



## Audit Notes

### Guidance to auditor(s)

This document is intended to provide structured assistance to planning your audit and to gathering and recording evidence in support of your audit report and conclusions.

You are not required to capture an entry against every listed clause or item. You should ensure that you compile adequate evidence and records to provide an audit trail to the key conclusions of your report.

Please refer to the product guidance in the appropriate Audit Checklist, in particular on elements such as: Inputs, Outputs, Triggers, Process changes, Resources, Monitoring, Corrective Action, Records

### Process Review

|   |   |                     |  |                 |                      |
|---|---|---------------------|--|-----------------|----------------------|
| Process:  | SEGUIMIENTO A OBSERVACIONES DE AUDITORÍA ANTERIOR | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | CARMEN ELENA AGUILAR |
| Audit trail notes and observations:   |   |                     |  |                 |                      |
| Nota 1.1 ISO 9001:2008 # 8.5.1 Mejora continua. Todas las observaciones planteadas en la auditoría anterior de SGS fueron tenidas en cuenta en esta auditoría de recertificación. |   |                     |  |                 |                      |

### Process Review

|   |                            |                     |  |                 |                      |
|---|----------------------------|---------------------|--|-----------------|----------------------|
| Process:  | REVISIÓN DEL USO DEL SELLO | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | CARMEN ELENA AGUILAR |
| Audit trail notes and observations:   |                            |                     |  |                 |                      |
| Nota 2.1 ISO 9001:2008 # 7.2.3 Comunicación con el cliente. Se usa en formato de oficios, registros de asistencia, pagina web. No se puede colocar link en logo, correspondiente a SGS Colombia. Consulta de gobierno en línea. Por generar publicidad a otras entidades. (No presenta Link correspondiente). |                            |                     |  |                 |                      |

|                |                          |               |                                       |           |           |
|----------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Job / Cert n°: | CO/ BOG / 2000006325     | Organization: | MINISTERIO COMERCIO INDUSTRIA TURISMO | Date:     | 02NOV2012 |
| Auditor(s):    | Oscar Arias, Carlos Ríos | Location:     | Calle 28 # 13 A 15, Bogotá            | Visit n°: | 01        |
| Document:      | GS0302                   | Issue n°:     | 2                                     | Page n°:  | 1 of 8    |



## Audit Notes

### Process Review

|          |                     |                     |  |                 |                      |
|----------|---------------------|---------------------|--|-----------------|----------------------|
| Process: | FOMENTO Y PROMOCIÓN | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | RICARDO<br>CIFUENTES |
|----------|---------------------|---------------------|--|-----------------|----------------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 3.1 ISO 9001:2008 # 4.1 Cumplimiento de procedimientos.** Los procedimientos se cumplen tal como están escritos. El procedimiento FP PR 010 Versión 1 "Provisión de material documental y promocional" exige diligenciar la "Planilla de entrega de material...". Evidencia: Se pudo comprobar el diligenciamiento de la planilla de entrega de material en Septiembre 24 en relación con los días digitales del Amazonas.

**Nota 3.2 ISO 9001:2008 # 4.1 Procesos subcontratados.** En los casos en que la organización subcontrata externamente procesos que influyen en la calidad del servicio, se asegura de controlarlos. Se utiliza el formato GD FM 009 Versión 7 "Oficio" en el cual se incluye información sobre contratista, objeto, valor, nombre del supervisor, actividades, comentarios y recomendaciones sobre el grado de cumplimiento. Evidencia: Informe de supervisión diligenciado en fecha 14 de Septiembre de 2012 en relación con las funciones subcontratadas a Johana Carolina Muñoz.

**Nota 3.3. ISO 9001:2008 # 7.1 Planeación de la prestación del servicio.** Durante la planeación de las actividades se identifican requisitos, recursos, puntos de control y registros generados. Se utiliza el "cronograma" en el cual se han establecido actividades relacionadas con: definición de requisitos de competencia de los evaluadores (guía de postulación 2012), firma del contrato (en el cual se incluyen las responsabilidades del contratista, incluyendo los recursos que debe suministrar), realización de visitas de campo (en el cual se verifica la realización de las charlas efectuadas por expertos, revisión de informes), registros generados (informe de supervisión). Evidencia: Cronograma Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2012 con fecha de inicio 29 de Marzo y finalización en Noviembre 29.

