

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>			
<b>MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO</b>			
<b>1.2. SITIO WEB: <a href="http://www.mincit.gov.co">www.mincit.gov.co</a></b>			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 28 No.13 A 15 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia</b>			
<p>Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.</p> <p>En el caso de organizaciones compuestas por varias empresas, sus nombres y direcciones deben registrarse en la primera columna de esta tabla, en caso de que no aplique eliminar la columna y este párrafo.</p>			
Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales. Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance  En el caso en que la Organización está conformada por varias razones sociales, se debe relacionar el alcance en español e inglés por cada razón social.
<b>NA</b>	<b>Carrera 13 No. 28-05</b>	<b>Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia</b>	<b>Procesos administrativos del sistema de gestión</b>
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>			
<p><b>Prestación de servicios asociados al diseño, formulación, adopción, dirección y coordinación de 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 la ejecución de políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.</b></p>			

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<p>Providing services related to the design, formulation, adoption, management and coordination of the country economic and social policies focused on: i) competitiveness, integration and development of the national productive sectors, ii) SME's support, iii) foreign trade of goods, technology and services, iv) foreign direct investment (FDI) attraction, v) domestic commerce and vi) tourism promotion. As well as, in the implementation of policies, programmes, general plans and project related to international trade.</p>		
<b>1.5. CÓDIGO IAF: 36</b>		
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA</b>		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001/2015</b>		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Alejandro Torres P	
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial	
Correo electrónico	<a href="mailto:atorresp@mincit.gov.co">atorresp@mincit.gov.co</a>	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b> Marcar los tipos de auditoría que correspondan de acuerdo con la asignación del servicio (no se debe incluir la restauración como tipo de auditoría). <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>Inicial o de Otorgamiento</b></li> <li><input type="checkbox"/> Seguimiento</li> <li><input type="checkbox"/> Renovación</li> <li><input type="checkbox"/> Ampliación</li> <li><input type="checkbox"/> Reducción</li> <li><input type="checkbox"/> Reactivación</li> <li><input type="checkbox"/> Extraordinaria</li> <li><input type="checkbox"/> Actualización</li> <li><input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)</li> </ul>		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoria</b>	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 A pesar de ser un otorgamiento no aplica por ser del grupo de empresas que no alcanzo a estar lista para actualización, dentro de los tiempos límites establecidos por el ICONTEC	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	<b>2018-11-16</b>	<b>0.5</b>
Auditoría en sitio	<b>2018-11-26/27/28</b>	<b>5.5</b>
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Darío Carreño V.	
Auditor	Dora Marina Rojas	
Auditor	Martha Liliana Bernal	
Experto Técnico		
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>	
Código asignado por ICONTEC	<b>NA</b>
Fecha de aprobación inicial	<b>NA</b>
Fecha de próximo vencimiento:	<b>NA</b>

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</b>
<p><b>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</b></p> <p><b>2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.</b></p> <p><b>2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</b></p> <p><b>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</b></p>

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
<p>3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.</p> <p>3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.</p> <p>3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.</p> <p>3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.</p> <p>3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si  No  **NA X**

**NOTA: A pesar de ser un otorgamiento no aplica por ser del grupo de empresas que no alcanzo a estar lista para actualización, dentro de los tiempos límites establecidos por el ICONTEC y por disposiciones internas de ICONTEC, se desarrolla el otorgamiento omitiendo la auditoria de etapa I**

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: **No aplica**

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si **X** No  NA

**Los requisitos no aplicables:**

**7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. Porque no emplean en la prestación de servicios ningún instrumento de medición**

**8.4.1.c Porque ningún proceso o una parte de un proceso es proporcionado por un proveedor externo**

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si  No  **NA X**

Nombre del Proyecto / Contrato:	<b>NA</b>
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:	
Numero de Contrato:	
Entidad Contratante:	
Localización:	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	
% de participación y nombre de cada empresa participante	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	
Fecha de inicio del proyecto:	

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

Fecha de finalización del proyecto:		
Objeto del contrato y descripción del contrato		
Actividades del alcance auditadas.		
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).		
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si  No  NA

**El diseño de la Política “Plan sectorial de Turismo” por un turismo que construye país. 2018**

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si  No  NA

**El decreto Ley 210 del 2003 que determina los objetivos y la estructura organiza del Ministerio de Comercio, Industria y turismo.**

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si  No

En caso afirmativo, cuáles:

**Se rediseña el mapa de procesos institucional. Se ajustan los procesos misionales de Gestión de Políticas, Fomento y Promoción, Asesoría Capacitación y Asistencia Técnica por los procesos: Administración, Profundización y Aprovechamiento de Acuerdos y Relaciones Comerciales, Facilitación del Comercio y Defensa Comercial, Desarrollo Empresarial, Fortalecimiento de la Competitividad y Promoción del Turismo**

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si  No

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial [cotizacionssystema@icontec.org](mailto:cotizacionssystema@icontec.org) , para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si  No  **NA X**

