



## Management System Certification Audit Summary Report

|  |  |                                   |   |
|--|--|-----------------------------------|---|
| <b>Organization:</b>   | <b>Ministerio de Comercio, Industria y Turismo</b>   |                                   |   |
| <b>Address:</b>  | <b>Calle 28 # 13 A 15, Bogotá</b>  |                                   |   |
| <b>Standard(s):</b>  | <b>ISO 9001:2008; NTC GP 1000:2004</b>   | <b>Accreditation Body(s): SIC</b> |   |
| <b>Representative:</b>   | <b>Patricia del Pilar Acosta Trujillo, 606 7676 Ext 1604, <a href="mailto:pacosta@mincomercio.gov.co">pacosta@mincomercio.gov.co</a></b> |                                   |   |
| <b>Site(s) audited:</b>  | <b>Calle 28 # 13 A 15</b>  | <b>Date(s) of audit(s):</b>       | <b>17 y 18 de Noviembre de 2009</b>                                 |
| <b>EAC Code:</b>   | <b>36</b>  | <b>NACE Code:</b>                 | <b>75.2</b>   |
| <b>No. of Employees:</b>   | <b>536</b>   | <b>No. of Shifts:</b>             | <b>1</b>  |
| <b>Lead auditor:</b>   | <b>Ing. Oscar Arias, 315 831 8909</b>  | <b>Additional team member(s):</b> | <b>Andrea Rincón, 300 816 1802<br/>Margot Bonilla, 301 594 9747</b> |
| This report is confidential and distribution is limited to the audit team, client representative and the SGS office. |  |                                   |   |

### 1. Audit objectives

The objectives of this audit were:

- to confirm that the management system conforms with all the requirements of the audit standard;
- to confirm that the organization has effectively implemented the planned management system;
- to confirm that the management system is capable of achieving the organization's policy objectives.

### 2. Scope of certification

Gestión de políticas; Fomento y promoción; Asesoría, capacitación y asistencia técnica; Negociación y administración de relaciones comerciales. Incluye los procesos de Planeación estratégica; Gestión del desempeño; Gestión de la información y comunicación; Gestión documental; Adquisición de bienes y servicios; Gestión de recursos físicos, tecnológicos y financieros; Gestión Jurídica; Mejora continua y control de la gestión.

Has this scope been amended as a result of this audit?

Yes     No

This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client

Yes     No

### 3. Current audit findings and conclusions

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives required by the standard(s). The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records.

The structure of the audit was in accordance with the audit plan and audit planning matrix included as annexes to this summary report.

The audit team concludes that the organization  has  has not established and maintained its management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the

|                     |                    |              |                      |             |               |           |         |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01      |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 1 of 11 |



organization's policy and objectives.

Number of nonconformities identified: 0 Major 3 Minor

Therefore the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be:

Granted /  Continued /  Withheld /  Suspended until satisfactory corrective action is completed.

#### 4. Previous Audit Results

The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that:

- Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective.
- The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report.

#### 5. Audit Findings

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records.

The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system.  Yes  No

The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system.  Yes  No

The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement.  Yes  No

The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system.  Yes  No

The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy and effectiveness of the management system.  Yes  No

Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard.  Yes  No

Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance  N/A  Yes  No

|                     |                    |              |                      |             |               |           |         |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01      |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 2 of 11 |



## 6. Significant Audit Trails Followed

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout:

### INTRODUCCIÓN

Se verificó el tratamiento las observaciones presentadas en el estudio de Fase 1 de SGS. Ejemplo: Formato MC FM 008 "solicitud de acción de mejora" diligenciado en fecha Noviembre 11 de 2009. Se encontró evidencia de la modificación del documento "Indicadores de planeación estratégica asociados al Sistema integrado de Gestión", identificado como hallazgo en las observaciones de SGS durante la FASE 1.