**Nota 3.4 ISO 9001:2008 # 8.3 Control del producto no conforme.** Se han establecido estrategias para la identificación del producto no conforme y la generación de registros relacionados. Se utiliza el documento en Excel MC FM 002 Versión 0 "Matriz de producto no conforme" en el cual se incluyen columnas relacionadas con: proceso, producto, usuarios, características del producto, controles, tratamiento, responsable de liberación y requisitos de entrega o publicación. Evidencia: Para el producto "estrategia de divulgación implementada" se ha establecido que una de las características que podría generar producto no conforme es la confiabilidad del producto. También Se ha definido el tratamiento asociado: aclaración ó reproceso.

**Nota 3.5 ISO 9001:2008 # 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.** Se han definido las funciones y nivel jerárquico del personal. Se utilizan resoluciones en donde se incluyen: denominación del grado, requisitos del cargo, competencias, funciones, nivel de autoridad, etc. Evidencia: Resolución 08 de 2007 establecida para el auxiliar administrativo código 4044 grado 15 aplicado en el caso de Luis Alfonso Aguilar Barón.

|                |                          |               |                                       |           |           |
|----------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Job / Cert n°: | CO/ BOG / 2000006325     | Organization: | MINISTERIO COMERCIO INDUSTRIA TURISMO | Date:     | 02NOV2012 |
| Auditor(s):    | Oscar Arias, Carlos Ríos | Location:     | Calle 28 # 13 A 15, Bogotá            | Visit n°: | 01        |
| Document:      | GS0302                   | Issue n°:     | 2                                     | Page n°:  | 2 of 8    |



## Audit Notes

### Process Review

|          |  |                     |  |                 |             |
|----------|--|---------------------|--|-----------------|-------------|
| Process: | GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | LIBIA GÓMEZ |
|----------|--|---------------------|--|-----------------|-------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 4.1 ISO 9001:2008 # 4.2.1 Documentación del sistema de calidad.** Prensa y atención a usuario, proceso de gestión de la información y comunicación, 7 procedimientos relacionados, elaboración de documentos análisis económicos, administración de las bases de datos estadísticos, Información y comunicación a través de la intranet, servicios de biblioteca, derechos de petición, consultas quejas y reclamos, contenido o pagina WEB, Diseño, ejecución y monitoreo de información y comunicación.

**Nota 4.2 NTC GP 1000:2009 # 4.1.G Gestión de riesgos.** Servicios de biblioteca: Se cuenta con un procedimiento actualizado 5 veces 1 de noviembre de 2012, se incluyo la guía correspondiente de catalogación bibliográfica, actividades del procedimiento, catalogo en línea, formato de solicitud de servicios. Control R. consulta de la biblioteca, base de datos de comercio exterior, punto de control, se evidencia análisis de riesgos, garantizar los flujos de información.

**Nota 4.3 NTC GP 1000:2009 # 7.5.3 Trazabilidad del servicio.** Bacex/ banco de datos de comercio exterior, volumen / se actualiza a través de la oficina de información. /publicación arancelaria / periódico portafolio, suscripciones / en la guía únicamente se menciona /material de obsequio. /internacionalización a la economía / publicación / publicación de la internacionalización de la economía. / Clasificación. C- 0305. /reglas de catalogación, la catalogación se compone de la descripción física, autor, análisis de contenido Ok cumple, / rotulo y bolsillo / descripción física para la consulta, sellos correspondientes, sellos/ Base bibliográfica, se verifican las fechas de ingreso del documento. Ok cumple. /consulta 26 de septiembre, Ok cumple. Prestamos domiciliarios, carpeta de formatos inter bibliotecarios, convenios para prestamos. Formato de prestamos inter bibliotecario.

**Nota 4.4 NTC GP 1000:2009 Principio de coordinación cooperación y articulación.** Convenio con la universidad Sergio Arboleda. Ok Cumple. Convenio con la universidad Nacional. Ok Cumple. Convenio Santo Tomas. Ok Cumple.

