

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:	NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	Facility/ Dept.:		Key Contact:	JUAN CARLOS SARMIENTO
----------	--------------------------------------------------------	---------------------	--	--------------	-----------------------

Audit trail notes and observations:

Nota 1.1 ISO 9001:2008 # 5.5.3 Comunicación interna. La organización ha establecido estrategias eficaces para la comunicación entre áreas con el propósito de fortalecer el sistema de calidad. Se utilizan correos electrónicos. Evidencia: Correo electrónico de fecha 9 NOV 2012 en donde se encuentran instrucciones para el debido uso y diligenciamiento de los formatos en particular los de ayuda de memoria.

Nota 1.2 ISO 9001:2008 # 6.2.2.e Registros de capacitación. Se conservan registros de las actividades de formación interna. Se utilizan ayudas de memoria (asistentes, orden del día, desarrollo de los temas) y registros de asistencia (dependencia, objetivo de la capacitación, fecha, hora y tema). Evidencia: Capacitación realizada en fecha 7 DIC 2012 en donde participaron alrededor de 47 personas con relación al tema de manejo de registros.

Nota 1.3 ISO 9001:2008 # 5.5.1 Responsabilidad y autoridad. Se garantiza que las funciones y niveles de jerarquía en la organización se encuentran definidos. Al final de la ayuda memoria se incluyen campos para tarea, responsable, fecha de entrega y observaciones. Evidencia: Ayuda memoria de MAY 2013 en donde se asigna la responsabilidad del diligenciamiento adecuado de los formatos, entre otras, a María Paula Arena.

Nota 1.4 ISO 9001:2008 # 7.5.1.B Instrucciones de trabajo. El personal que realiza trabajos que influyen en la calidad del servicio dispone de instrucciones para su realización. Se dispone del documento BID Modelo en el cual se encuentra información sobre definiciones, cláusulas para negociación, ámbitos de aplicación de acuerdos, principios que se deben aplicar en el acuerdo, etc. Evidencia: Definición del término inversionista que sirve de parámetro para la participación del ministerio en las negociaciones.

Nota 1.5 NTCGP 1000:2009 Principio i. Hay evidencia de trabajo en equipo entre entidades. Se realicen convenios con otras entidades del estado que permiten emplear de una manera racional los recursos disponibles. Evidencia: Convenio interadministrativo 104 de 2013 realizado con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia para el desarrollo de actividades de capacitación.

Nota 1.6 ISO 9001:2008 # 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio. Hay evidencia del seguimiento que se realiza para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio. El seguimiento se realiza en etapas planificadas. Se mantienen registros del mismo. Se ha establecido el "Manual de contratación, supervisión e interventoría" en el cual se incluyen criterios de referencia. Se presentan informes de supervisión que incluyen campos para: descripción de los requisitos contractuales, periodicidad del informe, descripción del avance técnico, aspectos financieros, recomendaciones, firma del supervisor. Evidencia: Informe de supervisión de fecha 5 AGO 2013 relacionado con el desarrollo del convenio 104 de 2013 con la UNAD.

Job / Cert n°:	CO/BOG/2000006325	Organization:	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Date:	18 OCT 2013
Auditor(s):	O. Arias, W. Sánchez	Location:	Calle 28 # 13 A 15, Bogotá	Visit n°:	02
Document:	GS0302	Issue n°:	2	Page n°:	1 of 4

Process Review

Process:	GESTIÓN DE POLÍTICAS	Facility/ Dept.:		Key Contact:	DANIEL ARANGO
----------	----------------------	---------------------	--	-----------------	---------------

Audit trail notes and observations:

Nota 2.1 ISO 9001:2008 # 4.1 Cumplimiento de documentos. Los documentos del sistema de calidad se cumplen tal como están escritos. Se elaboran convenios en los cuales se identifican los entregables. Evidencia: Para el convenio 067 de 2012 se estableció el entregable de por lo menos 13 talleres que incluyeran por lo menos 100 organizaciones. En el informe final del convenio 067 de 2012 se encuentra la información de soporte.

