



**TÜVRheinland®**

Precisely Right.

## **Informe de Auditoría Interna**

**Norma ISO 9001:2009**

**Norma GP 1000:2015**

**Norma ISO 14001:2015**

**DUR 1072:2015**

**Preparado para:**

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y  
TURISMO**

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoría
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1 Descripción de la Organización</b>	<b>1</b>
<b>2 Objetivo de la Auditoría</b>	<b>2</b>
<b>3 Alcance de la Auditoría</b>	<b>2</b>
<b>4 Planificación del Ciclo de Auditorías Internas</b>	<b>3</b>
4.1 Programa de auditoría a los Sistemas de Gestión de la Calidad – Normas GP 1000:2009 e ISO 9001:2008	
4.2 Programa de auditoría al Sistema de Gestión Ambiental – Norma ISO 14001:2015	
4.3 Programa de auditoría al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – DUR 1072:2015	
<b>5 Listas de Chequeo</b>	<b>10</b>
<b>6 Ejecución de las Auditorías Internas</b>	
6.1 Sistemas de Gestión de la Calidad – Normas GP 1000:2009 e ISO 9001:2008	
6.2 Sistema de Gestión Ambiental – Norma ISO 14001:2015	
6.3 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – DUR 1072:2015	
<b>7 Recomendaciones para la formulación de los Planes de Mejoramiento</b>	<b>16</b>
7.1 Sistemas de Gestión de la Calidad – Normas GP 1000:2009 e ISO 9001:2008	
7.2 Sistema de Gestión Ambiental – Norma ISO 14001:2015	
7.3 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – DUR 1072:2015	
<b>8 Evaluación de los Auditores Internos de la Entidad</b>	<b>26</b>

### NOTA FINAL

### ANEXOS

- LISTAS DE CHEQUEO

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoría
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

## 1 Descripción de la Organización

Mediante el Decreto 2350 de 1991 se creó el Ministerio de Comercio Exterior que buscó la coordinación institucional en torno a la política de comercio internacional y el apoyo al sector privado para el desarrollo de la economía en la nueva dinámica de internacionalización que se adoptó y que por sí misma no garantizaba el desarrollo económico, generando de esta forma la confianza entre los exportadores frente a las posibles barreras o restricciones que los nuevos mercados les impondrían, alejándose del divorcio en el que se encontraban el sector público y el privado al iniciar la apertura económica

En este sentido uno de los principales objetivos del Ministerio fue velar por la eliminación de prácticas desleales del comercio internacional para que así los exportadores colombianos lograran entrar y posicionarse de forma exitosa en otros mercados, garantizando de esta forma el crecimiento económico y la generación de empleo. Estructuralmente el Ministerio surgió con tres grandes direcciones: Por un lado la Dirección General de Programación, Coordinación y Política de Comercio Exterior, encargada de los estudios de evaluación de las economías donde podrían entrar los productos colombianos y el análisis de temas arancelarios. Por otro lado, la Dirección General de Desarrollo del Intercambio Comercial, que gestionaba el acceso de los productos colombianos a los mercados mundiales, y por último, la Dirección General de Negociaciones, dependencia encargada de las negociaciones comerciales y de la integración económica.

En 2003 como resultado del proceso de renovación de la administración pública que emprendió el Gobierno Nacional y con base en el artículo 4 de la Ley 790 de 2002 se fusionó el Ministerio de Comercio Exterior y el Ministerio de Desarrollo Económico, dando origen al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. En 2003 mediante el Decreto 210 se crea la estructura orgánica del Ministerio conformada por los Viceministerios de Comercio Exterior y de Desarrollo Empresarial.

Del Ministerio de Desarrollo Económico se adoptan las responsabilidades de conducir y coordinar el proceso de formulación y seguimiento de las políticas en materia desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio interno y el turismo. En relación a este último sector con el Decreto 2785 del 2006 se modifica la estructura del Ministerio creando el Viceministerio de Turismo.

*(Fuente: Manual Operativo del SIG, 2017)*

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoría
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

## 2 Objetivo de la Auditoría

Evaluar la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y de la Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante la revisión de la información documentada, la evaluación de las condiciones específicas de implementación de cada uno de los sistemas, los niveles de controles establecidos para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y el intercambio de información con el personal, con el fin de determinar el grado de comprensión de los requisitos de las normas, en particular en lo que concierne a aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos de los sistemas de gestión.

## 3 Alcance de la Auditoría

Todos los subsistemas y procesos establecidos por la organización para garantizar la implementación de los requisitos normativos de los sistemas de gestión de la Calidad, Ambiental y de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 4 Planificación del Ciclo de Auditorías Internas

La planificación del ciclo de auditorías internas de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó teniendo presente la siguiente información:

- Objetivo de la Auditoría.
- Alcance de la Auditoría.
- Complejidad de los subsistemas y procesos.
- Criterios de auditoría.
- Documentación que soporta la gestión de los sistemas objeto de la auditoría.
- Selección de equipos auditores observadores y acompañantes.
- Disponibilidad del personal a auditar.

### 4.1 Programa de auditoría a los Sistemas de Gestión de la Calidad – Normas GP 1000:2009 e ISO 9001:2008

Teniendo presente que la Norma GP 1000:2009 y la ISO 9001:2008 corresponden a normas cuyos requisitos están guiados hacia la satisfacción del cliente derivada del cumplimiento de los requisitos de productos y servicios que presta una organización, y que su capitulación es coincidente, con el ánimo de optimizar tiempos y logística de auditoría, en el Programa de Auditoría se contempló de manera simultánea la programación para la verificación de cumplimiento normativo in situ así:

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

AUDITORIA No.	Norma	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	EQUIPO AUDITOR		PERIODO PROGRAMADO PARA AUDITORIA (Fila 1 Remaio de apertura / Fila 2 remaio de cierre)			Fecha y Hora	OBSERVACIONES	
						LÍDER	AUDITORES	DD	MM	AAAA			
1	NTC GP 1000:2009 ISO 9001:2008	4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SISTEMAS DE GESTIÓN- PLANEACION ESTRATEGICA	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil	William Hernández	Luz Myriam Zuluaga - Observador Margarita Gonzalez Rubio	4	9	2017	4 de Septiembre - Subsistema de Gestión de la Calidad Hora: 8:45 a 11:45 / 4 de Septiembre - Proceso de Planeación Estratégica Hora 3:00 a 4:30 p.m.	Requisitos Generales - Procedimientos a Auditar: SG-PR-002 Mantenimiento y Mejora Continua del Sistema Integrado de Gestión, SG-PR-011 Control de Producto ó Servicio No Conforme, PE-PR-006 Otorgamiento de Becas Académicas por Organismos Internacionales, PE-PR-014 Formulación y Seguimiento de la Planeación Estratégica, PE-PR-017 Registro y Seguimiento a Proyectos de Inversión y PE-PR-015 Formulación y Seguimiento a Proyectos de Cooperación Internacional.	
				Grupo Gestión Documental	Ana Lucía Mendez			4	9	2017			
				Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil			15	9	2017			
		4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil	William Hernández	Luz Myriam Zuluaga	4	9	2017	4 de Septiembre - Proceso de Gestión Documental Hora: 2:00 p.m. - 3:00 p.m.		Gestión Documental - Procedimientos a Auditar: GD - PR - 001 Control de Documentos y GD - PR - 010 Control de Registro y Administración de Archivos, GD - PR - 013 Expedición, publicación y archivo de actos administrativos generales.
								4	9	2017			
								15	9	2017			
	5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	NTC GP 1000:2009 ISO 9001:2008	5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil	William Hernández	Luz Myriam Zuluaga	4	9	2017	4 de Septiembre - Subsistema de Gestión de la Calidad Hora: 8:45 a 11:45	Compromiso de la Dirección - Procedimientos a Auditar: SG - PR - 001 Revisión por la Dirección.
									15	9	2017		
			5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil			4	9	2017		Enfoque al cliente - Procedimientos a Auditar: SG - PR - 011 - Control de Producto o Servicio No Conforme.
									15	9	2017		
			5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil			4	9	2017		Documento soporte: Manual Operativo.
									15	9	2017		
5.4. PLANIFICACIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil	4	9	2017	Planificación - Procedimientos a Auditar: SG-PR-002 - Mantenimiento y Mejora Continua del SIG - Manual Operativo - Indicadores SIG.						
				15	9	2017							
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN	Grupo Comunicaciones	Rosalba Cubillos	4	9	2017	4 de Septiembre - Sistemas de Gestión. Gestión de Información y Comunicación. Hora: 4:30 a 5:30	Documento soporte: Resolución No. 0737 de 2008 del Mincit					
				15	9	2017							
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil	4	9	2017	4 de Septiembre - Subsistema de Gestión de la Calidad Hora: 8:45 a 11:45	Revisión por la Dirección - Procedimientos a Auditar: SG-PR-001 Revisión por la Dirección					
				15	9	2017							