**Nota 4.5 NTC GP 1000:2009 Principio de transparencia.** El objeto, es informar todas las actividades que el ministerio realiza, actividades de manera confiable y oportuna, se produce la información y se envía a los medios de comunicación, se identifica que se desea divulgar, por solicitud del ministro y del viceministro, directores de procesos. Matriz de información y comunicación, boletines de prensa, archivo digital de noticias, se evidencia normatividad como constitución política de Colombia, libertad de expresión, protección del periodismo, libertad de información, matriz de productos no conformes. Matriz general de productos no conformes. A principio de año se genera el plan de comunicación, por procesos, actividades que se realizan con regularidad. Boletines y cubrimientos, publicaciones en pagina web, o en la intranet, cubrimiento periodístico, boletín de prensa, guía del procedimiento para realizar rueda de prensa, TLC, y rondas, patrimonio. Matriz de información y comunicación, TLC con EUA, Boletines e informes 100 PREGUNTAS generales/ 5 inquietudes en el eje cafetero, Antioquia, región caribe, 10 de mayo de 2012. / 15 de mayo. 100 preguntas para, TLC, con USA, con corea, unión europea, acuerdo alianza pacifico. Proyectos de normatividad. Cifras trimestral. Siglo data comunicación. Archivo digital generado por los medios de comunicación, plan de compras, intranet. Ok cumple. Turnos de semana santa, y año nuevo Ok cumple.

**Nota 4.6 NTC GP 1000:2009 # 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.** Se utilizan indicadores para evaluar el desempeño del proceso. Evidencia: % de cumplimiento del Frepress Meta: 150.000.000, información comunicada meta 450.000.000, resultado de 200%. Se observan resultados por encima de la meta establecida, no se evidencia acción correctiva. ¼ de año, periodicidad trimestral Numero de consultas en la pagina web, sobre el periodo. Resultado, PLAN ESTRATEGICO SECTORIAL, en la matriz no se observa meta definida, Resultado 5.913.700 (35%), personas que visitan.

|                |                          |               |                                       |           |           |
|----------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Job / Cert n°: | CO/ BOG / 2000006325     | Organization: | MINISTERIO COMERCIO INDUSTRIA TURISMO | Date:     | 02NOV2012 |
| Auditor(s):    | Oscar Arias, Carlos Ríos | Location:     | Calle 28 # 13 A 15, Bogotá            | Visit n°: | 01        |
| Document:      | GS0302                   | Issue n°:     | 2                                     | Page n°:  | 3 of 8    |



## Audit Notes

### Process Review

|          |                      |                     |  |                 |              |
|----------|----------------------|---------------------|--|-----------------|--------------|
| Process: | GESTIÓN DE POLÍTICAS | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | JAVIER MUÑOZ |
|----------|----------------------|---------------------|--|-----------------|--------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 5.1 ISO 9001:2008 # 7.3.4 Revisión del diseño:** Se conservan registros de la revisión del diseño. Se utiliza el formato GD FM 011 Versión 003 "Ayuda de memoria" en se incluye información relacionada con: asistentes, orden del día, desarrollo de los temas, etc. Evidencia: Ayuda de memoria diligenciada en fecha 11 de Mayo de 2012 en donde se trató el tema "Presentación de diagnóstico y conceptos de turismo de naturaleza".

**Nota 5.2 ISO 9001:2008 # 4.2.4 Control de registros.** Los registros establecidos en el sistema de calidad se encuentran controlados. El procedimiento GP PR 021 "Investigación e imposición de sanciones a prestadores de servicios turísticos" exige mantener el registro "auto de apertura". Evidencia: Se pudo encontrar el auto de apertura 26308 de fecha Septiembre 7 de 2012 relacionado con el prestador de servicios turísticos Caribbean Operadores Hoteleros Ltda.

**Nota 5.3 NTC GP 1000:2009 # 4.1 Identificación de riesgos.** Se establecen controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de calidad. Se utiliza la matriz de riesgos en la cual se incluye una tabla que incluye columnas para: agentes generadores, causa, tipo de control, clase de control, descripción del control aplicado, valoración. Evidencia: Control aplicado: Procedimiento de Investigación para medidas de salvaguarda en el marco del decreto 1407 de 1999.

**Nota 5.4 ISO 9001:2008 # 7.5.1.b Instrucciones de trabajo.** Las condiciones de prestación del servicio se encuentran controladas. El personal dispone de instrucciones de trabajo. Se utiliza el procedimiento GP PR 020 Versión 3 "Certificación de existencia o no de producción nacional" en el cual se incluye los requisitos para la emisión del certificado que tienen que ser verificados por el profesional evaluador. Evidencia: Solicitud de relación de elementos complementarios o accesorios en idioma español para la importación de equipos para las industrias básicas.