En caso afirmativo descríbalas,

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

**Si X** No  NA .

**Proceso de origen externo: Actividades de Asistencia técnica, asesoría y capacitación.  
Inmersos en los procesos misionales .**

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si  **No X** En caso afirmativo, cuáles:

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

**Si X** No

**Se afecta el ciclo de certificación con la transición a la norma ISO 9001/2015, involucrando a todos los procesos de la organización, adicional al presentarse fuera de los tiempos limites para la actualización, se inicia un nuevo el ciclo de auditoria con este otorgamiento.**

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si  **No X** NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  **NA X**

### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

#### 4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

❖ **Las caracterizaciones.** Porque esta herramienta con el enfoque con la norma ISO 9001/2015, incluye: partes interesadas, riesgos, oportunidades y un DOFA específico para todos los procesos, por ser una hoja de ruta estratégica para todos los procesos.

❖ **Gestión del Talento Humano. Por las mejoras:**

✓ **La encuesta de la felicidad. Por su orientación hacia evaluar integralmente las**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

- personas y porque les va facilitar el poder medir el cumplimiento del objetivo de “Retener personal”
- ✓ El ejercicio de rediseño institucional, les va permitir, balance de cargos equilibrado según los ajustes y mejorar el clima laboral.
- ❖ Procedimiento de diseño, implementación y seguimiento del Sistema Nacional de Información Turística a través del centro de información turística:
- ✓ Por la implementación de este procedimiento que además de estandarizar les esta permitiendo transferir el conocimiento tácito a explícito.
  - ✓ Por el desarrollo del proyecto de certificar con el modelo DANE las operaciones. Turismo receptivo y cruceros internacionales.
- ❖ Fortalecimiento de la Competitividad y Promoción del Turismo. Por la efectividad de las estratégica, evidente en :
- ✓ Un incremento en el 27% de visitantes con respecto al año anterior
  - ✓ Un incremento en el empleo en el sector turismo del 23% con respecto al año anterior
  - ✓ Un incremento del 12.44% por ingresos de la cuenta de viajes(dato del Banco de la Republica)
- ❖ Desarrollo Empresarial. Por las siguientes mejoras implementadas, que les ha permitido consolidar este proceso:
- ✓ La integración del proceso, por los siguientes beneficios: unificación de procedimientos, articulación, mejor control, mejor documentación de funciones y más organización.
- ❖ Información Documentada
- Por la creación de las políticas de gestión documental y política de gestión de documentos electrónicos, así como la actualización de la resolución de tablas de retención documental para su aplicación en el MINCIT, ya que ha permitió depurar la información documentada, organizar y clasificar los documentos del SGC
- ❖ La documentación del sistema de gestión de calidad que ha integrado en forma práctica los controles y las salidas no conformes de cada proceso de manera que los funcionarios conocen la aplicación y alcance de esos conceptos.
- ❖ Los documentos anexos a las fichas de indicadores pues permiten hacer la trazabilidad sobre los datos que fueron tomados para efectuar la medición.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

##### GESTION FINANCIERA

- ❖ El proceso se desarrolla de manera estandarizada acorde con los lineamientos del Ministerio de Hacienda y de la Contraloría General de la Nación. Se tiene como herramienta el sistema SIF Nación el cual permite el registro de operaciones con los criterios de las normas NIIF.
- ❖ La ejecución del Plan de Mejoramiento de la Contraloría General, que le permitirá solucionar hallazgos de los patrimonios autónomos, con lo cual se hace viable un futuro feneamiento de la cuenta fiscal, ya que no se registran hallazgos relevantes generados por la operación directa del Ministerio.

##### JURIDICA

- ❖ El monitoreo y seguimiento que se realiza en las diferentes etapas procesales con el fin de no incurrir en omisiones. La trazabilidad de estas actuaciones igualmente se realiza a través de sistema Kogui de la Defensa Jurídica del Estado.

##### ADQUISICIÓN DE BIENES YSERVICIOS

- ❖ El proceso utiliza para la realización de la contratación y las adquisiciones la plataforma Secop II y Colombia Compra Eficiente, adicionalmente publica en estas plataformas todos los documentos de ejecución contractual como son los informes de supervisión, lo cual permite que las partes interesadas puedan consultar y vigilar el desarrollo de estos procesos.

##### FACILITACION DEL COMERCIO Y DEFENSA COMERCIAL

- ❖ Se cuenta con la plataforma Ventanilla Única- VUCE a través de la cual los usuarios pueden realizar los trámites de Licencia y Registros de Importación La plataforma integra 29 entidades que tienen autoridad para decidir sobre el trámite y posee toda la información de trazabilidad y los controles necesarios para garantizar su gestión en forma eficiente y controlada.
- ❖ El desarrollo de un módulo de Investigaciones por dumping salvaguardia- Trámite electrónico, con el cual se generan los expedientes electrónicos público y privado eliminado el uso de papel y facilitando la consulta del peticionario. Como servicio adicional el aplicativo genera los expedientes de consulta que se encuentran en la página web, a disposición de los productores e interesados en general.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ❖ El desarrollo de actividades de investigaciones por la metodología que se utiliza y cuyos resultados en casos específicos se miden analizando el impacto de las medidas adoptadas. Durante el desarrollo de los estudios y las publicaciones se contemplan todos los aspectos requeridos para salvaguardar la información de las partes.