### PROCESO DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (María del Rosario Becerra)

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 622 A** La organización ha establecido el "Manual de Funciones" en la resolución número 17 de 2007 del Ministerio de Comercio. Se incluyen aspectos relacionados con educación, formación (Conocimientos Básicos o esenciales) y experiencia. En el decreto 2539 del 2005 se establecen las habilidades (competencias comportamentales). Evidencia: Manual de funciones para el profesional especializado 2028 grado 16 de la Dirección de competitividad y productividad.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 621** Se pudo comprobar que las personas que prestan el servicio cumplen las exigencias de requisitos y competencias de su cargo. Evidencia: Hoja de vida de Adolfo León Cabrera profesional 2028 grado 16. Se incluyen diplomas universitarios, constancias de reconocimiento al desempeño, documentos en los que figura la antigüedad y cargos desempeñados.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 622 b** Se aplica el documento "Plan anual Institucional de capacitación". Ejemplo: Plan establecido para el año 2010. Existen tres tipos diferentes de capacitación relacionados con aspectos relacionados con el cargo específico, de desarrollo personal y de conocimientos generales. Ejemplo: "Elaboración y presentación de informes".

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 622 C** Se utiliza el formato TH FM 007 Versión 0 "Evaluación de la calidad" de las actividades de formación en donde se califican aspectos relacionados con calidad académica, pertinencia y aplicabilidad, calidad logística y evaluación de los docentes. Ejemplo: formato diligenciado para la capacitación misional realizada en marzo 5, 6 y 9. También se utiliza el formato Modelo de aprendizaje Institucional: Ficha técnica indicador reducción de brecha individual.

### PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN – Coordinación de comunicaciones

#### (Ana María Romero Martín)

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 41** Objetivo: Garantizar los flujos de información y comunicación interna y externa en forma oportuna confiable y transparente hacia diferentes grupos de interés contribuyendo a la planeación, a la mejora continua, a la proyección de la imagen institucional, a la construcción de una visión compartida y al perfeccionamiento de las relaciones humanas en la entidad. Producir estadísticas y documentos de análisis económico en materia de comercio, industria y turismo suficientes para garantizar la efectiva toma de decisiones en los procesos misionales del Ministerio.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 41/ 551** Se han establecido procedimientos para la adecuada gestión del proceso. Ejemplo: Procedimiento ICP R 007 Versión 1 del 5 de Octubre de 2009 "información y comunicación a través del intranet". Se incluyen pasos de control en el proceso. Ejemplo: Verificación de contenido de la información que se va a publicar en la red interna. Se verificó la aplicación del procedimiento. Ejemplo: Solicitud de publicación de la información en donde se pide que los funcionarios elijan el puesto de votación más cercano a la residencia para cumplir con la función de jurados.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 41/ 551 Principio 10 "Acceso a información facilitando el control social"**. Se utiliza el procedimiento ICP R 005 Versión 1 del 5 de Octubre de 2009 "Diseño, ejecución y monitoreo de políticas de información y comunicación". Se verificó el cumplimiento del procedimiento. Evidencia: Se guardan los archivos de voces para la comunicación externa en la página web [www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co). Ejemplo: Voz del Viceministro Oscar Rueda García refiriéndose al evento Turismo Compite, grabación hecha en Noviembre 12 de 2009.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 424** Los registros del sistema de calidad se encuentran controlados. Ejemplo: Documento "Tabla de retención documental del grupo de comunicaciones" código GD FM 018 Versión 0 de 5 de Octubre de 2009 en la

### PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN – Servicio al ciudadano.

#### (Libia Gómez)

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 723** Se utiliza el aplicativo "sistema de consultas quejas y reclamos" mediante se hace direccionamiento, seguimiento y cierre de las solicitudes del usuario. Evidencia: Queja presentada por el usuario Recudir S.A. con número 6540 ingresada el 26 de Enero de 2009 y respondida el 5 de Febrero de 2009.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 551** Las responsabilidades están adecuadamente definidas en la entidad. Ejemplo: Base de datos de funcionarios autorizados para responder derechos de participación, incluye escalonamiento de las quejas. El aplicativo garantiza que automáticamente se eleven las quejas a niveles mayores de la organización cuando se van a cumplir los términos.

