resultados de Auditorias

Se realizan auditorias, los criterios se ejecutan de acuerdo al estado e importancia de los procesos, Procedimiento de auditoria Interna MC-PR-004, se evidencia correo electrónico donde se informa la actividad, al proceso de gestión de políticas, se evidencian actas de reunión de apertura y de cierre, así como listados de chequeo correspondientes, se evidencia presentación de resultados de auditoria interna el 20 de octubre de 2011.

Se evidencian 12 no conformidades y 11 observaciones, se observan 2 no conformidades del 03 al 7 de octubre, proceso de gestión de recursos financieros, se evidencian 2 NC al 4.24, por mal almacenamiento de registros, No 1 documento correspondientes al procedimiento de elaboración de estados financieros GR-PR-008” no se archivan de acuerdo a la guía, carpetas respectivas contienen mas de 200 folios y no esta rotulada como indica la guía de manejo documental. a la fecha no se ha presentado las correspondientes acciones de mejora. (Martha lucia Pérez).

Planeación Estratégica

Se evidencia última reunión extraordinaria correspondiente al 20 de octubre de 2011. Orientar las iniciativas estratégicas, metodologías trimestrales, 8 procedimientos, anteproyectos, modificación anteproyectos, planeación estratégica, formulación y seguimiento, sismeg, cooperación internacional. Los indicadores son concertados con los directores y ministros, concertación con presidencia, al interior del ministerio, se observa el gerente del indicador, son responsables de la alta dirección, se les asigna una clave información se ingresa del 1 al 10, cualitativa o cuantitativamente, se ingresa el dato, replica en el sectorialista, el error se presenta por mala indicación. En caso de error se comunica, a través de correo electrónico, herramienta. Se observan metas propuestas, avance de enero a agosto se observa un 70%, se observa envió de correo electrónicos, 16 de noviembre de 2011, se observa respuesta correspondiente, a la formalización de la actividad, 19 de septiembre de 2011.

Job n° Certificado No.:	CO/BOG/2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n° Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n° Revision No.:	10	Page n° Página No.:	7 of 16

Gestión del desempeño:

María Cabal, Priscila Aunta, Amparo Betancur, Aleida Salgado, Diana Zambrano.
 Se evidencia estructura organizacional del ministerio,
 Mi Pymes.
 Decreto 2539 del 2005 / 2772 del 2005. Equivalencia.
 Manual de funciones. Resolución 08/17 del 2077. Resolución 3439 del 2010.

Pardo Tacha Martha Estella. (Secretario Bilingüe). Nivel Asistencial.

Educación	Formación	Experiencia. (1 año)	Habilidades.
Secretariado técnica profesional bilingüe	Técnicas archivo. Informática básica. Sistema de gestión de habilidades		Adaptación al cambio disciplina. Colaboración. Fortalezas. Relaciones interpersonales. Fortalezas
Cumple. De 1983. En ciencias de la educación.	De Octubre de 1992 en Archivística.	Persona de más de 10 años de experiencia.	Evaluación del desempeño.

Sánchez Ortiz Lwdwing. (Profesional especializado). Nivel profesional. (17)

Educación.	Formación.	Experiencia. (22 meses)	Habilidades.
Administración de empresas	Instrumentos de apoyo para Mi Pymes. Coordinación y desarrollo de eventos.	Cumple	Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.
En comercio internacional del 1989.			Ser para el Hacer. Escala.

Aldana de Vargas Luz Mary 16(técnico administrativo). Nivel técnico.

Educación.	Formación.	Experiencia. (22 meses)	Habilidades.
Bachiller.	Manejo de hoja electrónica. Informática Básica,		Experticia técnica. Fortaleza. Creatividad e innovación.
De 1986	Cumple, Cursos del 2010, Componente. Compunet Lada Word, Excel.	Más de 10 años	Compensar. 4 de Agosto.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n°/ Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	10	Page n°/ Página No.:	8 of 16

avanzado

Proveedor escala. Y Compañía,

Procedimiento de acciones disciplinarias.
Ley 734 del 2002.
Ley 1474 2.011.

A través del mapa de riesgo. Adelantar adecuadamente las acciones disciplinarias,
Medición.