#### **NEGOCIACIÓN, PROFUNDIZACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE ACUERDOS COMERCIALES Y RELACIONES COMERCIALES**

- ❖ Se utiliza el SAC- Sistema de Administración de Acuerdos Comerciales a través del cual se realiza el seguimiento y monitoreo a los acuerdos comerciales y se registra el desarrollo de las acciones de profundización, facilitando seguir la trazabilidad del servicio en cualquiera de sus etapas.
- ❖ La utilización que se hace de la herramienta de gestión documental para controlar los términos de los procesos defensas, que son diferentes a los establecidos por la legislación colombiana de manera que se minimice el riesgo de incumplimiento.

#### 4.2 Oportunidades de mejora

- ❖ **Matriz de partes interesadas.** Para mejorar es importante, tener en cuenta:
  - ✓ El despliegue de la matriz de grupos de interés a partes interesadas de procesos diferentes a los misionales, como contratación talento humano entre otros.
  - ✓ Identificar el mecanismo y la frecuencia de seguimiento y revisión interna del cumplimiento de las “Necesidades”.
  - ✓ Identificar el mecanismo y la frecuencia de acercamiento para la retroalimentación formal de las partes interesadas.
- ❖ **Gestión del cambio (Planificación del cambio).** Para consolidar esta herramienta es importante, tener en cuenta:
  - ✓ Seguimiento para la aplicación y acompañamiento de la metodología en los procesos, por ser de reciente definición
  - ✓ Precisar en el formato de gestión del cambio, la afectación del cambio a los riesgos actuales y la identificación de oportunidades con el cambio.
- ❖ **Planificación para cumplir objetivos.** Para que a partir de la Matriz de despliegue de los objetivos, establecer los enlaces(link) con las diferentes herramientas a través de las cuales se identifican “El que se va hacer” y “Que recursos se requerirán”
- ❖ **Los riesgos.** Para mejorar es importante, tener en cuenta:
  - ✓ Tener en cuenta que los controles pueden ser también de detección, corrección y de protección, como complemento a las preventivas

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ Establecer el seguimiento trimestral de evaluación por autocontrol de la efectividad de los controles.
- ✓ La valoración del mes de febrero del 2019 de la eficacia de las abordadas para los riesgos.
  
- ❖ **Oportunidades.** Para consolidar esta herramienta es importante, tener en cuenta:
  - ✓ Definir la herramienta a través de la cual se van a planificar la implementación de las oportunidades, que podrían ser: un plan operativo y próximamente por el modulo de riesgos DAFP del ISOLUCION.
  - ✓ Para la evaluación de la eficacia de las acciones abordadas para las oportunidades establecer el mecanismo de evaluación no solo el cumplimiento del plan operativo sino de la eficacia en el cumplimiento de los objetivos del plan operativo.
  
- ❖ **La revisión por la dirección.** Para complementar esta herramienta es importante, tener en cuenta:
  - ✓ Incluir un resumen de la retroalimentación de las partes interesadas.
  - ✓ Incluir un resumen de la eficacia de las acciones abordadas para las oportunidades.
  - ✓ La alineación de los objetivos estratégicos con el sistema de gestión
  - ✓ La inclusión del seguimiento al desempeño de los proveedores.
  
- ❖ **Gestión del Talento Humano.** Para mejorar es importante, tener en cuenta:
  - ✓ Definir indicadores de desempeño del proceso, relacionados con; la retención del personal (bienestar del personal encuesta de la felicidad), y el desarrollo de competencias de servidores públicos por evaluación de desempeño laboral (que no sean gerentes públicos).
  - ✓ DOFA. Para que se complemente el DOFA del proceso con el DOFA de planeación Estratégica y posteriormente se definan las estrategias (DF Y OA etc.)
  - ✓ Partes interesadas. Desplegar y completar la Matriz de partes interesadas, a este proceso para los grupos de interés y asegurarse que las preguntas de la “Encuesta de la Felicidad” evalúan la eficacia de los planes de acción para cumplir las “Necesidades”
  - ✓ Riesgos. Incluir el riesgo de “Incapacidad para retener personal”
  - ✓ Oportunidades. Mapear la identificación y planificación de las oportunidades en planes operativos
  - ✓ Planificación del cambio, Socializar la metodología definida de gestión del cambio.
  - ✓ Para darles formalidad a la respuesta de los requisitos: conocimiento, personas, ambiente para la operación de los proceso, toma de conciencia, es importante, esquematizar, graficar o plasmar en matrices la forma como en la organización se da respuesta a estos requisitos.
  