**NTC GP 1000:2004 # Principio 9** Se realizan convenios interinstitucionales con otras entidades del estado. Ejemplo: Convenio con la biblioteca Luis Ángel Arango firmado en fecha Febrero de 2009. También se dispone del convenio con el Fondo Monetario internacional cuyo objeto es consulta en línea de estadísticas financieras internacionales firmado en Abril 15 de 2009.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 823** Se hace seguimiento a la satisfacción de los usuarios. Se aplica la encuesta Formato IC M 003 Versión 0

|                     |                    |              |                      |             |               |           |         |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01      |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 3 of 11 |



"Formato de solicitud de servicios". Indicador de eficacia: Calificación del servicio prestado". Calificación en el período de Octubre 4.8, Meta: 5. Se toman acciones correctivas cuando no se alcanzan las metas. Ejemplo: aumento en el presupuesto de libros, capacitaciones a usuarios, etc. Se maneja también el indicador de efectividad: disminución de quejas por el impacto de las capacitaciones para los usuarios de 33 en el primer semestre bajaron a 9.

## PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Sara Consuelo Sastoque)

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 823 # 622 c** Se manejan indicadores para los diferentes procesos. Ejemplo: **Indicador de eficacia** en el proceso de Gestión del desempeño: "Participación de los servidores públicos en la encuesta del ministerio" (Servidores públicos participantes/total en el ministerio). Meta: 80%, se cumplieron las metas. **Indicador de eficiencia** en el proceso de Gestión de desempeño: "Variación del ambiente de trabajo en el ministerio (con relación al aprovechamiento de los recursos) (Valor de la variable en el año 1/ valor de la variable en el año 0). Meta: 75% Se han cumplido las metas. **Indicador de efectividad** (Evaluación ponderada de los 5 objetivos estratégicos del sector) (sumatoria del porcentaje de cumplimiento de internacionalización de la economía x 0.25 más porcentaje de cumplimiento de transformación productiva x 0.25 más el porcentaje de cumplimiento de Colombia destino turístico de clase mundial x 0.25 más el porcentaje de cumplimiento de gestión de desempeño x 0.125 más el cumplimiento de comunicación e imagen x 0.125). Meta: 90%. Logro 95.08 % correspondiente al primer semestre de 2009

**NTC GP 1000:2004 # Principio 9 Coordinación.** Se cumple con el requisito de coordinación, cooperación y articulación. Ejemplo: Convenio con el gobierno de Chile a través de Acción Social. Objeto: Aumentar la capacidad competitiva de Colombia a través del fortalecimiento en la transferencia de capacidades en innovación, comercio y desarrollo empresarial entre Colombia y Chile. Acción social reúne las entidades y organismos públicos y privados que se ven beneficiados con el convenio (Corporación para el Desarrollo de la Microempresa).

**NTC GP 1000:2004 # Principio 8 Acceso a la información facilitando el control social** Los resultados de la gestión del Ministerio se encuentran disponibles y se difunden de manera permanente en la página electrónica [www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co). Ejemplo: Plan de acción de Colombia destino Turístico de Clase Mundial. Evidencia: Cumplimiento de meta: 59 300 turistas facilitados por Proexport para el primer trimestre de 2009. Cumplimiento 100%

## PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y CONTROL DE LA GESTIÓN – Auditorías internas (Giovanny Chamorro)