**Nota 5.5 ISO 9001:2008 # 8.4 Análisis de datos.** Se recopila y analiza la información para verificar dónde se puede realizar la mejora continua. Se utiliza el "Consolidado Informe anual porcentaje de integración subregional" que se envía a la comunidad Andina de Naciones para que avale la información obtenida. Evidencia: Consolidado correspondiente al año 2011 con respecto a porcentajes de integración subregional, avalado por la CAN.

**Nota 5.6 ISO 9001:2008 # 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.** Se hace uso de herramientas que permiten hacer un seguimiento y medir el grado de cumplimiento de los requisitos del servicio prestado. Se elaboran actas de seguimiento de la Comisión Intersectorial de la Calidad en donde se hace un seguimiento al cumplimiento de las tareas. Evidencia: Acta 2 de 2012 de 11 de Julio en donde hay información sobre la tarea de definición de política nacional de laboratorio.

|                |                          |               |                                       |           |           |
|----------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Job / Cert n°: | CO/ BOG / 2000006325     | Organization: | MINISTERIO COMERCIO INDUSTRIA TURISMO | Date:     | 02NOV2012 |
| Auditor(s):    | Oscar Arias, Carlos Ríos | Location:     | Calle 28 # 13 A 15, Bogotá            | Visit n°: | 01        |
| Document:      | GS0302                   | Issue n°:     | 2                                     | Page n°:  | 4 of 8    |



## Audit Notes

### Process Review

|          |  |                     |  |              |               |
|----------|--|---------------------|--|--------------|---------------|
| Process: | NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES | Facility/<br>Dept.: |  | Key Contact: | JAVIER GAMBOA |
|----------|--|---------------------|--|--------------|---------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 6.1 NTC GP 1000:2009 # 7.2.1.C Identificación y cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.** La entidad identifica y cumple los requisitos de ley. Negociación Tratados de libre comercio, acuerdos internacionales, protección BIDS, acuerdo de alcance parcial, liderazgo, articulación por parte del despacho. Negociación, tres niveles de clientes, (el país contraparte), (entidades del gobierno, agricultura, Invima, ICA,) **Decreto 4712, 2007.** (el sector privado organizado, insumos de negociación), procedimientos que se desprenden del decreto 4712, (poblaciones indígenas). Manual de procedimientos. Procedimientos (consejo de ministros).

Evidencia: Tratado de libre comercio con Costa Rica. (Jefe de negociación, equipo, origen, María Eugenia meza acceso a bienes industriales, Felipe Jaramillo mesa Agrícola, Nicolás Torres, solución de controversias.), viabilidad, cuenta de correo electrónico, tabla de Excel. Tabla de Excel equipo negociador de Colombia. **Marco general de la nación, 15 de junio de 2012.** (Acta entre costa rica y Colombia), Ok cumple comercio de bienes, reglas de origen, propiedad intelectual. Marco general de la negociación, correo electrónico para las personas del equipo. Planificación de las actividades a ejecutar, calendario de negociaciones, Ok Cumple. Sustancia de la negociación, macros, estudio de económicos, potencialidades del acuerdo, estudios disponibles de información comercial con otros países. Estudios económicos de Costa Rica. TLC.GOV.CO, dependiendo del marco general de la negociación. Antes de la primera ronda 30 de julio al 03 de agosto de 2012, se planea la reunión, canal interno de la organización y costa rica. Agenda temática, Hotel la fontana (Proyecto de inversión), Depende del monto de la cuantía. Ok Cumple. "Cuarto del lado," Instructivo Logístico. Horas, logística correspondiente. Reuniones de coordinadores de mesa, criterios objetivos, análisis de tipo técnico, concluidas las rondas de negociación, se distribuye al sector privado, tratados internacionales, 3 ramas del poder público. (Antes de la firma), paquete defendible ante el congreso. Revisión legal. Envío de correo electrónico, texto pre negociado, se observan correos electrónicos de revisión de las partes correspondientes.

**Nota 6.2 NTC GP 1000:2009 # 8.2.3 Seguimiento y medición del proceso.** Indicadores de gestión: No de acuerdos negociados 3 TLC Negociados, y firmados se cerro 1, (Comité internacionalización de la economía) PES- Año 2012. Ok cumple. meta correspondiente: 3 TLC, de los cuales se realizado 1.