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

Código	Categoría	Subcategoría	Proceso	Responsable	Fecha	Hora	Detalle	Procedimientos a auditar				
									Inicio	Fin	Año	
1	6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Grupo de Contratos / Grupo Administrativa / Grupo Pasajes y Viáticos	Claudia Liliana Martínez / Fernando Martínez / Franco Liliana Vargas	5	9	2017	5 de Septiembre - Proceso Adquisición de Bienes y Servicios (Grupo Contratos) : 11:00 a 12:00 (Grupo Pasajes y Viáticos): Hora: 3:40 a 4:10 p.m. (Grupo Administrativa) Hora: 4:10 a 4:40 p.m.	Provisión de Recursos - Procedimientos a auditar: BS-PR-001 Manejo y Control de Cajas Menores, BS-PR-006 Contratación Directa, BS-PR-004 Interventoría y Supervisión, BS-PR-016 Terminación y liquidación de contratos / convenios y BS-PR-018 Comisiones de Servicios y Viáticos.		
			GESTION DE RECURSOS FISICOS	Grupo Administrativa	Fernando Martínez	5	9	2017	5 de Septiembre - Proceso Gestión de Recursos Físicos (Grupo Administrativa) Hora: 4:10 a 4:40 p.m.		Gestión de recursos físicos - Procedimientos a auditar: GR-PR-001 Administración y control de bienes devolutivos y de consumo.	
			GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Grupo de Contabilidad	Nohora Ahinsa Martínez	5	9	2017	5 de Septiembre - Proceso Gestión de Recursos Financieros (Grupo Contabilidad): 3:40 a 4:10 p.m.			Gestión de Recursos Financieros - Procedimientos a auditar: GR-PR-008 Elaboración de Estados Financieros, GR-PR-025 Revisión, liquidación y registro de las cuentas por pagar del Mincit en SIF Nación, GR-PR-031 Legalización de Patrimonios Autónomos.
			GESTION DEL TALENTO HUMANO	Grupo Talento Humano	María del Rosario Becerra	6	9	2017	6 de Septiembre - Proceso Gestión del Talento Humano (Grupo Talento Humano 10:30 a 12:00 p.m.)		Talento Humano - Procedimientos a auditar TH - PR - 002 Manejo de Pasantías y Prácticas Profesionales, TH-PR-005 Capacitación y Desarrollo, TH-PR-006 Nómina y novedades de personal, TH-PR-009 Evaluación del Desempeño Laboral, TH-PR-010 Acciones Disciplinarias, TH-PR-011 Reconocimiento de Pensiones.	
			6.3. INFRAESTRUCTURA	GESTION DE RECURSOS FISICOS	Grupo Administrativa	Fernando Martínez	6	9	2017			6 de Septiembre - Proceso Gestión de Recursos Físicos (Grupo Zonas Francas 8:45 a 10:30 a.m.)
			6.4. AMBIENTE DE TRABAJO				6	9	2017			
						Andrea Rodríguez	15	9	2017			
						William Hernández	15	9	2017			
						Danisa Bencic	15	9	2017			
						Andrea Rodríguez	15	9	2017			

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESOS MISIONALES	Viceministerios de Comercio, Industria y Turismo.	Sandra Howard Taylor, Daniel Arango Angel	William Hernández	Tatiana Román	5 15	9 9	2017 2017	5 de Septiembre - Proceso Asesoría, Capacitación y Asistencia Técnica (Viceministerio de Turismo) Hora: 8:45 a 11:00 (Viceministerio de Desarrollo Empresarial DPC) - 2:00 p.m. a 3:40 p.m.	Proceso Capacitación y Asistencia Técnica (Ver procedimientos en el formato anexo)
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESOS MISIONALES	Viceministerios de Comercio, Industria y Turismo.	Diego Fonnegra	William Hernández	Andrea Rodríguez	5 15	9 9	2017 2017	Reprogramado 5 de Septiembre - Proceso Gestión Jurídica. Hora: 1:00 a 1:30 p.m.	GJ - PR -003 Cobro Coactivo, GJ - PR -005 Conceptos y Asuntos Legales.
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESOS MISIONALES	Viceministerios de Comercio, Industria y Turismo.	Luis Fernando Fuentes		Andrea Rodríguez	15 15	9 9	2017 2017	Reprogramado 15 de Septiembre - Proceso Negociación y Administración de Relaciones Comerciales. Hora: 8:45 a 11:00 a.m.	Proceso Negociación y Administración de Relaciones Comerciales (Ver procedimientos en el formato anexo)
9001-2008	7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESOS MISIONALES	Viceministerios de Comercio, Industria y Turismo.	Sandra Howard Taylor / Daniel Arango Angel / Luis Fernando Fuentes	William Hernández	Andrea Rodríguez	14 15	9 9	2017 2017	Reprogramado Proceso Gestión de Políticas - 8:45 a 12:00 p.m.	Proceso Gestión de Políticas (Ver procedimientos en el formato anexo)
				Sandra Howard Taylor / Daniel Arango Angel		Priscila Aunta	14 15	9 9	2017 2017	Reprogramado Proceso Fomento y Promoción 2:30 a 5:00 p.m.	Proceso Fomento y Promoción (Ver procedimientos en el formato anexo)
	7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	NO APLICA (EXCLUSIÓN)									

# Informe de Auditoria Interna

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

1	NTC GP 1000:2009 ISO	8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES		EVALUACION Y SEGUIMIENTO Y SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina de Control Interno	Diego Falla	Tatiana Román	8	9	2017	Proceso Evaluación y Seguimiento. (Oficina de Control Interno) 8:45 a 10:35 a.m.	Generalidades - Procedimientos a Auditar: ES-PR-004 Auditoría Interna.
			15	9					2017				
			8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil	Luz Myriam Zuluaga	8	9	2017	Proceso Evaluación y Seguimiento. (OAPS) 10:35 a 12:00 P.m.	Seguimiento y Medición - Procedimiento a auditar: ES-PR-005 Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión.
			8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil		8	9	2017		
			8.4 ANÁLISIS DE DATOS		GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Grupo Atención al Ciudadano	Libia Gomez de Galeano	Andrea Rodríguez	14	9	2017	Proceso Gestión de Información y Comunicaciones Hora: 12:00 a 1:00 p.m.(Oficina Sistemas de Información) - Grupo de Atención al Ciudadano (12:00 a 1:00 p.m.)	Análisis de datos - procedimientos a auditar: IC-PR-009 Derechos de Petición, consultas, quejas y reclamos.
			8.5 MEJORA		SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Jasson Cruz Villamil		8	9	2017		
									15	9	2017		



Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

## 4.2 Programa de auditoría al Sistema de Gestión Ambiental – Norma ISO 14001:2015

AUDITORIA N.	Criterio	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	PERIODO PROGRAMADO PARA AUDITORIA (Fila 1 reunión de apertura / Fila 2 reunión de cierre)					Fecha y Hora	OBSERVACIONES
						EQUIPO AUDITOR		DD	HH	AA		
						LÍDER	AUDITORES					
2	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1. COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN	SISTEMAS DE GESTION- SUBSISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mondex	Ana María Pineda	Luz Ángela Muñoz	11	9	2017	Subsistema de Gestión Ambiental 8:45 a 10:00 a.m. Grupo Administrativo	SG-PR-005 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL MINCIT.
		4.2. COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS										
		4.3. DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL										
		4.4. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL										
	5. LIDERAZGO	5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	SISTEMAS DE GESTION- SUBSISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mondex	Ana María Pineda	Luz Ángela Muñoz	11	9	2017	Subsistema de Gestión Ambiental 10:00 a 11:00 a.m. Grupo Administrativo	SG-PR-005 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL MINCIT.
		5.2. POLÍTICA AMBIENTAL										
		5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA		Oficina Asesora de Planeación Societarial	Jazzen Cruz Villamil	15	9	2017				
	6. PLANIFICACION	6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	SISTEMAS DE GESTION- SUBSISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	Oficina Asesora de Planeación Societarial	Jazzen Cruz Villamil	Ana María Pineda	Luz Ángela Muñoz	11	9	2017	Subsistema de Gestión Ambiental 2:00 a 3:00 p.m. Grupo Administrativo	SG-PR-017 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO.
		6.1.2. ASPECTOS AMBIENTALES						15	9	2017		SG-PR-003 IDENTIFICACION DE ASPECTOS Y EVALUACION DE IMPACTOS AMBIENTALES
		6.1.3. REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS		Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mondex			11	9	2017	Subsistema de Gestión Ambiental 3:00 a 4:00 p.m. Grupo Administrativo	SG-PR-018 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES
		6.1.4. PLANIFICACION DE ACCIONES										
		6.2. OBJETIVOS AMBIENTALES Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS										
6.2.1. OBJETIVOS AMBIENTALES												
6.2.2. PLANIFICACION DE ACCIONES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS AMBIENTALES												

# Informe de Auditoria Interna

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

AUDITORIA N.	EQUIPO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	PERIODO PROGRAMADO PARA AUDITORIA			Fecha y Hora	OBSERVACIONES			
						1 Sesión de apertura / 1 Sesión de cierre / 1 Sesión de cierre de sistema							
						LÍDER	AUDITORES	DD			HH	AA	
2	INFORMACIÓN	7. APOYO	7.1. RECURSOS	Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mendez	Ana María Pineda	Luz Ángela Muñoz	12	9	2017	Subsistema de Gestión Ambiental 8:45 a 11:00 a.m. Grupo Administrativo	SG-PR-005 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL MINCIT	
		8. OPERACIÓN	8.1. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mendez							SG-PR-005 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL MINCIT y PROGRAMAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	
			8.2. PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mendez							SG-PR-004 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS AMBIENTALES.	
		9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	9.1. SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mendez							SG-PR-005 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL MINCIT	
			9.1.2. EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO	Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mendez							SG-PR-008 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES	
			9.2. AUDITORIA INTERNA	Oficina Asesora de Planeación Societaria	Jazzon Cruz Villamil							ES-PR-005 AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
		10. MEJORA	10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCION PREVENTIVA	Oficina Asesora de Planeación Societaria	Jazzon Cruz Villamil							SG-PR-001 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	
				Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mendez							Subsistema de Gestión Ambiental 2:00 a 4:45 p.m.	
			Oficina Asesora de Planeación Societaria	Jazzon Cruz Villamil	ES-PR-006 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, OBSERVACIONES Y NOTAS DE MEJORA								
			Equipo de Aruntar Ambiental y Desarrollo Sostenible	Fernanda Martinez Mendez									
			10.3. MEJORA CONTINUA	Oficina Asesora de Planeación Societaria	Jazzon Cruz Villamil							15	9

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoría
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

## 4.3 Programa de auditoría al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – DUR 1072:2015

AUDITORIA No.	Norma	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	EQUIPO AUDITOR			PERIODO PROGRAMADO PARA AUDITORIA (Día, Hora y Fecha)	Fecha y Hora	OBSERVACIONES					
						LÍDER	AUDITORES	DD				HH	AA			
3	DUR 1072	1. ESTRUCTURA EMPRESARIAL	SISTEMAS DE GESTIÓN - SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Grupo Talento Humano	Maria del Rosario Bocerra Cabal	Sergio Barrera	Armando Sánchez	29	8	2017	Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 8:45 a.m. - 12:00 p.m. Grupo Talento Humano	Resolución No. 1114 de 2017 y Decreto 1072 de 2015				
		2. PREPARACIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS		Grupo Talento Humano	Maria del Rosario Bocerra Cabal								29	8	2017	Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 2:00 p.m. - 3:30 p.m. Grupo Talento Humano
		3. PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN COLECTIVA E INDIVIDUAL		Grupo Talento Humano	Maria del Rosario Bocerra Cabal								29	8	2017	Seguridad y Salud en el Trabajo 3:30 p.m. - 5:30 p.m. Grupo Talento Humano
		4. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD		Grupo Talento Humano	Maria del Rosario Bocerra Cabal								30	8	2017	Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 8:45 a.m. - 12:00 p.m. Grupo Talento Humano
		5. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES DE TRABAJO		Grupo Talento Humano	Maria del Rosario Bocerra Cabal								30	8	2017	Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 2:00 p.m. - 3:30 p.m. Grupo Talento Humano
		6. CONTROL DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO		Grupo Talento Humano	Maria del Rosario Bocerra Cabal								30	9	2017	Seguridad y Salud en el Trabajo 3:30 a.m. - 5:30 p.m. Grupo Talento Humano
3	DUR 1072	7. PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES LABORALES	SISTEMAS DE GESTIÓN - SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Grupo Talento Humano	Maria del Rosario Bocerra Cabal	Sergio Barrera	Armando Sánchez	31	8	2017	Seguridad y Salud en el Trabajo 8:45 a.m. - 12:00 p.m. Grupo Talento Humano	Resolución No. 1114 de 2017 y Decreto 1072 de 2015				
		8. VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA		Grupo Talento Humano	Maria del Rosario Bocerra Cabal								31	8	2017	Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 2:00 p.m. - 3:30 p.m. Grupo Talento Humano
		9. GESTIÓN EN SST		Grupo Talento Humano	Maria del Rosario Bocerra Cabal								31	8	2017	Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 3:30 p.m. - 5:30 p.m. Grupo Talento Humano

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoría
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

## 5 Listas de Chequeo

Las listas de chequeo elaboradas para las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se muestran en el Anexo: Listas de Chequeo.

## 6 Ejecución de las Auditorías Internas

Los siguientes fueron los hallazgos encontrados durante la auditoría realizada a los sistemas de gestión:

### 6.1 Sistema de Gestión de la Calidad – Normas GP 1000:2009 e ISO 9001:2008

Durante el desarrollo de la programación de las auditorías, se identificaron las siguientes Oportunidades de Mejora y No Conformidades en cada uno de los sistemas de gestión:

<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>
1. Trazar los objetivos de la calidad con los objetivos estratégicos del Ministerio.
2. Identificar los indicadores de impacto establecidos en el Plan Estratégico Sectorial comunes al Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Asegurar la metodología de consulta del listado maestro de documentos que incluya todos los documentos que no se controlan bajo codificación.
4. Incluir dentro de los controles del SGC de la Entidad, la metodología establecida para el control de pendientes de actividades (método semáforo) para las diferentes situaciones administrativas.
5. Realizar formación del personal del Ministerio en comprensión de los requisitos de la norma.
<b>NO CONFORMIDAD</b>
1. Aunque se evidenció en documento de fecha julio de 2016, el seguimiento y análisis al producto durante las reuniones trimestrales de seguimiento a la planeación estratégica sectorial por cada Viceministerio, en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad llevado a cabo por la Entidad el 24 de julio de 2017, no se incluye dentro de la información de entrada, el comportamiento de la conformidad de los productos, lo cual incumple el Numeral 5.6.2 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 Información de entrada para Revisión por la Dirección, que determina que dicha información debe incluir la información sobre el comportamiento de los productos.
2. El Decreto 419 de 13 de marzo de 2017 por el cual se corrigen errores formales dentro del artículo 1 del Decreto 2153 de 26 de diciembre de 2016 que refiere al arancel de aduanas, está relacionado en el procedimiento "Registro de importaciones, cancelaciones o modificaciones" código GP-DR-067. Sin embargo no aparece relacionado en el Normograma establecido en el proceso "Gestión de Políticas". Lo anterior incumple el Numeral 4.2.3 Control de documentos de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 que pide que los documentos de origen externo que tienen incidencia en la planificación y operación del SGC, se identifican y controlan.
3. No se evidenció en el portal Mipymes en la página web del Ministerio, publicación de información relacionada con los productos y sus requisitos, de las herramientas de desarrollo empresarial del Viceministerio de Comercio, incumpliendo el numeral 7.2.3 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 que determina que la Entidad debe implementar disposiciones eficaces relativas a la información a sus clientes sobre el