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 822** Hay una metodología formal para la planeación de las auditorías internas. Ejemplo: Acta número 3 de 10 de Julio de 2009. Se utiliza el formato NC FM 003 Versión 0 "programa de auditorías". Se han incluido todos los procesos del sistema de calidad. Ejemplo: Proceso de Asesoría, capacitación y asistencia técnica programado para el 10 de Septiembre de 2009. La planeación de la auditoría garantiza el cumplimiento de la norma en el sentido de que se ha estructurado de modo que se asigna un mayor número de auditores a los procesos más complejos. Evidencia: Se asignaron 4 auditores para el proceso de Planificación estratégica (proceso misional) y mejora continua mientras que se asignaron 3 auditores para dos procesos diferentes: Gestión de recursos y gestión del desempeño. Formato MC FM 005 "Formato plan de auditoría" diligenciado para Septiembre de 2009.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 822** La asignación de los auditores garantiza la objetividad e imparcialidad del análisis. Ejemplo: Carlos Roberto Rojas quien se desempeña en la Subdirección de prácticas comerciales realizó la auditoría a los procesos de Gestión de Recursos y Gestión del desempeño. Carlos Roberto Rojas tiene un registro de haber realizado su capacitación con Bureau Veritas en 2007. Se realizan actividades de evaluación del desempeño de los auditores. Evidencia: Formato de Evaluación de auditores MC FM 004 diligenciado en relación con la competencia del auditor Carlos Roberto Rojas, Formato de Evaluación de auditores MC FM 004 diligenciado en relación con el desempeño del equipo auditor conformado por Julio César López y Ana Lucía Méndez.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 822** Se utiliza el formato "Lista de verificación" en donde se incluyen las diferentes preguntas del auditor y las evidencias consultadas. Ejemplo: formato MC FM 006 Versión 1 aplicado durante la auditoría al proceso de gestión documental. Las listas de verificación son objetivas en el sentido de que se limitan a los requisitos de la norma.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 822** La redacción de las no conformidades cumple las exigencias de la norma en el sentido de que se establece la evidencia específica e indica el numeral de la norma que se incumple. Ejemplo: No conformidad relacionada con comunicación interna en el proceso de gestión documental.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 852** Se aplica el formato MC FM 008 Versión 1 "Formato de solicitud de acción de mejora". Se incluyen campos para la descripción de la no conformidad, análisis de causas, definición del plan de acción, seguimiento y cierre. Ejemplo: Acción correctiva definida con relación a la clasificación de indicadores.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 853** Se aplica el formato MC FM 008 Versión 1 "Formato de solicitud de acción de mejora". Se incluyen campos para la descripción de la no conformidad potencial, análisis de causas, definición del plan de acción, seguimiento y cierre. Ejemplo: Acción preventiva definida con relación a la adecuación de archivos del Ministerio.

## PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y CONTROL DE LA GESTIÓN – Revisión por la dirección (Patricia Acosta)

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 56** Se mantienen registros de las revisiones por la dirección. Se incluyen los 12 temas que solicita la norma. Ejemplo: Ayuda de memoria de reunión de 31 de Julio, Ejemplo: Cambios que podrían afectar el sistema de calidad, identificación de riesgos y diseño propio del ministerio para la definición de los puntos de control. Decisiones sobre la mejora para la prestación del servicio.

## PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y CONTROL DE LA GESTIÓN – Planeación del sistema de calidad (Carmen Elena Aguilar)

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 53** La política de calidad establecida por la organización cumple las exigencias de la norma. Incluye el compromiso con el cumplimiento de las necesidades de los usuarios, es adecuada al propósito de la organización, incluye el compromiso con la mejora continua, sirve de marco para establecer los objetivos y tiene en cuenta los planes del gobierno.

**ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2004 # 541** Los objetivos de calidad cumplen las exigencias de la norma en el sentido de que son medibles y coherentes

|                     |                    |              |                      |             |               |           |         |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01      |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 4 of 11 |



con la política. Ejemplo: Aspecto en la política: cumplir metas gubernamentales, objetivo asociado: implementación del sistema de calidad. Indicador: porcentaje de cumplimiento Planificación: (incluye política y objetivos) 5%, Implementación: (incluye modelo de operación por procesos, manual de calidad, sensibilización y socialización) 50%, validación (auditoría interna y revisión por la dirección 45%.

## PROCESO DE ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA (Víctor Fernández)

ASISTENCIA CAPACITACION Y ASISTENCIA TECNICA AC-CP-001 Ver: 2 no tiene fecha de elaboración.: Desarrollar competencias en los diferentes grupos de usuarios de la entidad para contribuir en la mejora de la productividad y competitividad a través de la entrega de información, herramientas metodológicas y apoyo técnico para su implementación.

ASISTENCIA EN DISEÑO DE PRODUCTO AC PR-003 Ver:0 8-12-08: Víctor Fernández

Política calidad: La conoce y la entiende.

