



Informe de Auditoría Interna

Norma ISO 9001:2015

Preparado para:
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
29, 30 de octubre y 1 de noviembre de 2018

Lead Auditor Quality: Ing. William J. Hernández G.

GESTIÓN TOTAL CORPORATIVA

Carrera 14 # 76-25 Of. 302
Edificio Centro Ejecutivo 76
Bogotá D.C., Colombia
E-mail: info@gestion-total.com
Tel: (+57 1) 309 9625
Cel: (+57) 317 6399468

TABLA DE CONTENIDO

1 Descripción de la Organización	2
1.1 Organigrama	
1.2 Misión	
1.3 Visión	
1.4 Objetivo del MINCIT	
2 Objetivo de la Auditoría	4
3 Alcance de la Auditoría	5
4 Planificación del Ciclo de Auditorías Internas	5
4.1 Programa de auditoría al Subsistema de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015	
4.1.1 Objetivo de la auditoría	
4.1.2 Alcance de la auditoría	
4.1.3 Programa de la auditoría	
5 Listas de Verificación	10
6 Realización de las Auditorías Internas	10
7 Recomendaciones para la formulación de los Planes de Mejoramiento	11
8 Evaluación de los Auditores Internos de la Entidad	12
NOTA FINAL	
ANEXOS	
- LISTAS DE VERIFICACIÓN	

Ciente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	2/15

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 logaran 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.

Como soporte para el desarrollo de estas dependencias y en búsqueda de dar solución a las problemáticas de información identificadas, se constituyó en el Ministerio un grupo de apoyo estadístico especializado en comercio exterior que producía informes periódicos sobre su evolución.

A su vez, se conformó el observatorio de la economía mundial, el cual consistía en una base de datos que recopilaba información proveniente de las naciones u organizaciones con las que Colombia tenía intercambio comercial (ALADI, G3, Grupo Andino, JUNAC y la CEE).

En cuanto a la estructuración sectorial para la consecución de objetivos, se crearon Bancoldex y Proexport, en reemplazo de Proexpo. Por un lado, Bancoldex se encargaría de promover las actividades y servicios financieros en comercio exterior y, por el otro, Proexport se dedicaría a atender los requerimientos de las empresas que buscaban vender sus productos en el exterior.

De la misma manera, se dio paso a la creación de otros órganos como el Consejo Superior de Comercio Exterior, para fijar las pautas para el manejo del sector externo, y la Comisión Mixta de Comercio Exterior, en la cual participaban entidades privadas, buscando siempre la

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	3/15

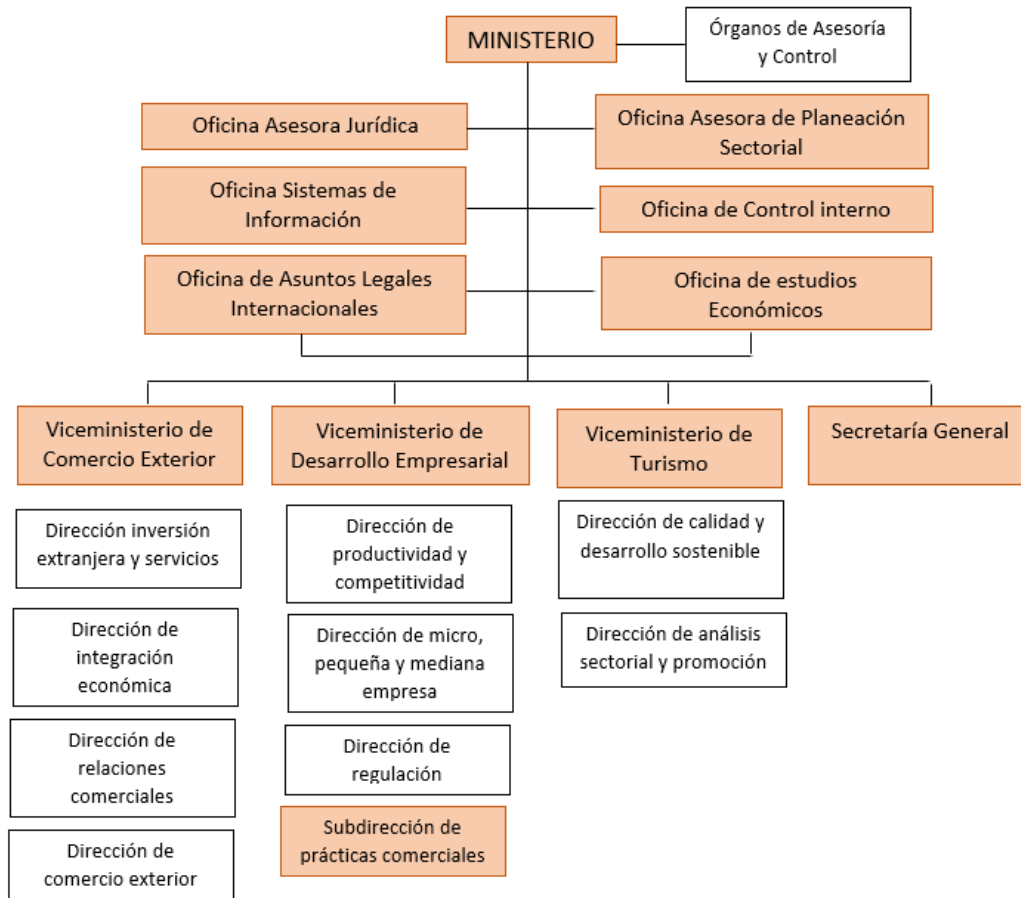
transparencia en la toma de decisiones que tenían incidencia directa en el desarrollo del sector privado.