Eficacia en la implementación de obligaciones / 37/31 =1 \* 100= 100% (no se evidencia meta en ISOLUCIÓN).  
Porcentaje de controversia de solicitantes tratados oportunamente.  
Derecho de petición y consulto sobre asuntos legales internacionales.

**Nota 6.3 NTC GP 1000:2008 # 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.** Hay evidencia de herramientas que permiten verificar el cumplimiento de los plazos.

Evidencia 1: Casos participar mas foros, activos en 2, marco CAN, 8 casos, particulares de otros países y los colombianos, (Derecho comunitario andino), organización mundial del comercio. Escenario de los TLC, controversia con chile. 8 casos activos, (2 controversias lanfranco), (Saico & Acimpro) (LBH) (ETB 2 CASOS), (Comunidad andina. nulidad republica de Bolivia), (Sumarios administrativos, (Sentencias contra Colombia). / Efectos de que los procesos sigan.

Evidencia 2: Solución de controversias: (Saico & Acimpro) / 2011 – 2012. /Caso de Colombia, sociedades de gestión colombiana (Música), demanda al estado colombiano ante la CAN. Ok cumple. Copia de reclamación (Comunicación 16 de septiembre de 2011, secretaria CAN, copia respectiva), se organiza el equipo para comenzar a trabajar, se alegaba, la normatividad de can, recaudar dinero de regalías, componente patrimonial, ingresos por explotación, naturaleza de los requisitos, garantías, gestión por otro medios. Designa un abogado y un suplente, 20 días para dar respuesta. Ok cumple. SG.F/1.1/1101/2011 del 21 de septiembre de 2011.), 23 de septiembre dirección nacional de derechos de autor, 04 de octubre ok Cumple. Se Firmo el documento y se despacho el 24 de octubre. Caso Cerrado Ok cumple. Instrumento de trabajo, apoyo en la herramienta, recibir, asignar y enviar alimenta, el registro Ok cumple. Caso No 2: Lafranco: 23 de septiembre de 2011 / CAN / lafranco, contra la republica de Colombia ante la CAN. Fecha de registro 23 de septiembre. Corroboración de fechas pártalos días inhábiles / 23 de septiembre / traslado. / Solicitud al Invima del apoyo técnico, 19 de octubre de 2012 / Reunión con la delegada técnica, anexos de la reclamación. ok cumple./ Reunión sostenida el 03 de noviembre de 2012. Experta técnica del Invima. (Autenticación de firmas) Ok cumple.

**Nota 6.4 NTC GP 1000:2009 # 4.2.3 Control de documentos.** El formato de memorias, GD-FM-011 V3, no se observo diligenciamiento de los espacios de tareas, responsables, fecha de entrega y observaciones al final de las memorias, de igual forma no incluye invitados y ausentes. Evidencias encontradas:

Reunión realizada en Colombia el 27 de diciembre de 2011 (Acuerdo bilateral Venezuela)  
Reunión realizada 18 de enero de 2012 (Acuerdo bilateral Venezuela),  
Reunión realizada 19 de enero de 2012 (Acuerdo bilateral Venezuela)  
Reunión realizada 31 de enero de 2012 (Acuerdo bilateral Venezuela), Reunión realizada 11 de mayo de 2012, (Alianza del pacifico)  
Reunión realizada 12 de junio de 2012 (Alianza del pacifico), Reunión realizada 09 de agosto DE 2012 (Alianza del pacifico)  
Reunión realizada 04 de septiembre DE 2012 (Alianza del pacifico), Reunión 05 de septiembre DE 2012 (Alianza del pacifico)

Lo anterior incumple las disposiciones establecidas en el numeral 4.2.3 control de documentos de la norma internacional ISO 9001/2008 Y GP 1000.

|                |                          |               |                                       |           |           |
|----------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Job / Cert n°: | CO/ BOG / 2000006325     | Organization: | MINISTERIO COMERCIO INDUSTRIA TURISMO | Date:     | 02NOV2012 |
| Auditor(s):    | Oscar Arias, Carlos Ríos | Location:     | Calle 28 # 13 A 15, Bogotá            | Visit n°: | 01        |
| Document:      | GS0302                   | Issue n°:     | 2                                     | Page n°:  | 5 of 8    |