El objetivo del procedimiento es adelantar actividades requeridas para apoyar los destinos turísticos del país e integrar de forma ordenada la oferta de servicios turísticos que tienen en su territorio.

Ley 300

Establecer la necesidad para el diseño del producto turístico. GUIA ASISTENCIA TECNICA EN DISEÑO DE PRODUCTO AC-GU-002 Ver: 0 12-08-08

Se tienen las siguientes etapas: Investigación de mercados, diseño del producto, promoción y comercialización, prestación del servicio, promoción de la inversión.

Información que se requiere para el diseño: Infraestructura, atractivos, planta turística, nivel de capacitación.

Quien participa: Empresarios autoridades, comunidad en general.

Metodología: De acuerdo a la secretaria de turismo de México.

Se realizan convenio por departamentos para asistir a los municipios, se evidencia el convenio de competitividad turística con el departamento de Risaralda, matriz de compromisos, visión turismo rural y negocios.

PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA EN PLANIFICACIÓN AC-PR-002 Ver: 0 08-12-08: Adelantar las actividades requeridas para asistir técnicamente la formulación de los planes de desarrollo turístico por parte de las regiones.

Ver departamento del Huila PITALITO, Bruselas (corregimiento):

La solicitud surgió en un consejo comunal, Se evidencia el acta de compromisos No. 240.

Revisar si el convenio existe: No hay ningún convenio firmado.

Designar funcionario y coordinador logístico: Se realiza mediante oficio. No se evidencia oficio de acuerdo a la actividad numero 3 del procedimiento designar funcionario y coordinador logístico para su desplazamiento.

Ver ayuda de memorias y lista de asistencia: Se evidencia lista de asistencia de la realización del primer taller para la elaboración del plan de desarrollo del 18-09-09.

Se evidencia legalización de comisión de servicios funcionarios 17-18 09/09. No se evidencia el diligenciamiento de resolución.

Cómo se hace seguimiento a los compromisos y tareas: Se realiza por la recepción de los compromisos adquiridos para concretar la fecha de ejecución del segundo taller.

Ver indicadores del proceso: Se evidencia un indicador de eficacia

Ver mapa de riesgos: Se asocia a que el usuario no desarrolle las competencias, análisis de causas fallas en la comunicación, se evidencia la valoración.

Ver el punto de control del procedimiento de diseño en la actividad No2 del procedimiento de diseño se establece el punto en el control de la designación del funcionario y en la matriz de riesgos.

## PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL GD-CP-001 Ver: 2: Hector Ruiz Sanchez

La caracterización demuestra interacción de procesos. Entrada y salida todos los procesos.

Procedimiento de Control de registros GD-PR-002 Ver: 1 Fecha 17-09/09:

Cómo se identifican los registros: Guía para el manejo documental GD-GU-002 Ver: 01 15-05-08(Tablas de retención). **Por nombre y código, sin embargo los registros que se generan por el sistema como el reporte de entrega de documentos no están identificados con un código ni establece la salvedad en el procedimiento.**

**El procedimiento no establece el control para los registros que se encuentran en medio magnético.**

Almacenamiento: Se evidencia la actividad No. 2 del procedimiento Ver tablas de retención documental.

**Como se protegen los registros: No se establece la forma de protección de los registros ni en la guía ni en el procedimiento existente.** En las tablas se evidencia cómo se recuperan los registros: Se evidencian las tablas de retención, cómo se recuperan las listas de asistencia para el procedimiento de planificación, hubo demora de hora y media en su búsqueda.

La retención: Ver formato de asistencia a los talleres del proceso de asistencia técnica; este registro de asistencia no se evidencia en la tabla de retención documental, la duración del expediente es de 5 años y es conservación total.

|                     |                    |              |                      |             |               |           |         |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01      |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 5 of 11 |



Disposición final: Tabla de retención

La carpeta del expediente de Pitalito Huila vista en el procedimiento de asistencia a la planificación no tiene nombre, ni cumple con lo exigido por archivo.