Nota 2.2 ISO 9001:2008 # 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio. Hay evidencia del seguimiento que se realiza para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio. El seguimiento se realiza en etapas planificadas. Se mantienen registros del mismo. En los convenios se establece la periodicidad para la presentación de los informes de supervisión. Para el convenio 067 de 2012 se estableció la necesidad de presentación de un informe de supervisión con una periodicidad trimestral. Evidencia: Informes presentados en 07 SEP 2012 y 21 de DIC 2012 en donde se incluyen temas relacionados con aspectos técnicos, financiera, aspectos administrativos y relación de entregables.

Nota 2.3 ISO 9001:2008 # 6.2.2.d Compromiso del personal. El personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo influye en el logro de sus objetivos de calidad. Se mantienen controles sobre los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios. Evidencia: José Javier Peñuela, auxiliar administrativo grado 13 interpreta adecuadamente los objetivos de calidad y la forma como aporta a su cumplimiento.

Nota 2.4 ISO 9001:2008 # 7.5.3 Identificación y trazabilidad. Se han establecido estrategias que permiten la identificación del servicio a través de toda la prestación del mismo. Se utiliza el aplicativo Serisoft mediante el cual se puede encontrar información sobre: fechas, descripción de actividades, asignaciones, funcionarios, estado, dependencia, etc. Evidencia: Gestión de la solicitud de Carbones de La Jagua para la certificación de producción nacional de maquinaria pesada.

Nota 2.5 ISO 9001:2008 # 7.2.1.c Cumplimiento de requisitos legales. La organización identifica las exigencias de ley. Se dispone de la página www.mincit.gov.co en la cual hay una pestaña para normatividad. Evidencia: En el caso del trámite de la solicitud de Carbones de la Jagua, la organización verificó el cumplimiento del decreto 584 de 1975.

Nota 2.6 ISO 9001:2008 # 4.1 Recursos e información. El personal que realiza actividades que influyen en la calidad del servicio dispone de información necesaria para la prestación del servicio. Se dispone de la base de datos de registros de productores de bienes nacionales www.mincit.gov.co "temas de interés" o www.vuce.gov.co. Evidencia: Para la subpartida arancelaria 8429110000 que corresponde a "topadoras de cadena" no hay producción nacional.

Job / Cert n°:	CO/BOG/2000006325	Organization:	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Date:	18 OCT 2013
Auditor(s):	O. Arias, W. Sánchez	Location:	Calle 28 # 13 A 15, Bogotá	Visit n°:	02
Document:	GS0302	Issue n°:	2	Page n°:	2 of 4

Process Review

Process:	MEJORA CONTINUA	Facility/ Dept.:		Key Contact:	GIOVANNY CHAMORRO
----------	-----------------	---------------------	--	-----------------	----------------------

Audit trail notes and observations:

Nota 3.1 ISO 9001:2008 # 8.2.2 Planificación de las auditorías. La programación de las auditorías internas incluye la definición de criterios, frecuencia, responsables y tiene en cuenta el resultado de las auditorías anteriores. Se utiliza el Formato FM 008 en el cual incluyen columnas relacionadas con proceso, criterios de evaluación, dependencias, responsables, equipo auditor, período programado y fechas de reunión de apertura. Evidencia: Para la dependencia de Dirección de Mypimes se programó la auditoría para 17 JUN 2013 a cargo del auditor Sandra Mercedes Beltrán.

Nota 3.2 ISO 9001:2008 # 8.2.2 Selección de los auditores. Se garantiza la objetividad e imparcialidad de los auditores. Se conservan registros de competencia de los mismos. Evidencia: Sandra Mercedes Beltrán tiene certificado de auditor interno de 16 DIC 2010 y realizó la evaluación de la dirección de Mypimes de la cual no es responsable directa.