## Audit Notes

### Process Review

|          |                                   |                     |  |                 |               |
|----------|-----------------------------------|---------------------|--|-----------------|---------------|
| Process: | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | MÓNICA SANTOS |
|----------|-----------------------------------|---------------------|--|-----------------|---------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 7.1 ISO 9001:2008 # 4.1 Cumplimiento de procedimientos.** Hay evidencia de cumplimiento de procedimientos internos. Ejemplo: Mínima cuantía \$4.800.000 (administrativamente). Resolución de adjudicación, elaboración de minuta, para ejecutor de obra, consorcio min comercio 2012 (5 empresas). Génesis ingeniería forestal SAS, García ingeniería SAS. Construcción diseños interventorías SAS. Hacer de Colombia Ltda. y Distribuidora eléctrica unión Ltda. Selección de concurso publico de méritos abierto / Contratación de interventoría para adecuación de obra. Solicitud de inicio ok / estudio de mercado ok Cumple. Documentos soporte: GA1093, No 2859 ok sistema. Procedimiento de adquisición de bienes y servicios (licitación publica). Ok Cumple. Modalidad lleve en mano (no precios unitarios), un solo precio. Obras en Proexport y Bancoldext, ok. Cumple. No de radicación 1887 / GA 705 / FOLIO 51 / PANTALLAZO DEL SECOP / PLIEGO DE CONDICIONES /PLIEGO DE PETICIONES JUNIO DE 2012 / 10 días hábiles / causas / Se declara desierta la licitación Ok cumple. y se procede a publicar el SECOP. Ok cumple. / Abrir por selección abreviada. / memorando se radico el 5 de septiembre / ok cumple / pliego de condiciones y aviso de convocatoria / con cierre el 09 de octubre. Ok cumple. /acta apertura 10 ok / acta de cierre de la urna ok . cuantía. Ok cumple / verificación y registro de observaciones ok cumple. / oK. Resolución de apertura. / certificación de no sorteo. / publicación de adendo 20 de septiembre. Ok cumple. Consolidado de observaciones ok cumple. / Resolución de la junta ok Certificación de la Junta. Ok cumple.

### Process Review

|          |   |                     |  |                 |                   |
|----------|---|---------------------|--|-----------------|-------------------|
| Process: | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS, TECNOLÓGICOS Y FINANCIEROS | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | FERNANDO MARTÍNEZ |
|----------|---|---------------------|--|-----------------|-------------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 8.1 ISO 9001:2008 # 8.2.3 Seguimiento y medición del proceso.** Se han establecido indicadores relativos a la eficacia, eficiencia o efectividad. Se ha establecido el indicador del gasto que se calcula como la sumatoria de compromisos acumulados en un período determinado sobre total de apropiación vigente. Evidencia: Se ha establecido el indicador del gasto Meta: 80%, logro: 81.21% al tercer trimestre de 2012.

**Nota 8.2 ISO 9001:2008 # 8.5.2 Acciones correctivas.** La gestión de las acciones correctivas cumple las exigencias de la norma. Se identifican las causas y se definen planes de acción adecuados. Se conserva registro de los resultados de su aplicación. Evidencia: Cierre de 2 no conformidades menores identificadas en la anterior auditoría de SGS.

### Process Review

|          |                    |                     |  |                 |                  |
|----------|--------------------|---------------------|--|-----------------|------------------|
| Process: | GESTIÓN DOCUMENTAL | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | ANA LUCÍA MÉNDEZ |
|----------|--------------------|---------------------|--|-----------------|------------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 9.1 ISO 9001:2008 # 4.2.4 Control de registros.** Los registros establecidos en el sistema de calidad se encuentran controlados. Se ha establecido el procedimiento GD PR 012 Versión 0 "Revisión y copias de documentos oficiales" en donde se exige un registro denominado consignación bancaria. Evidencia: Se encontró el formato de solicitud de copias de registros de importación 462 que tiene asociada la consignación bancaria 4596 1967 de fecha 9 de Octubre de 2012.