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. (*Manual Operativo SIG. Versión 14 8 de noviembre de 2018 – Capítulo 2.1.1. Reseña histórica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*)

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	4/15

1.1 Organigrama



1.2 Misión

La Misión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos.

1.3 Visión

Para el 2018 el MinCIT habrá liderado una estrategia que genere mayores niveles de productividad y competitividad, mayores exportaciones no minero energéticas que

Ciente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	5/15

compensen la caída de las tradicionales y mayor dinamismo del empleo a través del turismo. Alcanzando: Aumentos de la productividad de las empresas atendidas de un 15%, exportaciones no minero-energéticas por US\$30,000 millones y generando US\$ 6.000 millones de ingresos por turismo y 300.000 nuevos empleos.

1.4 Objetivo del Ministerio de Comercio

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene como objetivo primordial dentro del marco de su competencia formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de 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 exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.

2. Objetivo de la Auditoría

Evaluar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, implementado bajo los parámetros establecidos por la norma internacional ISO 9001 versión 2015, mediante la revisión de la información documentada, la evaluación de los 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 la norma, en particular en lo que concierne a aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.

3. Alcance de la Auditoría

Todos los procesos establecidos por la organización para garantizar la implementación de los requisitos normativos aplicables al alcance establecido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a su Subsistema de Gestión de la Calidad.

4. Planificación del Ciclo de Auditorías Internas

La planificación del ciclo de auditorías internas al Subsistema de Gestión de la Calidad, se realizó teniendo presente la siguiente información:

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	6/15

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

4.1 Programa de Auditoría al Subsistema de Gestión de la Calidad – Norma ISO 9001:2015

4.1.1 Objetivo de la Auditoría

Verificar la implementación de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 en el Subsistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

4.1.2 Alcance de la Auditoría

Aplica a todos los procesos determinados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos aplicables.