- ❖ **Procedimiento de diseño, implementación y seguimiento del Sistema Nacional de Información Turística a través del centro de información turística.** Para mejorar es

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

importante, tener en cuenta:

- ✓ Precisar que el diseño es bajo estándares y criterios DANE(NTC-PE 1000 Norma técnica de la calidad estadística) y no de ISO 9001/2015 numeral 8.3.
  - ✓ Mejorar el manejo de las herramientas como salidas no conformes(incluyendo su registro) y ampliar cobertura del servicios no conforme a salidas no conformes en la Matriz de registro de producto y servicio no conforme”
  - ✓ El formato Registro de producto o servicio no conforme. Para que se replantee la información contenida, de manera que sea más específica su identificación y su tratamiento y facilite y motive el registro de las salidas no conformes.
  - ✓ La parte interesada “Situr” para que se identifiquen o se den a conocer las necesidades de este grupo de interés y lo que se esta haciendo por satisfacerlas.
- ❖ Fontur. Ficha de presentación de proyectos. Para que en se incluya en el ítem de “Impactos del proyecto” los riesgos asociados al proyecto, para que, quienes toma la decisión final de aceptación conozcan y tengan todos los elementos de impacto positivo o negativo del proyecto.
- ❖ Fortalecimiento de la Competitividad y Promoción del Turismo. Para mejorar es importante, considerar:
- ✓ Revisar la alineación de los objetivos del proceso (competitividad, sostenibilidad, promoción, fortalecimiento y desarrollo del turismo) con los indicadores actuales para evaluar si es posible identificar indicadores adicionales de desempeño que midan directamente el impacto de la gestión.
  - ✓ Asegurarse de identificar e incluir en la planificación del proyecto, los riesgos del proyecto, en la ficha técnica.
  - ✓ Para el cierre de proyectos es importante asegurarse de incluir: el análisis del impacto del proyecto, los riesgos materializados, nuevos riesgos, nuevas oportunidades, las lecciones aprendidas (Gestión del conocimiento), la retroalimentación de las partes interesadas, entre otros.
  - ✓ Identificar el mecanismo de retroalimentación de la parte interesada
  - ✓ Oportunidades. Para que se deje evidencia de la eficacia de las acciones abordadas para las oportunidades identificadas en el DOFA
  - ✓ Planificación del cambio. Aplicar la reciente metodología de planificación de cambios.
  - ✓ Salidas No Conformes. Registrar las salidas conformes y el tratamiento en formato definido
  - ✓ Para el diseño de la política tener en cuenta como una entrada al diseño: Las consecuencias potenciales de fallar de la política
  - ✓ Alinear la respuesta a los requisitos de la norma ISO 9001/2015 con el procedimiento de diseño de política.
  - ✓ Incluir en el procedimiento de diseño de políticas las disposiciones de cambios en el diseño, considerando el análisis de los efectos adversos y las acciones tomadas para prevenir.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ❖ **Desarrollo Empresarial.** Para mejorar es importante, tener en cuenta:
  - ✓ Aplicar la metodología de planificación de cambio (gestión del cambio).
  - ✓ Evaluar la eficacia de las acciones abordadas para los riesgos.
  - ✓ Aplicar la metodología de planificación de las oportunidades.
  - ✓ Aplicar el formato definido para registrar las salidas no conformes.
  - ✓ Obtener la retroalimentación de las partes interesadas del proceso.
  - ✓ Alinear la respuesta a los requisitos de la norma ISO 9001/2015 con el procedimiento de diseño de política.
  - ✓ Aprovechamiento la “Lista de chequeo para la validación del diseño y formulación de políticas”. Y estructurar una que incluya: etapa, actividades, revisión, verificación y validación.
  - ✓ Incluir en el procedimiento de diseño de políticas las disposiciones de cambios en el diseño, considerando el análisis de los efectos adversos y las acciones tomadas para prevenir.
  
- ❖ **La reformulación de batería de indicadores para determinar la eficacia de los procesos.** Aprovechando este ejercicio que se va desarrollar es importante, tener en cuenta;
  - ✓ Completar el objetivo del proceso con los propósitos a obtener
  - ✓ Definir indicadores de desempeño que midan directamente el cumplimiento de objetivos identificados(propósitos)
  
- ❖ **Evaluación y seguimiento (Auditorías internas de Calidad.)** Para mejorar es importante, tener en cuenta, para el próximo ciclo de auditorías internas:
  - ✓ Enfocar la auditoria a resultados, gestión y riesgos de los procesos.
  - ✓ Identificar para cada proceso los objetivos a auditar y validarlos en las conclusiones de la auditoria.
  - ✓ En el informe final el auditor debería concluir acerca del desempeño de cada proceso, considerando: riesgos, indicadores, salidas no conforme, oportunidades, partes interesadas.