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

Producto/servicio.
4. No se evidenció plan de formación para la vigencia 2017 basado en las necesidades de formación detectadas durante las evaluaciones realizadas al SGC. Lo anterior incumple el numeral 6.2.2 de la 1000:2009 e ISO 9001:2008 que determina la necesidad de proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia del personal cuando se requiera.
5. Aunque se realizó una auditoria interna cuya programación fue establecida el día 23 de agosto de 2017, cuyo objetivo señala: "Realizar la auditoria interna de los SDGC, medio ambiente y SST, bajo los parámetros de las normas ISO 9001, GP 1000 14001 y DUR 1072 respectivamente, de conformidad con las especificaciones técnicas en el contrato 329 del 2 de 2017" y una "Ayuda de memoria " de fecha 24 de julio de 2017 en la que se definen los procesos a auditar, no se evidencia que para la determinación del objetivo de la auditoria se hubiese realizado un análisis de los resultados de auditorías previas. Lo anterior incumple el numera 8.2.2 de la Norma NTCGP 100:2009 e ISO 9001:2008, que pide para el SGC que se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración los resultados de auditorías previas.
6. Aunque para la gestión del proceso "Fomento y Promoción" se determinaron los procedimientos "FP-PR-004 Convenios de competitividad turística, FP-PR-008 Rutas seguras, FP-PR-010 Provisión de material documental y promocional, FP-PR-010 Provisión de material documental y promocional, FP-PR-018 Secretaría Técnica Comité Directivo de FONTUR, FP-PR-019 Secretaría Técnica Comité de Estabilidad Jurídica y Supervisión de los contratos de estabilidad jurídica, y FP-PR-021 Diseño, formulación y adopción de instrumentos e incentivos de fomento y promoción"; se evidenció que no son los suficientes para garantizar la planificación de la totalidad del proceso, lo cual incumple los numerales 7.1 y 7.5.1 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 que establece la necesidad de determinar documentos, verificación, validación, seguimiento, medición, así como los riesgos de mayor probabilidad e impacto.
7. No se evidenció que en instrumento "Secretaría técnica comité directivo del fondo nacional de turismo, Procedimiento FP-PR-018, así como a las estrategias establecidas dentro del "Plan Estratégico de Seguridad Turística" se les hubiese realizado una metodología relacionada con su diseño y desarrollo. Lo anterior incumple el numeral 7.3 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 Diseño y Desarrollo, que determina la necesidad de aplicar dicha metodología a todo aquello que se oriente a la realización del producto o prestación del servicio.
8. En el módulo de medición del software ISOLUCION se identificaron once indicadores determinados para el seguimiento y medición del proceso, siete de los cuales se miden en la plataforma de seguimiento de metas de gobierno SINERGIA, los cuatro restantes no garantizan en su totalidad el monitoreo de la gestión del proceso, lo cual incumple el numeral 8.2.3 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 Seguimiento y medición de procesos que pide la necesidad implementar métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos.
9. En los procedimientos del proceso "Fomento y Promoción", se evidenciaron relacionados cuatro riesgos de gestión, sin embargo no garantizan el análisis de riesgo de la totalidad del proceso. Lo anterior incumple el numeral Numeral 4.1 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 que determina la necesidad de establecer los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente.

## 6.2 Sistema de Gestión Ambiental – Norma ISO 14001:2015

OPORTUNIDAD DE MEJORA
1. Dentro de las cuestiones internas no se contemplan factores como las competencias del personal, toma de conciencia, relación con políticas o requisitos de los otros sistemas de gestión de la entidad, numeral 4.1 de la norma ISO 14001:2015.
2. No se contemplan como partes interesadas las entidades vinculadas a la entidad, ICONTEC (entidad con la cual se normalizan las NTS), usuarios como agremiaciones o industrias, otras entidades que se encuentran en las instalaciones, como Davivienda, numeral 4.2 de la norma ISO 14001:2015.

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

3. En la información documentada del alcance no se han tenido en cuenta los límites físicos, Según informa los auditados el alcance es aplicable en los Edificios Centro de comercio internacional pisos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 16 y 18 y Edificio Palma Real Piso 5, 6, 8 y 9, numeral 4.3 de la norma ISO 14001:2015.
4. Se observa en el Manual del Sistema integrado de gestión GD-MO-001 del 16/08/2017 V12, anexo 1 “Matriz de interacciones de procesos – Sistema integrado de gestión”, en el cual se describen las interacciones de los procesos, sin embargo, no se observa la interacción con el enfoque ambiental, numeral 4.4 de la norma ISO 14001:2015.
5. Se observa resolución 1751 del 13/09/2017 en la cual se establece que el Jefe de Oficina de Planeación Sectorial del Ministerio de Comercio, industria y turismo, tiene la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGA, sin embargo, esta responsabilidad y rendición de cuentas debería ser asumida por la Alta Dirección que ha sido definida por en la entidad, numeral 5.1, literal a de la norma ISO 14001:2015
6. No se han determinado los aspectos ambientales positivos de las actividades, productos o servicios de la entidad, numeral 6.1.2. de la norma ISO 14001:2015.
7. En la planificación de acciones para el logro de los objetivos del SGA asegurar que se determinen los recursos que se requieren, numeral 6.2.2 literal b, de la norma ISO 14001:2015
8. La entidad determinó controlar sus documentos de origen externo a través de ISOLUCION “listado Maestro de documentos externos”, sin embargo, se observó que se incluyen documentos internos como el código de ética de la entidad y cartilla de ISO 14001
9. En el documento “Identificación y evaluación de requisitos legales ambientales” SG-PR-018 V0 del 19/10/2016 se observan los resultados de la evaluación de cumplimiento, sin embargo, en las actividades para dar cumplimiento al requisito legal ley 1811 se incluyen los incentivos para los funcionarios públicos, que a la fecha no se han determinado, sin embargo, el requisito se evalúa como “SI CUMPLE”, numeral 9.1.2 de la norma ISO 14001:2015
10. En el acta GD-FM-012 V05, No. 002 de 24/07/2017 del comité institucional de coordinación de control interno no se incluyen consideraciones sobre los cambios en las necesidades y expectativas de partes interesadas, incluidos los requisitos legales, ni cambios en los riesgos y oportunidades, numeral 9.3 de la norma ISO 14001:2015

## NO CONFORMIDAD

1. No se determinan los riesgos y oportunidades relacionados con las cuestiones internas y externas, necesidades y expectativas de partes interesadas, ni oportunidades relacionadas con los aspectos ambientales, requisitos legales y otros, según se observó en el documento matriz de identificación y seguimiento a los riesgos SG-FM-043 V01, incumpliendo el numeral 6.1.1 de la norma ISO 14001:2015
2. No se han determinado los aspectos ambientales desde una perspectiva de ciclo de vida, según se observó en documento “Matriz de aspectos e impactos ambientales” SG-FM-002 V01, de septiembre de 2016, incumpliendo el numeral 6.1.2. de la norma ISO 14001:2015
3. No se planifica la manera de evaluar la eficacia de las acciones para abordar sus oportunidades, incumpliendo el numeral 6.14, literal b.2 de la norma ISO 14001:2015
4. En el establecimiento de los objetivos del SGA no ha tenido en consideración sus riesgos y oportunidades, según se observó documento “matriz de objetivos, metas e indicadores” SG-FM-001 V02, actualizado de marzo de 2017, incumpliendo el numeral 6.2.1 de la norma ISO 14001:2015
5. No se conserva información documentada como evidencia de la competencia en el SGA determinada por la entidad, se observaron los documentos “funciones, responsabilidades y competencias de las áreas estratégicas sistema de gestión ambiental” del 24/10/2016 y denominado “Matriz de identificación de necesidades de formación” en los cuales se describen las necesidades de formación para los diferentes cargos de la entidad, sin embargo para Coordinador de grupo contratos, Ministro, Viceministros y Secretario General no se observó la información documentada de competencia definida, incumpliendo el numeral 7.2 de la norma ISO 14001:2015
6. Los controles operacionales determinados por la entidad no permiten asegurar que se controlen los cambios planificados, ni que se examinen las consecuencias de los cambios no previstos, como cambios en la infraestructura y en la alta dirección, incumpliendo el numeral 8.1 de la norma ISO 14001:2015
7. El programa de auditoria interna no se establece teniendo en cuenta la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la entidad y los resultados de las auditorias previas, según se



Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

observó en el "programa de auditoria" ES-FM-003 del 23/08/2017, incumpliendo el numeral 9.2.2 de la norma ISO 14001:2015

8. No se conserva información documentada de los resultados de la revisión por la dirección, sobre las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y con cualquier necesidad de cambio en los recursos, según se observó en acta GD-FM-012 V05, No. 002 de 24/07/2017 del comité institucional de coordinación de control interno, incumpliendo el numeral 9.3 de la norma ISO 14001:2015

## 6.3 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – DUR 1072:2015

N°	ELEMENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	<b>Requisitos de la estructura empresarial</b>	<p>1.1 Incluir en los documentos del SG-SST el tema de teletrabajo cuando este aprobado formalmente para el Ministerio.</p> <p>1.2 Ajustar el nombre del documento Manual de funciones por cargos por Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los cargos de la Planta del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo</p> <p>1.3 Referenciar el documento de roles y responsabilidades al Manual del SG-SST</p> <p>1.4 Considerar la inclusion del control del cambio en el documento denominado Manual.</p> <p>1.5 Revisar los niveles de elaboracion, revision y aprobacion de los documentos del SG-SST</p> <p>1.6 Ajustar la política considerando los compromisos de prevencion de lesiones y enfermedad, mejora continua del desempeño del SG-SST, cumplimiento de requisitos legales vigentes y aplicables.</p> <p>1.7 Relacionar con objetivos específicos las directrices plasmadas en la política.</p> <p>1.8 Actualizar nombres de las areas funcionales en los documentos pertinentes del SG-SST.</p> <p>1.9 Actualizar los micitios de atención, tales como Armenia, Manizales, Ibague, entre otros en los documentos que describen donde realiza actividades el Ministerio.</p> <p>1.10 Dejar de forma explícita los niveles de autoridad frente al SG-SST, entendido esto como toma de decisiones.</p> <p>1.11 Considerar los resultados de los diagnosticos de condiciones de salud del periodo 2016-2017 para la reformulacion de objetivos para el SG-STT</p> <p>1.12 Determinar en el plan de trabajo anual mecanismos que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades descritas, tales como planeado, ejecutado, seguimientos, frecuencias-</p> <p>1.13 Revisar metas definidas asociadas a la frecuencia de accidentes, de forma tal que estén orientadas hacia la prevención.</p>

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

2	<p><b>Requisitos de la preparación y respuesta ante emergencias</b></p>	<p>2.1 Considerar los riesgos de la vecindad del sitio de trabajo: -Subestaciones y plantas eléctricas -Almacenamiento de agua (tanques de agua)</p> <p>2.2. Divulgar de manera formal los protocolos de emergencia a visitantes.</p> <p>2.3 Requerir información básica de contacto en caso de emergencia para visitantes (Ej. Telefono de contacto, ARL)</p> <p>2.4 Actualizar el listado de brigadistas</p> <p>2.5 Considerar la implementacion de diversos escenarios para emergencias.</p> <p>2.6 Dejar agendadas estas actividades en plan anual de trabajo.</p> <p>2.7 Fortalecer los mecanismos de comunicaciones para brigadistas.</p>
3	<p><b>Requisitos de prevención y protección colectiva e individual</b></p>	<p>3.1 Codificar como parte del SG-SST los documentos de inspecciones de seguridad</p> <p>3.2 Evaluar la necesidad de implementar protocolos estandares frente al uso de escaleras, prevención de caídas, etc.</p> <p>3.3 Considerar condiciones de seguridad para manejo de archivo, manejo de áreas almacenamiento de residuos, manejo de sustancias químicas, manejo de cargas.</p> <p>3.4 Actualizar el programa y cronograma de actividades 2017. (tema: mantenimiento)</p> <p>3.5 En proceso de implementacion, aprobación pendiente (formato de reporte de actos y condiciones inseguras). Pendiente su codificación, socialización del documento, entre otros.</p>
4	<p><b>Requisitos de promoción y prevención en salud</b></p>	<p>4.1 Pendiente la actualizacion del diagnostico de condiciones de salud para el mes de septiembre-octubre del 2017.</p> <p>4.2 Se tiene previsto la realizacion del diagnóstico de condiciones del riesgo psicosocial para el mes de septiembre-octubre de 2017</p> <p>4.3 Se recomienda tabular toda la informacion sociodemográfica para realizacion consolidado de dichos diagnósticos.</p> <p>4.4 Asegurar el diligenciamiento de la columna de seguimiento en el documento que presenta el consolidado de resultados de exámenes ocupacionales.</p> <p>4.5 Frente al ausentismo laboral documentarlo como procedimiento para el SG-SST.</p> <p>4.6 Tener en cuenta la formulacion de indicadores específicos para ausentismo por naturaleza (ejemplo: enfermedad laboral, enfermedad de origen común, otras).</p>



Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

5	<b>Requisitos de investigación de incidentes, accidentes de trabajo</b>	<p>5.1 Incentivar la cultura del reporte de incidentes en el Ministerio.</p> <p>5.2 El procedimiento de investigación de incidentes debe ser revisado en su totalidad para realización de mejoras en cuanto a métodos de reporte, investigación y seguimiento.</p> <p>5.3 Mejorar los métodos definidos por el procedimiento para la investigación de incidentes.</p> <p>5.4 Formato de investigación de accidentes - definir para el plan de mejora propuesto responsables, fechas, recursos y seguimiento específico.</p>
6	<b>Requisitos para el control de incidentes y accidentes de trabajo</b>	6.1 Fortalecer los lineamientos de la política del SG-SST considerando los requisitos del Decreto 1072.
7	<b>Requisitos de prevención de enfermedades laborales</b>	<p>7.1 Actualizarlas valoraciones de iluminación y puestos de trabajo.</p> <p>7.2 De la evaluación de condiciones de trabajo, evaluar la pertinencia de contar con objetivos y metas específicas para patologías con mayor prevalencia relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-alteraciones visuales (72.3%)</li> <li>-sistema digestivo (58.6%)</li> <li>-cardiovascular (49.5%)</li> <li>-alteraciones nutricionales (45.1%)</li> <li>-osteomuscular (16.4%)</li> <li>-endocrino (6.9%)</li> </ul>
8	<b>Requisitos de vigilancia epidemiológica</b>	Sin comentarios
9	<b>Requisitos de la gestión en SST</b>	<p>De la matriz de identificación de peligros, se revisan los resultados de los riesgos aceptables con control específico:</p> <p>9.1 Cambiar el nombre del control administrativo indicado como programa biomecánico, por el de DME.</p> <p>9.2 Considerar la inclusión de los riesgos de los visitantes que tienen acceso al lugar de trabajo.</p> <p>9.3 Ampliar en el panorama de riesgos el tema de peligros por conato de incendio, inundaciones por tanques elevados, entre otros.</p> <p>9.4 Considerar en la matriz de peligros la inclusión de los eventos que causaron accidentes de trabajo, para poder realizarles su seguimiento y evaluar la eficacia de las medidas de intervención de los mismos.</p> <p>9.5 Frente a las actas del COPASST, disponer de copia de las reuniones (actas del mes 07 y 08 de 2017) con información más detallada sobre los resultados del desempeño del sistema en SG-SST.</p> <p>9.6 Consolidar a través de las fichas de los indicadores los resultados de los análisis de los mismos para la toma de decisiones.</p> <p>9.7 Articular a los procedimientos de compras (bienes y servicios) con la gestión del cambio en materia del SG-SST.</p>

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoría
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

## 7 Recomendaciones para la formulación de los Planes de Mejoramiento

Las siguientes son las recomendaciones para la elaboración de los Planes de Mejoramiento necesarios para el tratamiento de las Oportunidades de Mejora y No Conformidades encontradas durante la auditoría.