**Nota 9.2 ISO 9001:2008 # 8.2.3 Seguimiento y medición del proceso.** Hay evidencia de herramientas para la evaluación del desempeño del proceso. Se utiliza el aplicativo TMS Gestión documental para el cálculo de la entrega oportuna de los documentos solicitados por los usuarios. Evidencia: Cumplimiento del 100% en la entrega oportuna de los registros de importación antes de 8 días.

|                |                          |               |                                       |           |           |
|----------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Job / Cert n°: | CO/ BOG / 2000006325     | Organization: | MINISTERIO COMERCIO INDUSTRIA TURISMO | Date:     | 02NOV2012 |
| Auditor(s):    | Oscar Arias, Carlos Ríos | Location:     | Calle 28 # 13 A 15, Bogotá            | Visit n°: | 01        |
| Document:      | GS0302                   | Issue n°:     | 2                                     | Page n°:  | 6 of 8    |



## Audit Notes

### Process Review

|          |  |                     |  |                 |                         |
|----------|--|---------------------|--|-----------------|-------------------------|
| Process: | ASESORÍA CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | VICTOR RAFAEL HERNÁNDEZ |
|----------|--|---------------------|--|-----------------|-------------------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 10.1 ISO 9001:2008 # 8.5.2 Acción correctiva.** Las exigencias de la norma en relación con la identificación de las no conformidades, análisis de las causas, planes de acción, seguimiento y cierre, se cumplen en la entidad. Evidencia: Cierre de la no conformidad menor identificada por SGS en la anterior auditoría de seguimiento. Se evidencia cumplimiento de las actividades propuestas, análisis de causa. Procedimiento diseño de producto Ok cumple./ taller con un departamento entero / se convoca a los diferentes actores / empresarios / cual es el recorrido /. Taller macro alojamiento / grupo de turistas Ok cumple.

### Process Review

|          |                  |                     |  |                 |              |
|----------|------------------|---------------------|--|-----------------|--------------|
| Process: | GESTIÓN JURÍDICA | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | CARLOS SERNA |
|----------|------------------|---------------------|--|-----------------|--------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 11.1 ISO 9001:2008 # 4.1 Cumplimiento de procedimientos.** Los procedimientos se cumplen tal como están escritos. Evidencias:

Misión y gestión institucional : tiene que ver con la parte conceptual, usuarios internos y externos del ministerio, oficina jurídica, asuntos de los misión constitucional, recibir y radicar el documento, libro radicador de procesos. Se han radicado 9 documentos. 1 de noviembre / 13 asuntos / doctora Fanny contratos (pliegos, minutas, contratos). Proyecto de pliego de condiciones/ verificar la minuto contenido / Máximo 3 días. Documento 3086 del 23 de octubre. Documento 4348. Ok cumple, Documento 4354.

Representación judicial: 4439 / 31 de octubre de 2012 /10 días hábiles para contestar la demanda Poder /Rafael Arellano / firma correspondiente del poder / Ok cumple. / Correo electrónico. Expediente (indexación). / Posiblemente Conciliación / Software litigob. / Evaluar el riesgo / Criterios alto, / Correos electrónicos, con los documentos del litigio entregados.

4440 / 31 de octubre de 2012 / Poder / Enrique Luis Álvarez prado / firma correspondiente del poder / Ok cumple. / Correo electrónico / Ok cumple. Expediente (indexación) / Posiblemente Conciliación. / Software litigob.

Guía técnica /Evaluar el riesgo / Criterios alto, medio, bajo / correos electrónicos.

### Process Review

|          |                        |                     |  |                 |                     |
|----------|------------------------|---------------------|--|-----------------|---------------------|
| Process: | PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | ALEXANDRA THORSBERG |
|----------|------------------------|---------------------|--|-----------------|---------------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 12.1 NTC GP 1000:2009 # 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.** Se han establecido estrategias de evaluación del desempeño de los procesos. Se ha definido el formato PE FM 029 Versión 1 "Seguimiento comité Internacionalización de la economía" que incluye las siguientes columnas: Estrategias, meta, programas, entregables principales, responsable por entregable, fechas de entrega, seguimiento acumulado y justificación de ajustes y modificaciones. Evidencia: Para el caso del TLC con Japón se ha establecido para el tercer trimestre tener un marco de negociación.