Procedimiento de correspondencia de entrada GD-PR-004 Ver: 0 08-12-08:

Ver planilla de entrada de correspondencia de 17-11-08 en la mañana: Se evidencia la guía con nombres diligenciados a Lápiz

Remitente Claudia Mora, para Gabriel A. Duque, dependencia viceministerio de comercio exterior, mesa de trabajo para presentación de política hídrica Nacional.

Procedimiento de salida de correspondencia GD-PR-005 Ver: 0 08-12-08: Cuanto tiempo tiene para dar respuesta, no se tiene tiempos establecidos.

Se evidencia la entrada de 35743 Para Cristian Ospina y se evidencia el registro de salida origen 24220 Destino externo.

[Procedimiento de control de documentos GD-PR-001 VER: 01 01-10/09: Eleonora Ferroni.](#)

Ver la solicitud de modificación del procedimiento de control de documentos de Ver: 0 a Ver: 1. No se evidencia el formato de elaboración, modificación o eliminación del documento como se establece en la actividad No. 1 del procedimiento.

Asistencia Capacitación Y Asistencia Técnica AC-CP.001 Ver: 2: Ver estas dos modificaciones, No se evidencia solicitud del cambio de la caracterización de la Ver: 1 a la Ver: 2 se evidencia el registro de la versión 0 a la versión 1.

Ver cambio de la versión 0 a 1 en el procedimiento de control de registros, se evidencia el registro del 23-09/09:

Cómo se revisan los documentos: Ver memorando para este procedimiento, se evidencia en el mismo registro.

Cómo se aprueban los documentos: Aprueba el líder del proceso Se evidencia la aprobación de Hector Ruiz en el documento.

Cómo se almacenan: Tablas de retención

Divulgar el documento, no se evidencia registro de asistencia de la divulgación de este procedimiento control de documentos como se establece en la actividad No.13 Del procedimiento de control de documentos. Se evidencia la divulgación del procedimiento de control de registros el día 27-10/09.En el formato GD-FM-13 Ver: 0

Cómo se controlan los documentos externos: Se evidencia en el numeral 3.5 del procedimiento. Ver listado maestro de documentos y normograma.

Cómo se controlan los documentos obsoletos: Se evidencia la carpeta de obsoletos y se evidencia las versiones del procedimiento de control de registros.

Se evidencia la resolución 990 del 25 de abril de 2008 para el control de documentos magnéticos donde no se establece la periodicidad para realizar backup, archivar los cd's, ni su identificación.

Ver indicadores de gestión:

Eficacia, conservación de documentos % microfilmados/custodiados meta No se evidencia la meta. Resultado del 87%

Eficiencia y efectividad

## PROCESO NEGOCIACION Y ADMINISTRACION DE RELACIONES COMERCIALES

(Juan Carlos Cadena)

[NA-CP 001 Ver: 2 . Proporcionar un marco de acción a los diferentes sectores económicos.](#)

Política: La conoce y la entiende

La caracterización evidencia interacción de procesos.

[Procedimiento de negociaciones comerciales-, NA-PR-001 Ver: 0 08-12-08.:](#)

[Muestra República Dominicana: Declaración ministerial de enero de 2009-11-18](#)

Ver Carta de intención: Se evidencia la reunión de cancilleres colombiano y dominicano de diciembre 1 de 2008.

Se evidencia la justificación del proyecto de octubre de 2008. Se evidencia el acta de aprobación de octubre 28 de 2008. y existe un segundo aval del 27 de octubre de 2009.

Se evidencia el marco general de negociación del 18 de diciembre de 2008.

Ver la conformación del equipo negociador: Oficio o memorando, se evidencian los oficios del 29-01/09 de convocatorias para conformación de equipos.

Definir estrategia de negociaciones: Se evidencia la matriz de negociación de concertación con sector públicos y privados.

Ver puntos de control Actividad 6 y 8.: Comparar con el mapa de riesgos se evidencia correspondencia, ver acciones de mitigacion se evidencia en el punto de control del procedimiento.

Cual es el Producto no conforme: Probabilidad de que una negociación salga mal, no identificar adecuadamente los intereses. No tienen.

Ver acciones de mejora: Correctivas y preventivas.