4.1.3 Programa de la Auditoría

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	7/15

Auditoría N°	Norma	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		PROCESO	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	EQUIPO AUDITOR		PERIODO PROGRAMADO PARA AUDITORIA (Fila 1 reunión de apertura / Fila 2 reunión de cierre)			Fecha y Hora Sala OAPS	OBSERVACIONES
							LÍDER	AUDITORES	DD	MM	AAAA		
1	ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Alejandro Torres Perico	William Hernández	Farith Acero Yamul	29	10	2018	29 Octubre 9:00 am 9:40 am	Requisitos Generales - Documentos a Auditar: Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión SG-PR-002 Mantenimiento y Mejora Continua del Sistema Integrado de Gestión.
			4.2										
			4.3										
			4.4										
		5. LIDERAZGO	5.1	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial / Secretaría General	Alejandro Torres Perico / Ligia Stella Rodríguez	William Hernández	Martha Lucía Franco Pinzón	29	10	2018	29 Octubre 9:45 am 10:30 am	Requisitos Generales - Documentos a Auditar: Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión SG-PR-002 Mantenimiento y Mejora Continua del Sistema Integrado de Gestión.
			5.2										
			5.3										
		6. PLANIFICACIÓN	6.1	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Alejandro Torres Perico	William Hernández	Henry Severo Páez Vásquez / Anyela Lara Gualteros	29	10	2018	29 Octubre 10:35 am 11:15 am	Planificación - Procedimientos a Auditar: SG-PR-002 - Mantenimiento y Mejora Continua del SIG - Manual Operativo - Indicadores SIG - SG-PR-017 Gestión del Riesgo.
			6.2										
			6.3										
		7. APOYO 8. OPERACIÓN	7.1	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Alejandro Torres Perico	William Hernández	Augusto Ramírez Basto	29	10	2018	29 Octubre 11:20 am 12:30 pm	Procedimientos a Auditar: SG-PR-002 - Mantenimiento y Mejora Continua del SIG - Manual Operativo - Indicadores SIG - SG-PR-017 Gestión del Riesgo.
			7.1.5										
			8.										
			7.1.2	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Grupo talento Humano	Alejandra Mogollón Bernal	Augusto Ramírez Basto /Oscar Almanza	29	10	2018	29 Octubre 1:30 pm 2:10 pm	Procedimientos Gestión del Talento Humano	
			7.1.6										
			7.2										
			7.3										
			7.1.3	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS / GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Grupo Administrativa / Oficina de Sistemas de Información	Luz Ángela Muñoz / Edgar Carrillo	Augusto Ramírez Basto/Oscar Almanza	29	10	2018	29 Octubre 2:15 pm 2:45 pm	Procedimientos Gestión de Recursos Físicos - Procedimientos Oficina de Sistemas de Información.	
		7.1.4	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS / GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO										Grupo Administrativa / Grupo Talento

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	8/15

		Humano	Mogollón Bernal					3:30 pm	Talento Humano				
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 5. LIDERAZGO 6. PLANIFICACIÓN 8. OPERACIÓN	7.5	SISTEMAS DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación Sectorial / Grupo Gestión Documental	Ana Lucía Méndez	Augusto Ramírez Basto	29	10	2018	29 Octubre 4:15 pm 5:00 pm	Procedimientos Gestión Documental			
	4.1	PROCESOS MISIONALES (Los numerales de la norma establecidos como criterios de evaluación para los procesos misionales, se auditarán aleatoriamente en los cuatro proceso misionales)	Viceministerios de Comercio, Industria y Turismo	Laura Isabel Valdivieso Jiménez Viceministra de Comercio Exterior Nicolás Torres Álvarez Negociador Internacional Sandra Catalina Charris Jefe OALI Abdul Fatat Romero Director de Integración Económica Juan Carlos Cadena Director de Relaciones Comerciales Nicolás Palau Dirección de Integración Económica Nicolás Palau Van Hissenhoven Director de Inversión Extranjera	José Javier Peñuela Salgado / Ixel Rodríguez / Fredy Pinto Hernández / María del Carmen Moreno	30	10	2018	30 Octubre 8:30 am 10:30 am	Procedimientos asociados al Viceministerio de Comercio Exterior			
	4.2			Luis Fernando Fuentes Director de Comercio Exterior					30	10	2018	30 Octubre 10:35 am 12:00 m	Procedimientos asociados a la Dirección de Comercio Exterior.
	5.1			Carmen Ivonne Gómez Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones Eloísa Gutiérrez									



Informe de Auditoría Interna

Ciente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	10/15

	7. APOYO 8. OPERACIÓN	7.4. 8.2.1	GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Grupo Comunicaciones / Grupo Atención al Ciudadano	Rosalba Cubillos/Sandra Patricia Sánchez	William Hernández	Augusto Ramírez Basto	1	11	2018	1 Noviembre 2:00 pm 3:30 pm	Procedimientos Gestión de Información y Comunicaciones
--	--------------------------	---------------	---	--	--	-------------------	-----------------------	---	----	------	--------------------------------------	--

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	11/15

5. Listas de Verificación

Las listas de verificación o chequeo elaboradas para la auditoría del Subsistema de Gestión de la Calidad, se muestran en el Anexo: Listas de Chequeo.