Actuaciones disciplinarias adelantadas:

Nº De quejas informes con connotación disciplinaria / Radicadas

Marzo.	Junio.	Septiembre.
100%	100 %	100%

Gestión de Políticas: Viceministro: De desarrollo empresarial.

Se parte del plan nacional de desarrollo. Entradas, y solicitudes de los gremios.

Procesos de negociación.
Decretos de actos administrativos.

Plan de desarrollo.

Directora de Mi Pymes. Clementina Giraldo.

Sistema Nacional de apoyo. V:3
Ley 590 del 2000.
Funcionamiento del sistema nacional de apoyo.

Identificación de énfasis del plan 2010 – 2014.
-Promover el mercado interno. Ayudar a las empresas que aumenten su mercado.
-Adecuar oferta de servicios (Popáis - Aliado). Rueda de negocios. Con citas preagendadas.
-Ruta. TIC. Bancoldex. No financieras. Ayudas.

Clientes: Sector Bancoldex.
Banca de oportunidades.
Gremio de microempresarios (CONAMIC, FEDEMIMETA, Consejo de PYMES / ACOPI)
Planeación. Estratégica.

Sistema nacional de apoyo a la mi pymes: GP-PR.030 V:3.
Informe al congreso:

Registro de formatos: Formulario de ejecuciones GP-FM-016. / Recuperación
SE verifica informe informe 18 de 2011 a, Consejo de PYMES / ACOPI.

Informe al congreso de la republica. Del 31 de Marzo de 2011

Job n° Certificado No.:	CO/BOG/2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n° Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n° Revision No.:	10	Page n° Página No.:	9 of 16

Se evidencio Bancoldex y ministerio de Agricultura,
SE evidencia informe de secretaria técnica.

SENA, Colciencias, Bancoldex, Proexport. Fondo Nacional de Garantías.

Informe detallado al congreso. De la republica. Tres primeros meses.

Informe de secretaria técnica,
Al consejo Regionales de Mi Pymes.

Formulario simplificado. GP-FM-017.

Santander.	Tres últimos bimestres. - 25 DE Abril de 2011. No están.
Cundinamarca.	Tres últimos bimestres. Aparece Agosto 31 de 2011 1. Abril 25 2011 No están.

Recepción de información se registra.

Convocan al consejo Superior. (Micro y al pyme).
Regionales Pyme. Políticas.

MAPA de RIESGO R.4. No reporte o reporte extemporáneo.

Indicadores:

Consolidación reportes de Mi pymes regionales:

Formula: N° de reportes de consejos nacionales consolidados/ Total de reportes recibidos.

Meta: Trimestral

Metas	25 %	25	25
Resultados (tres últimos trimestres 2011) Acumulado	25	50	75. Cumple.

Gestión de recursos físicos tecnológicos y financieros: Reportan a la secretaria general.

Financiero: Contabilidad, tesorería, presupuesto.

Administrativo: Parque automotor, zonas francas. (Administrar los bienes muebles.).

Grupo de Almacenes: Encargado de custodiar preservar los bienes del ministerio.

Zonas. Francas: Henry Páez. Técnico administrativo grado 16.

Cuenta con dos procesos.

Admón. de bienes inmuebles. Contratos, arrendamientos, Admón. hotelera. Cuidado y supervisar

Job n° Certificado No.:	CO/BOG/2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n° Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n° Revision No.:	10	Page n° Página No.:	10 of 16

que se ejecute lo que reza el contrato.

Hoteles:

Transferencia de bienes inmuebles.

Listado de bienes inmuebles a cargo del ministerio.

En Gestión de recursos. Seguimiento y control de bienes inmuebles y zonas francas: GR-PR002 V:2 (9:25)

Resolución. 0858 de 25 de Abril de 2006. Y la 4333 del 28 de Diciembre de 2010. Se menciona frecuencia.

Se evidencia listado de inmuebles de propiedad del ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Predio. Cundinamarca. La Cháveta. Utopista norte. CHIA.

Con la alcaldía Chía.(comodatario). N° 017 del 2006. Ministerio el comodante.

Predio. Bolívar. Hostal doña Manuela.

Contrato 09 del 2000 Cooperativa de trabajo cootahostal, María Bernanarda Palomino Acuña.