#### **GESTIÓN FINANCIERA:**

- ❖ **Considerar dentro de la identificación y tratamiento de riesgos institucionales la situación de dependencia de los recursos del Ministerio de Hacienda, con el fin de garantizar que se prevea esta situación y se minimicen posibles impactos.**

#### **GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

- ❖ **Realizar la alineación entre las diferente etapas que se surten en la contratación estatal con las requisitos de selección, evaluación seguimiento y reevaluación de proveedores que establece la norma ISO 9001:2015, para que se facilite a los integrantes del proceso identificar como a través de la ejecución de la normativa se les da cumplimiento.**

#### **FACILITACION DEL COMERCIO Y DEFENSA COMERCIAL**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ❖ Considerar mejorar la periodicidad e medición del indicador de licencias de importación toda vez que las mediciones anuales pueden incidir en no identificar oportunamente la necesidad de generar acciones.
- ❖ La documentación dentro del sistema de las actividades de medición de impacto de las decisiones tomadas y sus resultados, como una información que permita validar la efectividad y que pueda a la vez constituirse en entrada para próximos desarrollos.

#### **NEGOCIACIÓN, PROFUNDIZACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE ACUERDOS COMERCIALES Y RELACIONES COMERCIALES**

- ❖ Considerar la aplicación del requisito de diseño y desarrollo para la formulación de tratados comerciales, teniendo en cuenta que a través de ellos se establecen políticas para el sector.
- ❖ Revisar el concepto de salidas no conformes, ya que la definición actual implica que se logren las negociaciones, situación que no depende en un 100% del Ministerio.

#### **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS**

- ❖ Los riesgos del proceso, para que se continúe con la revisión de manera que se concreten las acciones que seguirán ejecutándose, ya que actualmente se tiene pendiente solo la transferencia de un inmueble.
- ❖ Los requisitos de tiempo en el procedimiento de TRANSFERENCIA DE BIENES INMUEBLES, sería importante que se revisen con el fin de facilitar la gestión del proceso, teniendo en cuenta que existen actividades que no dependen del proceso.
- ❖ Los indicadores “novedades de bienes inmuebles gestionadas, oportunidad en el tiempo atención a solicitudes de bienes y servicios”, con el fin contar información para la mejora continua, adicionalmente, se hace necesario que sean retadores y alcanzables

#### **INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

- ❖ La asignación del código del documento “programa de gestión documental”, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones planificadas por la Institución para el control de los documentos.
- ❖ La inclusión de los responsables de ejecución y revisión de los datos y la formalización del registro de control de temperatura y humedad relativa en el Archivo Central, de manera que se garantice el control de dichas condiciones claves para la conservación de los

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**  
documentos almacenados.

- ❖ **Riesgos:** Para que se complementen los controles que se realizan actualmente en el ítem de “controles existentes”, ya que el Ministerio no solamente realiza capacitaciones y campañas de divulgación, sino que planifica y ejecuta otras actividades.
- ❖ El seguimiento al mantenimiento de la infraestructura en el archivo, ya que actualmente en el espacio asignado para la revisión de cámaras que se encuentra dentro de las instalaciones del Archivo Central.
- ❖ Los indicadores “transferencia recibidas de archivo de gestión al archivo central, control y distribución de las comunicaciones recibidas y generadas en el MINCIT”, con el fin contar información para la mejora continua, adicionalmente que sean retadores y alcanzables

**GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

- ❖ La difusión de las partes interesadas a los procesos del SGC, ya que actualmente solo se ha difundido en los procesos misionales, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de las mismas por parte del Ministerio. Así como es importante difundir la metodología para la gestión del cambio.
- ❖ La comunicación interna del Ministro con los colaboradores, aun cuando por ley se realizará la rendición de cuentas de la gestión de los primeros 100 días, se debería considerar informar con una mayor frecuencia ya que son partes interesadas claves del SGC.
- ❖ El análisis y evaluación de los resultados del indicadores “visitas a la página web” para que se complemente con la información sobre el cambio de metodología a Google Analytics, de manera que se quedé disponible dicha información a la Institución porque no se pueden comparar los resultados de años anteriores con el presente.
- ❖ Las comunicaciones internas, para que se considere medir el impacto de la divulgación y publicación de información en las carteleras, con el fin de garantizar que el mensaje que se quiere transmitir llega a los colaboradores.
- ❖ La actualización de la caracterización del proceso con la interacción con el Proceso de

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

**Seguridad y Privacidad de la información, ya que es una parte interesada clave del presente proceso.**

- ❖ **La organización de los correos electrónicos en los procesos del SGC, porque es importante que se definan con la oficina de Sistemas, las disposiciones necesarias para la conservación en el tiempo de la información que requiera la Institución, con el objetivo de mantenerla disponible.**
- ❖ **Los indicadores “% de respuesta a las solicitudes de comunicación dentro de los 5 días”, con el fin contar información para la mejora continua, adicionalmente, se hace necesario que sean retadores y alcanzables.**

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Vice ministerio	Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Turismo	351	Protección al turísticas(186) y atención al ciudadano(141) el resto es por otros varios.	En su mayoría son trasladadas a la superintendencia de Industria y Comercio  Las que aplican son por quejas hacia los operadores turísticos y no por los servicios del Ministerio Igual se solucionan en forma particular dada una.
Comercio	12	Por el cambio de plataforma de trámites de Ventanilla Única de Comercio Exterior En particular por las claves de acceso.	Se direcciona a la oficina de sistemas de información quienes atendieron y solucionar los problemas detectados.
Desarrollo empresarial	2	Por solicitudes demoradas de la tarjeta profesional de Diseño industrial	Se agilizó y solucionó el problema

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION**

Secretaria General	14	Varios administrativos	Cada una se le da el trámite correspondiente
OSI	8	Por cobros fraudulentos a nombre del Ministerio	Publicar en la página Web una alerta para que no sean objetos de fraude.