### 7.1 Sistemas de Gestión de la Calidad – Normas GP 1000:2009 e ISO 9001:2008

OPORTUNIDAD DE MEJORA	RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
1. Trazar los objetivos de la calidad con los objetivos estratégicos del Ministerio.	Identificar la coherencia de los objetivos de la calidad con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio, analizando la pertinencia de indicadores y metas, asegurando que los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad son pertinentes al propósito y la Dirección Estratégica del Ministerio.
2. Identificar los indicadores de impacto establecidos en el Plan Estratégico Sectorial comunes al Sistema de Gestión de la Calidad.	Identificar los procesos en donde los indicadores de impacto en la comunidad establecidos en el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio son pertinentes para la medición de la efectividad de los procesos.
3. Asegurar la metodología de consulta del listado maestro de documentos que incluya todos los documentos que no se controlan bajo codificación.	Ajustar la metodología establecida por la Entidad para el control de documentos, en donde se asegure la consulta de la totalidad de documentos necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad en el registro "Listado Maestro de documentos" de conformidad con lo pretendido.
4. Incluir dentro de los controles del SGC de la Entidad, la metodología establecida para el control de pendientes de actividades (método semáforo) para las diferentes situaciones administrativas.	Identificar controles establecidos por la Entidad que aseguran la conformidad de productos/servicios, los cuales no están incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, y asegurar su inclusión dentro del mismo.
5. Realizar formación del personal del Ministerio en comprensión de los requisitos de la norma.	Asegurarse mediante procesos de formación a la totalidad del personal del Ministerio, que los servidores públicos logran comprender el Sistema de Gestión de la Calidad, así como la pertinencia e importancia de sus actividades frente al mismo.

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

NO CONFORMIDAD	RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
<p>1. Aunque se evidenció en documento de fecha julio de 2016, el seguimiento y análisis al producto durante las reuniones trimestrales de seguimiento a la planeación estratégica sectorial por cada Viceministerio, en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad llevado a cabo por la Entidad el 24 de julio de 2017, no se incluye dentro de la información de entrada, el comportamiento de la conformidad de los productos, lo cual incumple el Numeral 5.6.2 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 Información de entrada para Revisión por la Dirección, que determina que dicha información debe incluir la información sobre el comportamiento de los productos.</p>	<p>En la metodología establecida en el Sistema de Gestión de la Calidad para la Revisión del sistema por parte de la Dirección, garantizar la totalidad de la información de entrada para dicha revisión, asegurando el análisis al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a cada producto/servicio establecido misionalmente al Ministerio.</p>
<p>2. El Decreto 419 de 13 de marzo de 2017 por el cual se corrigen errores formales dentro del artículo 1 del Decreto 2153 de 26 de diciembre de 2016 que refiere al arancel de aduanas, está relacionado en el procedimiento “Registro de importaciones, cancelaciones o modificaciones” código GP-DR-067. Sin embargo no aparece relacionado en el Normograma establecido en el proceso “Gestión de Políticas”. Lo anterior incumple el Numeral 4.2.3 Control de documentos de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 que pide que los documentos de origen externo que tienen incidencia en la planificación y operación del SGC, se identifican y controlan.</p>	<p>Asegurar la implementación de los controles relacionados con la identificación normativa externa y su relación para consulta por parte de los usuarios del Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando oportunidad en la actualización documental.</p>
<p>3. No se evidenció en el portal Mipymes en la página web del Ministerio, publicación de información relacionada con los productos y sus requisitos, de las herramientas de desarrollo empresarial del Viceministerio de Comercio, incumpliendo el numeral 7.2.3 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 que determina que la Entidad debe implementar disposiciones eficaces relativas a la información a sus clientes sobre el Producto/servicio.</p>	<p>Determinar productos/servicios del Ministerio, así como sus requisitos, e implementar las actividades de publicación de dicha información en la página web de la Entidad, garantizando oportunidad en la publicación de cualquier cambio que se genere en los mismos en un momento dado.</p>
<p>4. No se evidenció plan de formación para la vigencia 2017 basado en las necesidades de formación detectadas durante las evaluaciones realizadas al SGC. Lo anterior incumple el numeral 6.2.2 de la 1000:2009 e ISO 9001:2008 que determina la necesidad de proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia del personal cuando se requiera.</p>	<p>Establecer controles de identificación de necesidades de formación derivados del análisis de resultados del comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, programando eventos de formación tanto internos como externos, asegurando la idoneidad de quienes transmiten los conocimientos, garantizando las respectivas evidencias de la formación proporcionada.</p>
<p>5. Aunque se realizó una auditoria interna cuya programación fue establecida el día 23 de agosto de 2017, cuyo objetivo señala: “Realizar la auditoria interna de los SDGC, medio ambiente y SST, bajo los parámetros de las normas ISO 9001, GP 1000 14001 y DUR 1072 respectivamente, de</p>	<p>Implementar una metodología de análisis comportamental del Sistema de Gestión de la Calidad, en la cual se incluya los resultados de auditorías internas, para que con base en dichos análisis se logren</p>

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

<p>conformidad con las especificaciones técnicas en el contrato 329 del 2 de 2017” y una “Ayuda de memoria “ de fecha 24 de julio de 2017 en la que se definen los procesos a auditar, no se evidencia que para la determinación del objetivo de la auditoría se hubiese realizado un análisis de los resultados de auditorías previas. Lo anterior incumple el numera 8.2.2 de la Norma NTCGP 100:2009 e ISO 9001:2008, que pide para el SGC que se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración los resultados de auditorías previas.</p>	<p>determinar objetivos, alcances y frecuencias de las auditorías internas.</p>
<p>6. Aunque para la gestión del proceso “Fomento y Promoción” se determinaron los procedimientos “FP-PR-004 Convenios de competitividad turística, FP-PR-008 Rutas seguras, FP-PR-010 Provisión de material documental y promocional, FP-PR-010 Provisión de material documental y promocional, FP-PR-018 Secretaría Técnica Comité Directivo de FONTUR, FP-PR-019 Secretaría Técnica Comité de Estabilidad Jurídica y Supervisión de los contratos de estabilidad jurídica, y FP-PR-021 Diseño, formulación y adopción de instrumentos e incentivos de fomento y promoción”; se evidenció que no son los suficientes para garantizar la planificación de la totalidad del proceso, lo cual incumple los numerales 7.1 y 7.5.1 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 que establece la necesidad de determinar documentos, verificación, validación, seguimiento, medición, así como los riesgos de mayor probabilidad e impacto.</p>	<p>Revisar en las caracterizaciones de cada uno de los procesos del mapa, la pertinencia de los objetivos y límites del proceso (actividades de inicio y finalización del proceso) con el propósito de asegurar mediante elaboración e implementación documental, la totalidad de la planificación del proceso, la cual garantice su gestión.</p>
<p>7. No se evidenció que en instrumento “Secretaría técnica comité directivo del fondo nacional de turismo, Procedimiento FP-PR-018, así como a las estrategias establecidas dentro del “Plan Estratégico de Seguridad Turística” se les hubiese realizado una metodología relacionada con su diseño y desarrollo. Lo anterior incumple el numeral 7.3 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 Diseño y Desarrollo, que determina la necesidad de aplicar dicha metodología a todo aquello que se oriente a la realización del producto o prestación del servicio.</p>	<p>Implementar una metodología relacionada con el diseño y desarrollo de los instrumentos y/o estrategias que se orienten a la realización de productos/servicios del Ministerio, asegurando, su planificación, verificación, validación y demás actividades necesarias para garantizar el impacto esperado en la comunidad.</p>
<p>8. En el módulo de medición del software ISOLUCION se identificaron once indicadores determinados para el seguimiento y medición del proceso, siete de los cuales se miden en la plataforma de seguimiento de metas de gobierno SINERGIA, los cuatro restantes no garantizan en su totalidad el monitoreo de la gestión del proceso, lo cual incumple el numeral 8.2.3 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 Seguimiento y medición de procesos que pide la necesidad implementar métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos.</p>	<p>Revisar los indicadores establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad para monitorear la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, identificando la necesidad de replantear los existentes, analizando su pertinencia y trazabilidad con el Plan Estratégico Sectorial y Planes de Acción Anual.</p>
<p>9. En los procedimientos del proceso “Fomento y Promoción”, se evidenciaron relacionados cuatro riesgos de gestión, sin embargo no garantizan el análisis de riesgo de la totalidad del proceso. Lo anterior incumple el numeral Numeral 4.1 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 que determina la necesidad de establecer los riesgos identificados y valorados</p>	<p>Durante la revisión de la planificación de cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de conformidad con su objetivo, revisar la pertinencia de los riegos con respecto a</p>

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

que puedan afectar la satisfacción del cliente.	dicha planificación,.
---	-----------------------