Convenio N° 157 2011. 25 de julio del 2.011

Nombre del predio	Visitas realizadas.		
Manuela	Cumple. Cumple	"2010. 2010 (II) Cumple	2011 (I) Acta de entrega del inmueble 25 de julio de 2011
Cháveta	Invierno	2010 (II) Nov 10 del 2010	Aseguradora. Registro.

Cháveta. Gestión de RESULTADOS A LA ASEGURADORA.

Identifican que un riesgo sucede, En Honda Tolima. Riesgo · R3 Relacionado con el contrato de vigilancia 41 del 2011.

En el procedimiento se identifican riesgos. De Julio de 2011 es informado el ministerio a través de la empresa de seguridad

De Agosto 5 del ministerio reporte a jurídica. Honda.

Contrato:

Almacén: Fernando Martínez. Recibo y almacenamiento de elementos (devolutivos y de consumo). En verificación de productos almacenados se evidencia que la preservación e identificación presentan desviaciones que se detallan en la SAC.

12 OCTUBRE solicitan planos, área DEL TERRENO.

Job n° Certificado No.:	CO/BOG/2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n° Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n° Revision No.:	10	Page n° Página No.:	11 of 16

Gestión Jurídica: Proceso de apoyo. Carlos Serna.

Asesoría jurídica al ministerio. Conceptos y pronunciamientos:

Hay ingreso y pronunciamiento de manera formal:

Representación judicial y extrajudicial en demandas Demandantes y recibidas:

Cobro coactivo:

Representación judicial y extrajudicial: GJ-PR-02 V: 2.

Entabla de demanda: 19 de Noviembre del 2009.

Notifican el 11 de Octubre del 2010.

Proceso. Comercializadora internacional Invermec. Acción de nulidad contra resolución 1665 del 2009 por la cual se adopto adelantar por dumping en las importaciones de herramientas agrarias de CHINA.

Respuesta de demanda, el 2 de Noviembre. Cumple. Términos.

Juzgado administrativo de Popayán. 2011 – 0000009.00 No se encuentran los registros de radicación de demanda 2011 – 0009.00

Notificación del despacho pertinente, al ministerio, radicación con el N° de expediente. Y la contestación de la demanda.

2011 – 0025 Procedencia tribunal demandante Hilda Arrellano.

13 de Octubre del 2011.

Jurídico mediciones:

Eficacia de las actuaciones de los apoderados. = N° de procesos notificados / N° de procesos atendidos

91. 66. Meta. Cumple.

7. Nonconformities/ No conformidades

<i>NonConformity / No conformidad:</i>	<i>No. 1 of de 5</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Major/ Mayor</i>	<input type="checkbox"/> <i>Minor/ Menor</i>
<i>Department/Function/Departamento/Función:</i>	Mejora continua y control de la gestión.	<i>Standard Ref/ Cláusula norma:</i>	Norma ISO 9001 GP/1000 4.2.4
<i>Document Ref./ Document Ref.:</i>	Norma ISO 9001	<i>Issue / Rev. Status/Edición/Revisión</i>	2008/2009

<i>Job n° Certificado No.:</i>	CO/BOG/2000006325	<i>Report date/ Fecha de reporte:</i>	02/12/11	<i>Visit Type/ Tipo de visita:</i>	Seg	<i>Visit n° Visita No.:</i>	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	<i>Document/ Documento:</i>	GS0304	<i>Issue n° Revision No.:</i>	10	<i>Page n° Página No.:</i>	12 of 16	

Details of Nonconformity/ Detalles de No conformidad:

Se evidencia no conformidad menor, generada en la auditoria anterior, sobre el control adecuado de registros como: registro de auditor interno para el señor Hernandez romero Gustavo (No se evidencio) y foliación inadecuada en incumplimiento con la ley de archivo, para las historias laborales de: La Sra Maria del Rosario Chacòn, y hernandez Romero Chacòn, La anterior No conformidad no se pudo cerrar Por las siguientes actividades:

Durante el cierre de la no conformidad se evidencian los siguientes hallazgos:

- Juan Ignacio Herman Rey, Edgar Enrique Heredia, Luz Miriam Zuluaga, Presenta actualización de curso en auditorias internas de calidad, No presentan curso auditor interno, tal cual como lo solicita el formato de selección y evaluación de auditores de calidad MC-FM-004, y aun así se registra en la casilla cumple, con todos los criterios.
- Carpeta (Historia Laboral) de Adolfo león cabrera (Profesional especializado), Lista de verificación menciona que el documento de aceptación de nombramiento debe encontrarse en el folio 60, se encontró en el 59, el documento 59 corresponde a un curso en la esap.
- Se observan 2 no conformidades de la Auditoria realizada de 3 al 7 de octubre de 2011, (proceso de gestión de recursos financieros), al 4.2.4 (control de registros), por mal almacenamiento de registros, No 1 documentos correspondientes al procedimiento de elaboración de estados financieros GR-PR-008” no se archivan de acuerdo a la guía, No 2, carpetas respectivas contienen mas de 200 folios y no estan rotulada como indica la guía de manejo documental. A la fecha no se han presentado las correspondientes acciones que eliminen de raiz las no conformidades presentadas.
- No se evidencia dentro las tablas de retención los siguientes documentos, encontrados : (Cuadro de programación, Anteproyecto
- Durante la auditoria se evidencio demora excesiva en la recuperaciòn de registros (mas de 1 hora) solicitados por el equipo auditor: Formulario Simplificado GP-FM-017, Habilidades del cargo tecnico administrativo 16, Notificaciòn del despacho judicial al ministerio de industria comercio y turismo, ebn el proceso 2011-0025, y Programaciòn, anteproyecto, lista y asistencia de la USN, para aprobaciòn de la norma NTS-TS-011-2 destinos turisticos de playa. “26 de enero de 2011.

Lo anterior incumple las disposiciones establecidas en el numeral 4.2.4 de la norma internacional ISO 9001/2008 Y GP 1000/2009 Para el sector public en Colombia.

<i>NonConformity /No conformidad:</i>	<i>No_2_of/de_5_</i>	<input type="checkbox"/> <i>Major/ Mayor</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Minor/Menor</i>
<i>Department/Function/Departamento/Funciòn:</i>	Comunicaciones	<i>Standard Ref/ Cláusula Norma</i>	Norma ISO 9001 GP/1000
<i>Document Ref./ Document Ref.:</i>	Norma ISO 9001 GP/1000	<i>Issue / Rev. Status/Ediciòn/Revisiòn</i>	2008/2009
<i>Details of Nonconformity/ Detalles de No conformidad:</i>			
Durante la auditoria al proceso de comunicaciones se evidencian los siguientes productos, resultantes del analisis estadistico, para entrega a presidencia de la republica:			

<i>Job n ° Certificado No.:</i>	CO/BOG/2000006325	<i>Report date/ Fecha de reporte:</i>	02/12/11	<i>Visit Type/ Tipo de visita:</i>	Seg	<i>Visit n ° Visita No.:</i>	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	<i>Document/ Documento:</i>	GS0304	<i>Issue n ° Revision No.:</i>	10	<i>Page n ° Pàgina No.:</i>	13 of 16	

- Perfil de costa Rica 18 de Noviembre de 2011,
- Panamá 18 de Noviembre de 2011,

Los productos observados carecen de información (registros) sobre de la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto. Lo anterior incumple las disposiciones establecidas en el numeral 8.2.4 "La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, de la norma internacional ISO 9001/2008 y GP 1000 para el sector público en Colombia.

<i>NonConformity /No conformidad:</i>	<i>No. 3 of/de 5</i>	<input type="checkbox"/> <i>Major/ Mayor</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Minor/ Menor</i>
<i>Department/Function/Departamento/Función:</i>	<i>Planificación y desarrollo sostenible del turismo.</i>	<i>Standard Ref/ Cláusula Norma</i>	Norma ISO 9001 GP/1000 7.5.1
<i>Document Ref./ Document Ref</i>	Norma ISO 9001 GP/1000 7.5.1	<i>Issue / Rev. Status/Edición/Revisión</i>	2008/2009

Details of Nonconformity/Detalles de No conformidad:

Uno de los productos generados de la actividad de turismo, corresponde al plan de generado en santamarta para el año 2011, de acuerdo al procedimiento ASISTENCIA TECNICA EN TURISMO AC-PR-013 V0, no se observa evidencia de solicitud y/o registro de la voluntad institucional, de igual manera se observan tareas pendientes, las cuales se programaron de la siguiente manera : (Logros y temas pendientes), dicha actividad se debio cumplir en dos semanas, (14 de julio de 2011) Hasta la fecha no se ha cumplido. Y la segunda la realización de un taller de priorización de proyectos para la primer semana de agosto de 2011, hasta la fecha no se ha cumplido. Por otra parte no se evidencia seguimiento al cumplimiento de las actividades tal cual como lo menciona el procedimiento en la actividad No 5. Lo anterior incumple las disposiciones establecidas en el numeral 7.5.1 "control de la producción y prestación de servicios de la norma ISO 9001/2008 y GP 1000 para el sector público"

<i>NonConformity /No conformidad:</i>	<i>No. 4 of/de 5</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Major/ Mayor</i>	<input type="checkbox"/> <i>Minor/ Menor</i>
<i>Department/Function/Departamento/Función:</i>	Gestión de recursos físicos, tecnológicos y financieros	<i>Standard Ref/ Cláusula Norma</i>	Norma ISO 9001 GP/1000 7.5.5
<i>Document Ref./ Document Ref.:</i>	Norma ISO 9001 GP/1000 7.5.5	<i>Issue / Rev. Status/Edición/Revisión</i>	2008/2009

Details of Nonconformity/Detalles de No conformidad:

Se encuentran los siguientes productos almacenados no cuentan con condiciones de preservación y de identificación:

El material En el almacén del piso N° 1 se encuentran almacenado 42 vestidos de dotación del personal contra la estantería obstaculizando el acceso y sin protección,
 Se encuentra un computador portátil Dell, en caja de cartón sobre el piso sin protección a exposición a la humedad o eventual inundación.
 Se encuentran cajas con libros "Sal de Colombia" En cajas sobre el suelo.

<i>Job n ° Certificado No.:</i>	CO/BOG/2000006325	<i>Report date/ Fecha de reporte:</i>	02/12/11	<i>Visit Type/ Tipo de visita:</i>	Seg	<i>Visit n ° Visita No.:</i>	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		<i>Document/ Documento:</i>	GS0304	<i>Issue n ° Revision No.:</i>	10	<i>Page n ° Página No.:</i>	14 of 16

Se encuentran 7 tipos de cartillas para atención de ventanilla publica almacenadas en cajas de cartón sobre el piso y 10 cajas (embalaje) roto.

En bodega de sótano se encuentra material para archivo como carpetas (tapas) sobre el piso en empaque de cajas de cartón y en empaque de papel sin identificación.

Un bulto o saco empacado en lona que contiene material para promociones territoriales sin identificación.

Dos cajas de * 20 unidades sin identificación.

Se encuentran bombillas ahorradoras de 27 W sobre estantería sin identificación y sin embalaje de protección.

Lo anterior incumple la cláusula 7.5.5 de la norma ISO 9001:2008. La organización debe preservar el producto durante el proceso interno manteniendo la conformidad del mismo con los requisitos. La preservación debe de incluir identificación, almacenamiento, embalaje y protección.

<i>NonConformity</i> /No conformidad:	No. <u>5</u> of/de <u>5</u> _	<input type="checkbox"/> <i>Major</i> / Mayor	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Minor</i> /Menor
<i>Department/Function</i> /Departamento/Función:	Gestión de recursos físicos, tecnológicos y financieros	<i>Standard Ref/</i> Cláusula Norma	Norma ISO 9001 GP/1000 7.5.1
<i>Document Ref./</i> Document Ref	Norma ISO 9001 GP/1000 7.5.1	<i>Issue / Rev.</i> Status/Edición/Revisión	2008/2009

Details of Nonconformity/Detalles de No conformidad:

En Gestión de recursos. Seguimiento y control de bienes inmuebles y zonas francas:
 Se encuentra contrato Con la alcaldía Chía.(comodatario). N° 017 del 2006. Que hace referencia la predio la Chávella.
 No se encuentran el registro que evidencie las visitas de inspección al predio del primer semestre del 2010 ni las visitas de inspección al predio del 2011.
 Lo anterior Incumple lo dispuesto en la Resolución 4333 del 28 de Diciembre de 2010. Donde solicita la realización de una inspección semestral por predio.
 Lo anterior incumple la clausula 7.5.1 de la norma ISO 9001:2008 La organización debe tomar acciones controlar la prestación del

Nonconformities detailed here shall be addressed through the organization's corrective action process, in accordance with the relevant corrective action requirements of the audit standard, including actions to analyse the cause of the nonconformity and prevent recurrence, and complete records maintained. /Las No Conformidades detalladas aquí deberán ser tratadas según el proceso de acción correctiva de la organización, siguiendo los requisitos relevantes de la acción correctiva de la norma de auditoría, incluyendo las acciones tomadas para analizar las causas de la no conformidad y prevenir su recurrencia, y manteniendo los registros completos.

- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately and SGS notified of the actions taken within 30 days. An SGS auditor will perform a follow up visit within 90 days to confirm the actions taken, evaluate their effectiveness, and determine whether certification can be granted or continued./* Las acciones correctivas para tratar las no conformidades Mayores identificadas deberán ser atendidas inmediatamente y se notificará a SGS de las acciones tomadas en el plazo de 30 días. Un auditor de SGS realizará **una visita de seguimiento** en el plazo de 90 días para confirmar las acciones tomadas, para evaluar su efectividad, y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuar.
- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately and records with supporting evidence sent to the SGS auditor for close-out within 90 days/* Las acciones correctivas para tratar no conformidades mayores identificadas, deberán ser realizadas inmediatamente y **los registros con la evidencia de soporte enviados al auditor de SGS** en un plazo de 90 días.

<i>Job n°</i> Certificado No.:	CO/BOG/200006325	<i>Report date/</i> Fecha de reporte:	02/12/11	<i>Visit Type/</i> Tipo de visita:	Seg	<i>Visit n°</i> Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		<i>Document/</i> Documento:	GS0304	<i>Issue n°</i> Revision No.:	10	<i>Page n°</i> Página No.:	15 of 16

*Corrective Actions to address identified minor non conformities shall be documented on a action plan and sent by the client to the auditor within 90 days for review. If the actions are deemed to be satisfactory they will be followed up at the next scheduled visit./ Las acciones correctivas para tratar las no conformidades menores identificadas, deberán ser documentadas es un plan de acción y ser **enviados al auditor de SGS** en un plazo de 90 días para su revisión. Si las acciones son consideradas satisfactorias su seguimiento se realizará en la siguiente visita programada.*

Corrective Actions to address identified minor non-conformities have been detailed on an action plan and the intended action reviewed by the Auditor, deemed to be satisfactory and will be followed up at the next scheduled visit./ Las acciones correctivas para tratar las no conformidades menores identificadas, han sido detalladas en un plan de acción y las acciones propuestas revisadas por el auditor, son consideradas satisfactorias y su seguimiento se hará en la siguiente visita programada.

Appropriate immediate action taken in response to each non-conformance as required/ Acciones tomadas inmediatas adecuadas, en respuesta a cada no conformidad segun corresponda.

Note:- Initial, Re-certification and Extension audits – recommendation for certification cannot be made unless check box 4 is completed. For re-certification audits the time scales indicated may need to be reduced in order to ensure re-certification prior to expiry of current certification.

Nota: - Auditorias Inicial, Re certificación y de Extensión – las recomendaciones para certificación no pueden ser hechas a menos que la lista de chequeo del numeral 4 haya sido completada. Para auditorias de re certificación las tablas de tiempo podrán necesitar ser reducidas para asegurar la re certificación antes de que el certificado vigente expire.

Note: At the next scheduled audit visit, the SGS audit team will follow up on all identified nonconformities to confirm the effectiveness of the corrective actions taken

Nota: - Para la siguiente visita programada, el equipo auditor de SGS hará el seguimiento a las no conformidades identificadas para confirmar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8. General Observations & Opportunities for Improvement/ Observaciones Generales y Oportunidades para Mejora

- Asegurar la organización adecuada de registros, de manera que facilite su pronta recuperación.
- Asegurar los procesos de auditoria interna de manera que proporcionen seguimiento a las actividades internas de la organización.
- Generar acciones por las diferentes fuentes, en los tiempos y fechas propuestos.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/ 2000006325	Report date/ Fecha de reporte:	02/12/11	Visit Type/ Tipo de visita:	Seg	Visit n°/ Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	10	Page n°/ Página No.:	16 of 16