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas. **No se han presentado eventos**

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
 Si  No  **NA X**

5.1.4. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
 Si  No

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)  
 Si  No .

**5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	3	(7.5.3.2 b), (9.1.1.b), (9.3.1/9.3.2.c.1/ 9.3.2.c.7/9.3.2.e)
1ª de seguimiento del ciclo	NA	
2ª de seguimiento del ciclo	NA	
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?  
 Si  No  **NAX.**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION**

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Anualmente se desarrolla un ciclo de auditorías internas de calidad el 29 y 30 de octubre del 2018, con auditores externos.

La metodología aplicada por los auditores fue la del Ministerio, la cual esta alineada con la norma ISO 19011

La auditoria cubrió todos los proceso y requisitos de la norma ISO 9001/2015

El ejercicio permitió detectar ocho (8) oportunidades de mejora y cuatro (4) no conformidades, para lo cual se estructuro un plan de mejora.

En el presente informe se incluyen oportunidades de mejora para reenfocar y fortalecer esta herramienta

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

Trimestralmente a través del Comité Institucional de gestión y desempeño se revisa gradualmente las entradas de la revisión por la dirección(junio 26 del 2018 y septiembre 28 del 2018)

Cubriendo parcialmente las entradas y salidas del ejercicio de la revisión por la dirección, sin incluir nada adicional

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION**

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?  
Si  No  **NA X**.

**Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC, solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación ES-P-GM-01-A-011, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.**

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?  
Si  No  **NA X**.

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
Si  No  **NA X**

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)  
Si  No  **NA X**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

--

**7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  **NO X**

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  **NO X**

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI  **NO X**

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: No Aplica

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
<b>NA</b>			
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
<b>NA</b>			
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
<b>NA</b>			

**8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001**

	SI	NO
<b>Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión</b>	<b>X</b>	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
<b>Nombre del auditor líder: Darío Carreño V</b>	<b>Fecha</b>	<b>2018</b>	<b>12</b>	<b>05</b>

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	<b>MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		
Dirección del sitio:	<b>Calle 28 No.13 A 15 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia</b>		
Representante de la organización:	<b>Ligia Stella Rodriguez Hernandez.</b>		
Cargo:	<b>Secretario General</b>	Correo electrónico	<b>lrodriguez@mincit.gov.co</b>
<b>Alcance:</b> Prestación de servicios asociados al, diseño formulación, adopción, dirección y coordinación de 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 la ejecución de políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.			
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA: ISO 9001/2015</b>			
Tipo de auditoría: <input checked="" type="checkbox"/> <b>XOTORGAMIENTO</b> SEGUIMIENTO: <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> <b>No X</b>	
Existen actividades/procesos que		<input type="checkbox"/> Si	

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



requieran ser auditadas en turno nocturno:

**X No**

Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
- 

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder: 9001	Darío Carreño Villamizar (DCV)	Correo electrónico	dcarreno@icontec.org
Auditor : 9001	Dora Marina Rojas(DMR)	Correo electrónico	drojas@icontec.net
Auditor : 9001:	Martha Liliana Bernal(MLB)	Correo electrónico	mlbernal@icontec.org
Experto técnico:			