Nota 3.3 ISO 9001:2008 # 8.2.2 Registro de auditoría interna. Se mantienen registros de la realización de las evaluaciones y de los resultados. Se utiliza el documento informe de auditoría en el cual se incluyen campos para equipo auditor, personal entrevistado, documentación analizada, reporte de no conformidades y observaciones. Evidencia: Informe de auditoría del proceso de Fomento y Promoción en el cual se identificó un hallazgo.

Nota 3.4 ISO 9001:2008 # 8.5.2 Acciones correctivas. La gestión de las acciones correctivas cumple las exigencias de la norma. Se incluyen pasos relacionados con la identificación de las no conformidades, análisis de las causas, definición de los planes de acción, seguimiento y cierre. Se utiliza el módulo de mejoramiento del aplicativo ISOLUCIÓN. Evidencia: Acción correctiva número 78 relacionada con el hallazgo del proceso de Fomento y Promoción, cerrada en fecha 19 SEP 2013.

Nota 3.5 ISO 9001:2008 # 5.6 Revisión gerencial. Se conservan registros de las revisiones realizadas por la alta dirección. Los registros incluyen los temas exigidos en la norma. Acta de revisión gerencial diligenciada en Junio 2013 en la cual se incluyen temas relacionados con la retroalimentación del usuario y los cambios que pueden afectar el sistema de calidad.

Nota 3.6 ISO 9001:2008 # 8.5.1 Mejora continua. Hay evidencia de mejoras continuas en el sistema de gestión de calidad. Los proyectos de mejora están enfocados en los objetivos de calidad. Evidencia: Proyecto Certificaciones "digitales" de existencia o no de producción nacional a través de la ventanilla única de comercio exterior.

Process Review

Process:	FOMENTO Y PROMOCIÓN	Facility/ Dept.:		Key Contact:	DIEGO CHITIVA
----------	---------------------	---------------------	--	-----------------	---------------

Audit trail notes and observations:

Nota 4.1 NTCGP 1000:2009 # 7.5.1.g. Control de la prestación del servicio (riesgos). Se evidencia: Aprobación plan maestro expedición sobre viabilidad de zonas francas, mapa de riesgos, riesgo 2, inadecuada implementación de instrumentos, control actividad 5, revisión informe técnico, act 6 7 8, aprobación plan maestro general, procedimiento: actividad, responsable, punto de control (asociado al riesgo) observaciones, registros, alcance recomendación, aprobación de plan maestro, check list, requerimientos, solicitud de conceptos técnicos planeación nacional, dian, ministerios relacionados, informe técnico preliminar, concepto final a dian e inversionista, caso zona franca permanente especial industrial colmotores s.a.s Zoficol s.a.s, radicado 18-03-11, plan maestro, ley 1004 2005 decreto 2685 reglamentarios 4051 de 2007, oficios a la dian, respuesta de aspectos tributarios, consulta a comercio exterior, validación de subpartidas, factores financieros con obligaciones y conformidad frente a entes de control, recomendación, copia de la resolución de la dian de declaratoria como zf. Oficio al interesado. Caso Oscar Cifuentes Vargas radicado del 14-02-13, requerimiento del 04-03-13.

Nota 4.2 NTCGP 1000:2009 # 7.5.3 Trazabilidad del servicio. Procedimiento de contratos de estabilidad jurídica. Se evidencia: Riesgo influencia de terceros, caso Mineros s.a. ley 966 de 2005, solicitud contiene, estudio de factibilidad, julio 2009, origen de fondos, oferta de beneficios sociales económicos, contrato normas a estabilizar, decreto 2950, solicitud de conceptos, Dian, Minas y energía, planeación nacional, solicitud ajuste de normas, certificado de existencia, solicitud de conceptos relacionados con la adición, actas de comité, acta de julio, 5 carpetas, con la trazabilidad del avance del caso, acta 9-08-11 aplazar, respuestas dian, cronograma de avance de las actividades, informe técnico, con decisión final de comité, improbar el contrato, envío de notificación a min minas, 16-05-12, acreditación de notificación 5-07-12, recurso de reposición, poder especial, cedula del abogado, acta pajonales, s.a, contrato 001, firmado por las partes, 28-12-12, registro del contrato en dnp, recibo de consignación de prima, otro si cambio persona que supervisa el contrato. Acta de inicio del 11-06-13.