6. Realización de las Auditorías Internas

Los siguientes fueron los hallazgos encontrados durante la auditoría realizada a al Subsistema de Gestión de la Calidad:

OPORTUNIDAD DE MEJORA (OM)
OM-1 Asegurar la inclusión en el informe general de rendición de cuentas de la Entidad, lo relacionado con la eficacia del Subsistema de Gestión de la Calidad.
OM-2 Revisar la metodología establecida por la Entidad para el seguimiento y la revisión de los objetivos de la calidad.
OM-3 Mejorar la metodología implementada para la determinación de recursos necesarios para cada uno de los procesos que aseguran sus salidas conformes.
OM-4 Asegurar la identificación de los riesgos pertinentes al SGC en la matriz de riesgos general establecida por la Entidad.
OM-5 Asegurar la disponibilidad de la información que se encuentra hipervinculada para consulta en el sistema ISOLUCION.
OM-6 Asegurar la inclusión de registros externos en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, como parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
OM-7 Asegurar en el procedimiento determinado por la Entidad para la metodología de diseño de las políticas, lo relacionado con las actividades de validación de las mismas.
OM-8 Incluir metodología de satisfacción del cliente para la supervisión de actividades desarrolladas por los patrimonios autónomos. (Caso auditado patrimonio impulsa).

NO CONFORMIDAD (NC)
NC-1 Aunque los análisis DOFA fueron realizados por cada uno de los procesos del mapa de procesos, los resultados de los mismos evidencian parcialmente la determinación de las cuestiones externas e internas de la Entidad, que son pertinentes para su dirección estratégica y que afectan a la capacidad de la Organización para lograr los resultados previstos del Subsistema de Gestión de la Calidad. Numeral: 4.1 norma ISO 9001:2015
NC-2 La Entidad determinó las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como sus controles de priorización, sin embargo, no se evidencia que la organización garantice el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas. Numeral: 4.2 norma ISO 9001:2015
NC-3 No se evidencian controles relacionados al cumplimiento de la metodología establecida por la Entidad referentes al aseguramiento de los procesos de inducción y reinducción del personal. Numeral: 7.2 norma ISO 9001:2015
NC-4 En el informe de revisión por la dirección, la información de entrada se realizó de manera parcial en temas tomados como satisfacción del cliente y medición de objetivos de la calidad, los cuales muestran información insuficiente para lograr un análisis que asegure la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del Subsistema de Gestión de la Calidad, así como el seguimiento a la conformidad de los requisitos de cada uno de los servicios. Numeral: 9.3.2 norma ISO 9001:2015

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	12/15

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.

OPORTUNIDAD DE MEJORA (OM)	RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
<p>OM-1</p> <p>Asegurar la inclusión en el informe general de rendición de cuentas de la Entidad, lo relacionado con la eficacia del Subsistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Incluir en la metodología establecida por la Entidad para la elaboración del informe de gestión correspondiente a la rendición de cuentas de la Entidad, la necesidad de rendir cuentas con relación a la eficacia del Subsistema de Gestión de la Calidad y hacer esta actividad obligatoria dentro de la documentación del sistema.</p>
<p>OM-2</p> <p>Revisar la metodología establecida por la Entidad para el seguimiento y la revisión de los objetivos de la calidad.</p>	<p>Ajustar la metodología para el seguimiento y revisión de los objetivos de la calidad, de tal manera que le permita a la Entidad garantizar su pertinencia con la conformidad de los productos y servicios y el aumento de la satisfacción del cliente. Revisar los verbos empleados en la redacción de los objetivos, ya que sobre la acción pretendida de cada objetivo se determinan los indicadores y metas.</p>
<p>OM-3</p> <p>Mejorar la metodología implementada para la determinación de recursos necesarios para cada uno de los procesos que aseguran sus salidas conformes.</p>	<p>Identificar en las caracterizaciones de los procesos, de manera puntual, los recursos necesarios para garantizar la conformidad de sus salidas.</p>
<p>OM-4</p> <p>Asegurar la identificación de los riesgos pertinentes al SGC en la matriz de riesgos general establecida por la Entidad.</p>	<p>Identificar de manera clara, dentro del mapa de riesgos general, los riesgos que son pertinentes a los efectos no deseados sobre el subsistema de gestión de la calidad.</p>
<p>OM-5</p> <p>Asegurar la disponibilidad de la información que se encuentra hipervinculada para consulta en el sistema ISOLUCION.</p>	<p>Revisar la velocidad de navegación para consulta de los documentos del Subsistema de Gestión de la Calidad y tomar acciones sobre su efectividad. Asegurar la disponibilidad de la documentación en los hipervínculos destinados para tal fin.</p>
<p>OM-6</p> <p>Asegurar la inclusión de registros externos en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, como parte del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Identificar la documentación externa relacionada con el Subsistema de Gestión de la Calidad e incluirla debidamente clasificada en el listado maestro y Normograma.</p>
<p>OM-7</p> <p>Asegurar en el procedimiento determinado por la Entidad para la metodología de diseño de las políticas, lo relacionado con las actividades de validación de las mismas.</p>	<p>Actualizar mediante nueva versión el documento del Subsistema de Gestión de la Calidad que hace referencia a las actividades a seguir para el diseño de políticas, asegurando la inclusión de las actividades de validación.</p>