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>DIA 1</b>					
2018-11-26	08:30	08:45	Reunión de apertura	DCV/DMR/MLB	<b>Auditados</b> <b>Equipo Auditor</b> Lugar: Sala Secretaria General. Piso 9.
	08:45	10:30	<b>Dirección Estratégica</b> Incluye(4.1/4.2/6.1/6.2/6.3) Revisión por la Dirección(9.3)	Darío Carreño Villamizar (DCV)	<b>Ligia Stella Rodríguez</b> Secretaria General <b>Alejandro Torres Perico</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial Lugar: Sala Secretaria General. Piso 9
	10:30	12:30	<b>Gestión de Talento Humano</b>	Darío Carreño Villamizar (DCV)	<b>Alejandra Mogollón Bernal</b> Coordinadora Grupo Talento Humano Lugar: Sala Grupo Talento Humano. Piso 9.
	01:30	04:15	<b>Procedimiento de: Diseño DANE(NTC-PE 1000 Norma técnica de la calidad estadística), implementación y seguimiento del Sistema Nacional de Información Turística a través del centro de información turística. (8.1/8.3/8.5/8.6/8.7)</b>	Darío Carreño Villamizar (DCV)	<b>Alejandro Torres Jaimes</b> Coordinador Grupo Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo. Lugar: Sala Oficina Asesora de Planeación Sectorial. Piso 5.
	08:45	10:30	<b>Gestión de Recursos Financieros (7.1.1)</b>	Dora Marina Rojas (DMR)	<b>Rafael Eduardo Chavarro</b> Coordinador Grupo Financiera <b>Diana Carolina Valdeblanquez</b> Coordinadora Grupo de Tesorería <b>Nohora Ahigsa Martinez</b>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hor a de inici o de la acti vida d de audi toría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Coordinadora Grupo Contabilidad <b>Lugar:</b> Sala Grupo Financiera. Piso 9.
	10:30	12:30	<b>Gestión Jurídica(7.5)</b>	Dora Marina Rojas <b>(DMR)</b>	<b>Andrea Catalina Lasso Ruales</b> Jefe Oficina Asesora Jurídica <b>Lugar:</b> Sala Oficina Jurídica. Piso 3.
	01:30	04:15	<b>Gestión de adquisiciones bienes y servicios(4.1.1/8.1(8.4/8.6/8.7)</b>	Dora Marina Rojas <b>(DMR)</b>	<b>Claudia Liliana Martínez Melo</b> Coordinadora Grupo de Contratos <b>Luz Angela Muñoz Oviedo</b> Coordinadora Grupo Administrativa <b>Francy Liliana Vargas</b> Coordinadora Grupo Pasajes y Viáticos. Sala <b>Lugar:</b> Sala Contratos piso 9.
	08:45	10:00	<b>Gestión de Recursos Físicos(7.1.3)</b>	Martha Liliana Bernal <b>(MLB)</b>	<b>Luz Angela Muñoz</b> Coordinadora Grupo Administrativa. <b>Lugar:</b> Sala Grupo Administrativa. Piso 3.
	10:00	12:00	<b>Información Documentada(7.5)</b>	Martha Liliana Bernal <b>(MLB)</b>	<b>Ana Lucía Méndez</b> Coordinadora Grupo <b>Gestión Documental</b> <b>Lugar:</b> Sala Grupo Administrativa. Piso 3.
	01:30	04:15	<b>Gestión de información y Comunicaciones(7.4)</b>	Martha Liliana Bernal <b>(MLB)</b>	<b>Camilo Segura</b> Coordinador Grupo Comunicaciones <b>Lugar:</b> Grupo Comunicaciones Palma Real. Piso 5

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hor a de inici o de la acti vida d de audi toría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	04:15	05:15	Balance del auditor	DCV/DMR/MLB	Lugar: Sala Oficina Asesora de Planeación Sectorial
2018-11-27	08:00	12:30	Facilitación del Comercio y Defensa Comercial (8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7) Se seleccionaran dos(2) procedimientos, para evaluar el "Hacer" del proceso	Dora Marina Rojas (DMR)	<p><b>Laura Valdivieso Jiménez</b> Viceministra de Comercio Exterior</p> <p><b>Luis Fernando Fuentes Ibarra</b> Director de Comercio Exterior.</p> <p><b>Eloisa Fernández de Luque</b> Subdirectora de Prácticas Comerciales</p> <p><b>Carmen Ivonne Gómez Díaz</b> Subdirectora de Diseño y Administración de Operaciones</p> <p><b>Mandy Margot Betancourt Hernández</b> Coordinadora Grupo Comité de Importaciones</p> <p>Lugar: Sala Oficina Dirección de Comercio Piso 16.</p>
			Administración, Profundización y Aprovechamiento de acuerdos Comerciales y Relaciones Comerciales (8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7) Se seleccionaran dos(2) procedimientos, para evaluar el "Hacer" del proceso	Dora Marina Rojas (DMR)	<p><b>Laura Valdivieso Jiménez</b> Viceministra de Comercio Exterior</p> <p><b>Nicolás Torres Alvarez</b> Negociador Internacional</p> <p><b>Nicolas Palau Van Hissenhoven</b></p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hor a de inici o de la acti vida d de audi toría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	01:30	04:15			<p>Director de Inversión Extranjera y Servicios  <b>Sandra Catalina Charris Rebellón</b>                      Jefe Oficina Asuntos Legales Internacionales  <b>Abdul Yelil Fatat Romero</b>                      Director de Integración Económica  <b>Juan Carlos Cadena Silva</b>                      Director de Relaciones Comerciales  <b>Eloisa Fernández de Luque.</b>                      Subdirectora de Prácticas Comerciales.  <b>Lugar:</b> Sala Oficina Asesora de Planeación Sectorial Piso 5.</p>
	04:15	05:15	Elaboración Informe	Dora Marina Rojas (DMR)	
	08:00	12:30	<p><b>Fortalecimiento de la Competitividad y Promoción del Turismo(8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7)</b></p> <p><b>Se seleccionaran dos(2) procedimientos, para evaluar el “Hacer” del proceso</b></p>	Darío Carreño Villamizar (DCV)	<p><b>Juan Pablo Franky</b>                      Viceministro de Turismo  <b>Sandra Jimena Zuluaga</b>                      Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo  <b>Lugar:</b> Sala Oficina Asesora de Planeación Sectorial Piso 5.</p>
	01:30		<p><b>Desarrollo Empresarial(8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7)</b></p> <p><b>Se seleccionaran dos(2) procedimientos, para evaluar el “Hacer” del proceso</b></p>	Darío Carreño Villamizar DCV	<p><b>Jesús Saúl Pineda Hoyos</b>                      Viceministro de Desarrollo Empresarial  <b>Carlos Andrés Arévalo Pérez</b>                      Director de</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.



# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hor a de inici o de la acti vida d de audi toría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
		<b>04:15</b>			Productividad y Competitividad <b>Sandra Acero Walteros</b> Directora de Mipymes. <b>María Leonisa Ortiz Bolivar</b> Directora de Regulación <b>Lugar:</b> Sala Dirección de Regulación. Piso 4.
	<b>04:15</b>	<b>05:15</b>	<b>Balance Auditor</b>	<b>DCV</b>	
<b>2018-11-28</b>	<b>08:00</b>	<b>09:30</b>	<b>Evaluación y seguimiento(Auditorías internas de Calidad)(9.2)</b>	<b>DCV</b>	<b>Alejandro Torres Perico</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial
	<b>09:30</b>	<b>11:00</b>	<b>Preparación reunión de cierre e informe de auditoria</b>	<b>DCV</b>	
	<b>11:00</b>	<b>12:00</b>	<b>Reunión de cierre</b>	<b>DCV</b>	<b>Auditados Equipo Auditor</b>
Observaciones:					
Para ISO 9001:2015: 4.1.1/6.1.1/7.5/9.1.3/10:					
Aspectos logísticos importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido: Están descritos en el desarrollo del Plan.					
La metodología de la auditoria será mediante el uso de la técnica PHVA. En la reunión de apertura se precisarán los horarios detalladamente. La duración de las entrevistas puede variar dependiendo del tema y hallazgos de la auditoria. Para el inicio de la auditoría se solicita:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un listado de los documentos y registros del Sistema de Gestión.</li> <li>• Información acerca de reclamos y quejas de las partes interesadas.</li> </ul>					
La auditoría a la aplicación de los requisitos de comunicación se evaluará mediante la verificación de las interacciones entre procesos. Así mismo, la comunicación externa será abordada en todos los procesos del Sistema de Gestión que tengan comunicación externa con las partes interesadas.					
Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoría, a los correos Del equipo Auditor Asignado.					

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No Nombres de las personas que conforman el equipo evaluador: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No					
Durante la auditoria se cerrarán las acciones correctivas planteadas para las no conformidades detectadas en la auditoria anterior y que están pendientes, y se hará seguimiento a los aspectos por mejorar planteados en la auditoria anterior de ICONTEC.					
Durante el proceso de la auditoria se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios contemplados en las Condiciones y Términos de Referencia del Certificado ICONTEC de Gestión de la Calidad ES-R-SG-01, y en el Manual de Imagen y Aplicación del Certificado de Gestión de la Calidad (ES-M-SG-001).					
<b>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</b>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-11-16
---	------------

**ANEXO 2**  
No aplica.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el **2018-12-05** y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el **2018-12-05**.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): <b>NTC-ISO ISO 9001/2015</b>	Requisito(s): <b>(9.3.1/9.3.2.c.1/ 9.3.2.c.7/9.3.2.e)</b>
<b>Descripción de la no conformidad:</b>  <b>La revisión por la dirección no considero:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La retroalimentación de las partes interesadas</li> <li>✓ La eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades</li> <li>✓ El desempeño de los proveedores</li> <li>✓ Las conclusiones de la alineación continua del sistema de gestión con la dirección estratégica</li> </ul>		
<b>Evidencia:</b> Actas de revisión por la dirección de junio 26 del 2018 y septiembre 28 del 2018		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 2 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.1.1.b
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Se determinan y utilizan métodos de medición y análisis que no aseguran resultados válidos.		
<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador eficacia de actos administrativos con fecha de salida: Se registra en la información de soporte 20 resoluciones recibidas e iniciadas 19. La fórmula refiere títulos devueltos versus los recibidos o procesos iniciados- Jurídica.</li> <li>- Efectividad de los cobros realizados: No se evidencian la medición de los variables pagos. Los</li> </ul>		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



resultados se dan en procesos iniciados. Jurídica.  - Número de contratos recomendados por junta /Número de contratos tramitados: Se encuentra medido al contrario de lo que establece la fórmula.- Adquisición de Bienes		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 3 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.5.3.2. b)
<b>Descripción de la no conformidad:</b>  La organización no está controlando la información documentada abordando las siguientes actividades, según corresponda:  b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>Evidencia:</b>  En el Archivo Central se encontraron 18 cajas de documentos almacenadas en contacto directo con el piso, lo cual aumenta el riesgo de daño o pérdida de información importante para la Institución.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org) – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*