Nota 4.3 NTCGP 1000:2009 # 1.2.i Principio de coordinación, cooperación y articulación. Convenios de competitividad turística. Se evidencia: convenios de gestión, departamentales, y distritos, participación de publico y privado, citación de partes interesadas para determinar necesidades de turismo, gestión con partes interesadas, matriz de compromisos, taller estratégico, problemas, estrategias, acciones, tiempo, indicadores, seguimiento, reporte de porcentajes de cumplimiento de actividades y compromisos por departamento, cortes semestrales, diciembre 2012, informe de supervisión 96% de cumplimiento de gestión del ministerio, 87% gestión general, 83% Guaviare, 100% MinComercio.

Job / Cert n°:	CO/BOG/2000006325	Organization:	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Date:	18 OCT 2013
Auditor(s):	O. Arias, W. Sánchez	Location:	Calle 28 # 13 A 15, Bogotá	Visit n°:	02
Document:	GS0302	Issue n°:	2	Page n°:	3 of 4



Audit Notes

Process Review

Process:	ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA	Facility/ Dept.:		Key Contact:	VÍCTOR FERNÁNDEZ
----------	---------------------------------------------	---------------------	--	-----------------	------------------

Audit trail notes and observations:

Nota 5.1 NTCGP 1000:2009 # 7.2.1.c Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios. Se evidencia: Objetivo, actividades, asesoría, capacitación, asistencia técnica, entradas como necesidades de asesoría, normograma, constitución artículos relacionados, leyes, decretos, resoluciones página por página, riesgos, controles, riesgos en lista con fechas objetivo, causa efecto, indicadores, con ficha técnica, grafico, histórico, real esperado, meta, observaciones acciones, parámetros de control, riesgo, controles para las causas, con valoración de la eficacia y nivel de control, valoración del riesgo residual, requisitos plano y descripción del proyecto, registro de solicitudes carpeta construcción de una marina, dm 046 2013, yacht club, solicitud, plano, ley 300, turismo, puertos ley 1 91, decreto 2324 del 84, contenido referenciando requerimiento de presentación de concepto técnico de no afectación en proyectos de desarrollo turístico.

Nota 5.2 NTCGP 1000:2009 # 4.2.3.f Control de documentos de origen externo. Se evidencia: Procedimiento ac pr 008 v2, ley 300, fomento de la calidad en el sector, 1993 normalización en Colombia, unidad sectorial de normalización, programa anual de normalización, turismo sostenible y aventura legales obligatorias, plan nts av002 actualización 1 2013 caja 35 serie 33120 55 subserie 33120 55 1, código 33120, unidad sectorial de normalización agencias de viajes, anteproyecto convocatoria a reunión de comité de 19-09-13, citados universidad libertadores, sena, anato, entre otros, revisión del anteproyecto, 25-09-13, acta 05, participantes, anato, expreso viajes y turismo, expreso y viajes y turismo, best travel, Universidad los libertadores, Icontec, MCIT, temas, ajustes basados en solicitudes de las partes interesadas caso 4.3, mail por correo a consulta pública, trazabilidad de las reuniones por agenda de reunión aprobación de acta anterior. No se pudo evidenciar la documentación externa relacionada con la metodología necesaria para la normalización.

Nota 5.3 NTCGP 1000:2009 # 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio. Observaciones relacionadas con Formalizar las listas de chequeo de estudio previo. Revisar la metodología de avances del convenio.

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

Job / Cert n°:	CO/BOG/2000006325	Organization:	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Date:	18 OCT 2013
Auditor(s):	O. Arias, W. Sánchez	Location:	Calle 28 # 13 A 15, Bogotá	Visit n°:	02
Document:	GS0302	Issue n°:	2	Page n°:	4 of 4