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	13/15

<p>OM-8</p> <p>Incluir metodología de satisfacción del cliente para la supervisión de actividades desarrolladas por los patrimonios autónomos. (caso auditado patrimonio impulsa).</p>	<p>Asegurar en la documentación del Subsistema de Gestión de la Calidad, los controles relacionados con la supervisión a los patrimonios autónomos en lo concerniente a la entrega de servicios conformes y el monitoreo a la satisfacción del cliente.</p>
---	---

NO CONFORMIDAD (NC)	RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
<p>NC-1</p> <p>Aunque los análisis DOFA fueron realizados por cada uno de los procesos del mapa de procesos, los resultados de los mismos evidencian parcialmente la determinación de las cuestiones externas e internas de la Entidad, que son pertinentes para su dirección estratégica y que afectan a la capacidad de la Organización para lograr los resultados previstos del Subsistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Numeral: 4.1 norma ISO 9001:2015</p>	<p>Actualizar el procedimiento “Formulación y Seguimiento de la Planeación Estratégica Sectorial – PES” código DE-PR-014 del proceso <i>Direccionamiento Estratégico</i>, en donde se asegure la determinación de las cuestiones externas e internas pertinentes a la Dirección Estratégica de la Entidad, base para la elaboración del Plan Estratégico Sectorial.</p> <p>Determinar, de estas cuestiones externas e internas las que afectan la capacidad de la Entidad para lograr los resultados previstos de su Subsistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Establecer los controles relacionados con el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.</p>
<p>NC-2</p> <p>La Entidad determinó las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como sus controles de priorización, sin embargo, no se evidencia que la organización garantice el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas.</p> <p>Numeral: 4.2 norma ISO 9001:2015</p>	<p>Incluir en la matriz “Identificación y evaluación de partes interesadas” código SG-FM-063, los controles para realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p> <p>Garantizar la implementación de dichos controles.</p>
<p>NC-3</p> <p>No se evidencian controles relacionados al cumplimiento de la metodología establecida por la Entidad referentes al aseguramiento de los procesos de inducción y reinducción del personal.</p> <p>Numeral: 7.2 norma ISO 9001:2015</p>	<p>Implementar controles de seguimiento a la eficacia de la formación proporcionada al personal, relacionados con los procesos de inducción y reinducción, de tal forma que se asegure la oportunidad en las actividades de su realización, su comprensión y la implementación de las directrices contenidas en éstos.</p>
<p>NC-4</p> <p>En el informe de revisión por la dirección, la información de entrada se realizó de manera parcial en temas tomados como satisfacción del cliente y medición de objetivos de la calidad, los cuales muestran información insuficiente para lograr un análisis que asegure la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del Subsistema de Gestión de la Calidad, así como el seguimiento a la conformidad de</p>	<p>Asegurar el monitoreo de la totalidad de los requisitos de los productos y servicios del Ministerio, incluyendo los prestados outsourcing (patrimonios autónomos), y su satisfacción por parte del cliente.</p> <p>Asegurar que la información de entrada para la revisión por la dirección represente la totalidad de información comportamental del Subsistema y no muestras aisladas o puntuales.</p>

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	14/15

los requisitos de cada uno de los servicios.

Numeral: 9.3.2 norma ISO 9001:2015

8. Evaluación de los Auditores Internos de la Entidad

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

- Afianzar conocimientos en interpretación de requisitos normativos y su aplicación en la organización.
- Fortalecer conocimientos en técnicas de auditoría.
- Mejorar técnicas de redacción de hallazgos.

NOTA FINAL:

En la reunión de cierre se dieron a conocer la totalidad de hallazgos encontrados en el Subsistema de Gestión de la Calidad, los cuales hacen parte integral del presente informe.





Informe de Auditoría Interna

Cliente	Norma	Auditor Líder	Página
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	ISO 9001:2015	Ing. William Hernández	15/15

ANEXOS

- LISTAS DE VERIFICACIÓN