## 7.2 Sistema de Gestión Ambiental – Norma ISO 14001:2015

OPORTUNIDAD DE MEJORA	RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
1. Dentro de las cuestiones internas no se contemplan factores como las competencias del personal, toma de conciencia, relación con políticas o requisitos de los otros sistemas de gestión de la entidad, numeral 4.1 de la norma ISO 14001:2015.	En la identificación de las cuestiones internas incluir aquellos factores que tienen relación con el SGA y que puedan afectar su desempeño.
2. No se contemplan como partes interesadas las entidades vinculadas a la entidad, ICONTEC (entidad con la cual se normalizan las NTS), usuarios como agremiaciones o industrias, otras entidades que se encuentran en las instalaciones, como Davivienda, numeral 4.2 de la norma ISO 14001:2015.	En la identificación de las partes interesadas incluir aquellas que puedan afectar el desempeño de SGA, como las entidades vinculadas a la entidad, ICONTEC (entidad con la cual se normalizan las NTS), usuarios como agremiaciones o industrias, otras entidades que se encuentran en las instalaciones.
3. En la información documentada del alcance no se han tenido en cuenta los límites físicos, Según informa los auditados el alcance es aplicable en los Edificios Centro de comercio internacional pisos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 16 y 18 y Edificio Palma Real Piso 5, 6, 8 y 9, numeral 4.3 de la norma ISO 14001:2015.	Incluir en el documento SG-PR-005 “Seguimiento a la gestión ambiental del MINCIT”, V03 del 11/09/2017, en el cual se ha documentado el alcance, los límites físicos del mismo: Edificios Centro de comercio internacional pisos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 16 y 18 y Edificio Palma Real Piso 5, 6, 8 y 9
4. Se observa en el Manual del Sistema integrado de gestión GD-MO-001 del 16/08/2017 V12, anexo 1 “Matriz de interacciones de procesos – Sistema integrado de gestión”, en el cual se describen las interacciones de los procesos, sin embargo, no se observa la interacción con el enfoque ambiental, numeral 4.4 de la norma ISO 14001:2015.	Incluir en la interacción de procesos del anexo 1 del Manual del Sistema integrado de gestión GD-MO-001 del 16/08/2017 V12, las actividades relacionadas con el SGA, como el desarrollo de los comités, actividades de comunicación, desarrollo de los programas de gestión, cadena de custodia interna de los residuos, entre otros.
5. Se observa resolución 1751 del 13/09/2017 en la cual se establece que el Jefe de Oficina de Planeación Sectorial del Ministerio de Comercio, industria y turismo, tiene la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGA, sin embargo, esta responsabilidad y rendición de cuentas debería ser asumida por la Alta Dirección que ha sido definida por en la entidad, numeral 5.1, literal a de la norma ISO 14001:2015	Asegurar que la alta dirección de la entidad sea quien asuma la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGA, verificar que no sea transferido al representante de la de dirección.
6. No se han determinado los aspectos ambientales positivos de las actividades, productos o servicios de la entidad, numeral 6.1.2. de la norma ISO 14001:2015.	En el documento “Matriz de aspectos e impactos ambientales” SG-FM-002 V01 incluir los aspectos ambientales positivos de las actividades de la entidad, como generación de empleo, aportes al desarrollo sostenible con los proveedores, contribución a la mejora de la calidad del aire (a través del control del parque automotor), disminución de la carga en rellenos sanitarios (por actividades de reciclaje y recuperación de residuos).



Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

7. En la planificación de acciones para el logro de los objetivos del SGA asegurar que se determinen los recursos que se requieren, numeral 6.2.2 literal b, de la norma ISO 14001:2015.	La entidad documentó la planificación para el logro de los objetivos en los programas del SGA, en estos documentos incluir cuales son los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades, como recursos económicos, humanos, tecnológicos, locativos, entre otros.
8. La entidad determinó controlar sus documentos de origen externo a través de ISOLUCION "listado Maestro de documentos externos", sin embargo, se observó que se incluyen documentos internos como el código de ética de la entidad y cartilla de ISO 14001	En el listado de los documentos externos que se genera en ISOLUCION eliminar los que son de origen interno.
9. En el documento "Identificación y evaluación de requisitos legales ambientales" SG-PR-018 V0 del 19/10/2016 se observan los resultados de la evaluación de cumplimiento, sin embargo, en las actividades para dar cumplimiento al requisito legal ley 1811 se incluyen los incentivos para los funcionarios públicos, que a la fecha no se han determinado, sin embargo, el requisito se evalúa como "SI CUMPLE", numeral 9.1.2 de la norma ISO 14001:2015	Evaluar la viabilidad de eliminar la calificación de cumplimiento SI y NO en los requisitos legales y otros, ya que un requisito se puede cumplir parcialmente y mantener la información documentada de los resultados de la evaluación de cumplimiento.
10. En el acta GD-FM-012 V05, No. 002 de 24/07/2017 del comité institucional de coordinación de control interno no se incluyen consideraciones sobre los cambios en las necesidades y expectativas de partes interesadas, incluidos los requisitos legales, ni cambios en los riesgos y oportunidades, numeral 9.3 de la norma ISO 14001:2015	Preparar orden del día para las próximas reuniones de revisión por la dirección asegurando que se incluyan todas las consideraciones que se encuentran en el numeral 9.3 de la norma.
<b>NO CONFORMIDAD</b>	<b>RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO</b>
1. No se determinan los riesgos y oportunidades relacionados con las cuestiones internas y externas, necesidades y expectativas de partes interesadas, ni oportunidades relacionadas con los aspectos ambientales, requisitos legales y otros, según se observó en el documento matriz de identificación y seguimiento a los riesgos SG-FM-043 V01, incumpliendo el numeral 6.1.1 de la norma ISO 14001:2015	En el documento matriz de identificación y seguimiento a los riesgos SG-FM-043 V01 incluir los riesgos que se deriven de la determinación de las cuestiones internas y externas, así como de las necesidades y expectativas de partes interesadas, como por ejemplo el incumplimiento de las necesidades de las partes interesadas, la ausencia de toma de conciencia de los funcionarios con el SGA, entre otros.  Identificar e incluir en la matriz u otro documento las oportunidades del SGA.
2. No se han determinado los aspectos ambientales desde una perspectiva de ciclo de vida, según se observó en documento "Matriz de aspectos e impactos ambientales" SG-FM-002 V01, de septiembre de 2016, incumpliendo el numeral 6.1.2. de la norma ISO 14001:2015	En el documento "Matriz de aspectos e impactos ambientales" SG-FM-002 V01 incluir los aspectos ambientales de las actividades, productos y/o servicios de la entidad, desde una perspectiva de ciclo de vida.
3. No se planifica la manera de evaluar la eficacia de las acciones para abordar sus oportunidades, incumpliendo el numeral 6.14, literal b.2 de la norma ISO 14001:2015	Establecer cómo se evaluará la eficacia de las acciones para abordar las oportunidades, puede ser a través de la misma metodología que se emplea en el documento Matriz de aspectos e impactos

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

	ambientales" SG-FM-002 V01.
4. En el establecimiento de los objetivos del SGA no ha tenido en consideración sus riesgos y oportunidades, según se observó documento "matriz de objetivos, metas e indicadores" SG-FM-001 V02, actualizado de marzo de 2017, incumpliendo el numeral 6.2.1 de la norma ISO 14001:2015	Realizar revisión de los objetivos del SGA teniendo en consideración los resultados obtenidos en la determinación de los riesgos y oportunidades, actualizarlos según se estime conveniente.
5. No se conserva información documentada como evidencia de la competencia en el SGA determinada por la entidad, se observaron los documentos "funciones, responsabilidades y competencias de las áreas estratégicas sistema de gestión ambiental" del 24/10/2016 y denominado "Matriz de identificación de necesidades de formación" en los cuales se describen las necesidades de formación para los diferentes cargos de la entidad, sin embargo para Coordinador de grupo contratos, Ministro, Viceministros y Secretario General no se observó la información documentada de competencia definida, incumpliendo el numeral 7.2 de la norma ISO 14001:2015	Definir las necesidades de competencias para los diferentes cargos de acuerdo a sus roles y facilidad de ejecución, para la Alta dirección se pueden determinar unas necesidades más generales, que las que se han determinado para el resto de los funcionarios.  Ejecutar las acciones de formación que sean identificadas como necesarias.
6. Los controles operacionales determinados por la entidad no permiten asegurar que se controlen los cambios planificados, ni que se examinen las consecuencias de los cambios no previstos, como cambios en la infraestructura y en la alta dirección, incumpliendo el numeral 8.1 de la norma ISO 14001:2015	Establecer procedimiento de gestión del cambio para el SGA que permita asegurar el control de los cambios y la evaluación de las consecuencias de los cambios no previstos.
7. El programa de auditoria interna no se establece teniendo en cuenta la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la entidad y los resultados de las auditorias previas, según se observó en el "programa de auditoria" ES-FM-003 del 23/08/2017, incumpliendo el numeral 9.2.2 de la norma ISO 14001:2015	Elaborar el programa de auditoria teniendo en consideración la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la entidad y los resultados de las auditorias previas.
8. No se conserva información documentada de los resultados de la revisión por la dirección, sobre las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y con cualquier necesidad de cambio en los recursos, según se observó en acta GD-FM-012 V05, No. 002 de 24/07/2017 del comité institucional de coordinación de control interno, incumpliendo el numeral 9.3 de la norma ISO 14001:2015	Realizar reunión con la alta dirección para definir y documentar los resultados de la revisión por la dirección con relación a las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y con cualquier necesidad de cambio en los recursos.