**Nota 12.2 NTC GP 1000:2009 # 5.3 Política de calidad.** La política de calidad establecida en la organización cumple con la exigencia de que esté orientada al cumplimiento de los planes sectoriales. La política de calidad del MICT incluye el cumplimiento de metas gubernamentales. Evidencia: en el plan nacional de desarrollo 2010 2014 se establecen los lineamientos para la inserción productiva en los mercados internacionales lo cual se ve reflejado en el cuadro de seguimiento del comité internacionalización de la economía.

|                |                          |               |                                       |           |           |
|----------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Job / Cert n°: | CO/ BOG / 2000006325     | Organization: | MINISTERIO COMERCIO INDUSTRIA TURISMO | Date:     | 02NOV2012 |
| Auditor(s):    | Oscar Arias, Carlos Ríos | Location:     | Calle 28 # 13 A 15, Bogotá            | Visit n°: | 01        |
| Document:      | GS0302                   | Issue n°:     | 2                                     | Page n°:  | 7 of 8    |



## Audit Notes

### Process Review

|          |                       |                     |  |                 |                              |
|----------|-----------------------|---------------------|--|-----------------|------------------------------|
| Process: | GESTIÓN DEL DESEMPEÑO | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | MARIA DEL<br>ROSARIO BECERRA |
|----------|-----------------------|---------------------|--|-----------------|------------------------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 13.1 NTC GP 1000:2008 # 6.2.2.A Definición de competencias del personal.** La organización define los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia que debe tener el personal que influye en la calidad del servicio. Se utiliza la resolución número 8 de 2 de Enero de 2007 en la cual se definen las exigencias de estudios (educación), conocimientos básicos (formación), competencias comportamentales (habilidades) y experiencia. Evidencia: Para el cargo auxiliar administrativo se ha establecido: bachillerato, procedimientos inherentes a la labor que debe cumplir dentro del ministerio, orientación a resultados y aprendizaje continuo, experiencia no se exige.

**Nota 13.2 NTC GP 1000:2009 # 6.2.2.E Registros de competencia del personal.** Se mantienen los registros de educación, formación, habilidades y experiencia. Se conservan las hojas de vida del personal. En la hoja de vida y en la evaluación del desempeño de Luis Alfonso Aguilar Barón auxiliar administrativo se encuentran los registros de bachiller, conocimientos básicos y la valoración de competencias comportamentales.

**Nota 13.3 NTC GP 1000:2008 # 6.2.2.B Formación interna.** Se proporciona formación en función de las necesidades detectadas. Se utiliza el formato de "Identificación de necesidades de conocimiento y competencias comportamentales" TH FM 001 Versión 0 en el cual se incluyen campos para: objetivo estratégico del viceministerio, objetivo estratégico de la dependencia, competencias técnicas, competencias de gestión y competencias comportamentales. Evidencia: Identificación de necesidades del grupo de comunicaciones en relación con: nuevas tecnologías de comunicación social – redes sociales.

### Process Review

|          |                 |                     |  |                 |                           |
|----------|-----------------|---------------------|--|-----------------|---------------------------|
| Process: | MEJORA CONTÍNUA | Facility/<br>Dept.: |  | Key<br>Contact: | MARÍA PIERINA<br>GONZÁLEZ |
|----------|-----------------|---------------------|--|-----------------|---------------------------|

#### Audit trail notes and observations:

**Nota 14.1 NTC GP 1000:2009 # 8.2.2 Auditorías internas.** Hay evidencia de cumplimiento con las exigencias de la norma. Ejemplo: PLAN ANUAL DE trabajo, / ciclo de auditorias / requisitos para ser auditor líder / haber trabajado un año o seis meses para la entidad, (1 auditoria, profesional 6 meses de experiencia en el ministerio). Wilfredo Doria (Auditor líder), requisitos (Secundaria técnico o Tecnólogo, Profesional 6 meses de experiencia en el ministerio). Programa de auditoria se refiere del numeral 4 al 8 de la norma ISO 9001/2008. Numeral de la norma. Criterios de auditoria. El líder de la auditoria Wilfredo Doria ISOLUCIÓN.

**Nota 14.2 NTC GP 1000:2009 # 5.6 Revisión por la dirección.** Los temas exigidos por la norma para la revisión gerencial se incluyen en el documento respectivo. Evidencia: Los comentarios sobre retroalimentación de los clientes (usuarios) se encuentran en la última revisión gerencial.

(NB: Add below "Process Review" tables if needed)

|                |                          |               |                                       |           |           |
|----------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Job / Cert n°: | CO/ BOG / 2000006325     | Organization: | MINISTERIO COMERCIO INDUSTRIA TURISMO | Date:     | 02NOV2012 |
| Auditor(s):    | Oscar Arias, Carlos Ríos | Location:     | Calle 28 # 13 A 15, Bogotá            | Visit n°: | 01        |
| Document:      | GS0302                   | Issue n°:     | 2                                     | Page n°:  | 8 of 8    |