## 7.3 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – DUR 1072:2015

N°	ELEMENTO	RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
1		1.1 Incluir en los documentos del SG-SST el tema de teletrabajo cuando este aprobado formalmente para el Ministerio.

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

<b>Requisitos de la estructura empresarial</b>	1.2 Ajustar el nombre del documento Manual de funciones por cargos por Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los cargos de la Planta del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
	1.3 Referenciar el documento de roles y responsabilidades al Manual del SG-SST
	1.4 Considerar la inclusion del control del cambio en el documento denominado Manual.
	1.5 Revisar los niveles de elaboracion, revision y aprobacion de los documentos del SG-SST
	1.6 Ajustar la politica considerando los compromisos de prevencion de lesiones y enfermedad, mejora continua del desempeño del SG-SST, cumplimiento de requisitos legales vigentes y aplicables.
	1.7 Relacionar con objetivos específicos las directrices plasmadas en la política.
	1.8 Actualizar nombres de las areas funcionales en los documentos pertinentes del SG-SST.
	1.9 Actualizar los micitios de atención, tales como Armenia, Manizales, Ibague, entre otros en los documentos que describen donde realiza actividades el Ministerio.
	1.10 Dejar de forma explícita los niveles de autoridad frente al SG-SST, entendido esto como toma de decisiones.
	1.11 Considerar los resultados de los diagnosticos de condiciones de salud del periodo 2016-2017 para la reformulacion de objetivos para el SG-STT
	1.12 Determinar en el plan de trabajo anual mecanismos que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades descritas, tales como planeado, ejecutado, seguimientos, frecuencias-
	1.13 Revisar metas definidas asociadas a la frecuencia de accidentes, de forma tal que estén orientadas hacia la prevención.
	<b>2 Requisitos de la preparación y respuesta ante emergencias</b>
2.2 Divulgar de manera formal los protocolos de emergencia a visitantes.	
2.3 Requerir información básica de contacto en caso de emergencia para visitantes (Ej. Telefono de contacto, ARL)	
2.4 Actualizar el listado de brigadistas	
2.5 Considerar la implementacion de diversos escenarios para emergencias.	
2.6 Dejar agendadas estas actividades en plan anual de trabajo.	
2.7 Fortalecer los mecanismos de comunicaciones para brigadistas.	
<b>3 Requisitos de prevención y protección colectiva e individual</b>	3.1 Codificar como parte del SG-SST los documentos de inspecciones de seguridad
	3.2 Evaluar la necesidad de implementar protocolos estandares frente al uso de escaleras, prevención de caidas, etc.
	3.3 Considerar condiciones de seguridad para manejo de archivo, manejo de áreas almacenamiento de residuos, manejo de sustancias químicas, manejo de cargas.
	3.4 Actualizar el programa y cronograma de actividades 2017. (tema: mantenimiento)



Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

		3.5 En proceso de implementacion, aprobación pendiente (formato de reporte de actos y condiciones inseguras). Pendiente su codificación, socialización del documento, entre otros.
4	<b>Requisitos de promoción y prevención en salud</b>	4.1 Pendiente la actualización del diagnóstico de condiciones de salud para el mes de septiembre-octubre del 2017. 4.2 Se tiene previsto la realización del diagnóstico de condiciones del riesgo psicosocial para el mes de septiembre-octubre de 2017 4.3 Se recomienda tabular toda la información sociodemográfica para realización consolidado de dichos diagnósticos. 4.4 Asegurar el diligenciamiento de la columna de seguimiento en el documento que presenta el consolidado de resultados de exámenes ocupacionales. 4.5 Frente al ausentismo laboral documentarlo como procedimiento para el SG-SST. 4.6 Tener en cuenta la formulación de indicadores específicos para ausentismo por naturaleza (ejemplo: enfermedad laboral, enfermedad de origen común, otras).
5	<b>Requisitos de investigación de incidentes, accidentes de trabajo</b>	5.1 Incentivar la cultura del reporte de incidentes en el Ministerio. 5.2 El procedimiento de investigación de incidentes debe ser revisado en su totalidad para realización de mejoras en cuanto a métodos de reporte, investigación y seguimiento. 5.3 Mejorar los métodos definidos por el procedimiento para la investigación de incidentes. 5.4 Formato de investigación de accidentes - definir para el plan de mejora propuesto responsables, fechas, recursos y seguimiento específico.
6	<b>Requisitos para el control de incidentes y accidentes de trabajo</b>	6.1 Fortalecer los lineamientos de la política del SG-SST considerando los requisitos del Decreto 1072.
7	<b>Requisitos de prevención de enfermedades laborales</b>	7.1 Actualizarlas valoraciones de iluminación y puestos de trabajo. 7.2 De la evaluación de condiciones de trabajo, evaluar la pertinencia de contar con objetivos y metas específicas para patologías con mayor prevalencia relacionadas con: -alteraciones visuales (72.3%) -sistema digestivo (58.6%) -cardiovascular (49.5%) -alteraciones nutricionales (45.1%) -osteomuscular (16.4%) -endocrino (6.9%)
8	<b>Requisitos de vigilancia epidemiológica</b>	Sin comentarios
9	<b>Requisitos de la gestión del SST</b>	De la matriz de identificación de peligros, se revisan los resultados de los riesgos aceptables con control específico: 9.1 Cambiar el nombre del control administrativo indicado como programa biomecánico, por el de DME. 9.2 Considerar la inclusión de los riesgos de los visitantes que tienen acceso al lugar de trabajo. 9.3 Ampliar en el panorama de riesgos el tema de peligros por conato de incendio, inundaciones por tanques elevados, entre otros.

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

		9.4 Considerar en la matriz de peligros la inclusión de los eventos que causaron accidentes de trabajo, para poder realizarles su seguimiento y evaluar la eficacia de las medidas de intervención de los mismos.
9	<b>Requisitos de la gestión en SST</b>	9.5. Disponer de copia de las reuniones (actas del mes 07 y 08 de 2017) con información más profunda sobre los resultados del desempeño del sistema en SG-SST. 9.6. Consolidar a través de las fichas de los indicadores los resultados de los análisis de los mismos para la toma de decisiones. 9.7. Articular a los procedimientos de compras (bienes y servicios) con la gestión del cambio en materia del SG-SST.

## 8 Evaluación de los Auditores Internos de la Entidad

Las siguientes son las recomendaciones de conformidad con las situaciones observadas:

- Profundización de terminología relacionada con gestión, proceso y producto, características, requisitos, conformidad, medición, planificación, riesgos, oportunidades, entre otros.
- Afianzar conocimientos en interpretación de requisitos normativos y su aplicación en la organización.
- Fortalecer conocimientos en técnicas de auditoría.

Cliente	Norma(s)	Número de certificado	Tipo de auditoria
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Norma ISO 9001:2008 Norma GP 1000:2009 Norma ISO 14001:2015 DUR 1072:2015	N.A.	INTERNA

## NOTA FINAL:

La reunión de cierre se llevó a cabo ante el personal del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la cual se dieron a conocer la totalidad de hallazgos encontrados en cada uno de los sistemas de gestión auditados, los cuales hacen parte integral del presente informe.