No se evidencian las acciones preventivas dentro del proceso.

No se evidencian acciones.

[Procedimiento de administración de relaciones multilaterales y bilaterales NA-PR-004 Ver: 0 08-12-08: Juan Carlos Cadena](#)

|                     |                    |              |                      |             |               |           |         |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01      |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 6 of 11 |



Presentación de quejas o restricciones al comercio que delimiten el ingreso de productos colombianos dentro del marco multilateral de comercio.

Ver el caso de Venezuela:

Ver análisis técnico del porque Venezuela todo esa decisión, suspensión del 23 -10-09 medidas explicación de contraversiones OMC.  
Se mide el impacto en Colombia, se le solicita a la OMC que se le exija a Venezuela que levante las medidas adoptadas.

Ver correo electrónico del viceministro donde envía la solicitud a Ginebra: Se evidencia correo del 11-11-09.  
Se evidencia correo de respuesta del 28 10-09. de la solicitud enviada.

Ver participación de foros multilaterales en las negociaciones de facilitación del comercio:

Recepción de una solicitud: Carpeta magnética OMC martes 22-09-09 Solicitud oficial de la OMC, trato especial y diferenciado.

Ver agenda y lista de asistencia, no se evidencian de acuerdo a ala actividad No. 4 del procedimiento.

Ver oficio, se evidencia correo del 02-10/09 memorando de concertación de reunión.

Ver puntos de control de procedimiento: Actividad No. 2 conformación del equipos técnico; no se evidencia la correspondencia entre el punto de control de la actividad No. 2 del procedimiento y el control de riesgos existente en la valoración.

Carolina Acosta: Política de calidad no la expresa con claridad la confunde con la política pública.

Indicadores: Tres indicadores

Eficiencia % de tiempo de negociación 30% para una meta del 30%.

Eficacia: % de avance de la negociación: 92% se mide trimestral. Para una meta del 100%.

## PROCESO JURIDICO: Doctor Serna

Cobro coactivo:

Política de calidad: No la conoce tuvo que buscar en el manual

Objetivo de calidad: No los conocen tuvieron que buscar en el manual

Procedimiento de representación judicial GJ-PR-002 Ver: 0 8-12-08 Alvaro Peñaranda:

Defensa judicial:

Demanda notificada a través de la gobernación Se evidencia la demanda del 22-10-09, restablecimiento a un acto admón. Por imposición de multa.

Asignar el proceso a un abogado de la oficina: Se evidencia el poder con fecha del 22 de octubre, asignando a Alvaro Peñaranda. Se observa la firma e el libro de radicación.

Dar tramite: esta en proceso.

Cuales son los puntos de control dentro del procedimiento: Actividad No.4 y 5 no se evidencia la acción de mitigación dentro de los puntos de control.

Producto no conforme: No tienen solo esta en los misionales.

Acciones correctivas y preventivas: Se evidencia una no conformidad de auditoria interna sobre el desconocimiento del sistema. De fecha de 1-10/09, no se evidencia análisis de causas.

## PROCESO DE GESTIÓN DE POLÍTICAS (Clara Inés Sánchez Arciniega)

DISEÑO Y FORMULACIÓN Y ADOPCIÓN: Todos los directores pueden formular una política

Diseño – Clara Inés Sánchez – Beatriz Elena Pérez Rosas – Arturo Bravo

COMPETITIVIDAD “EL DESAFÍO PARA ALCANZAR UN TURISMO DE CLASE MUNDIAL”: Se identifica las necesidades a través de un informe monitor del año 1994 para competir con turismo - a través de la ley 300 de 1996 – Estudio de competitividad del sector turismo en 1998 – Convenios de competitividad turística en el país – sistema de indicadores de competitividad – Resultados del Ranking del foro internacional.

**OBS:** Registros de Diseño

GP-PR-.004 INVESTIGACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE DERECHO ANTIDUMPING EN EL MARCO DE DECRETO 991 DE 1998

ELOÍSA FERNÁNDEZ – ASUNTOS ADUANEROS ARANCELARIOS Y DE COMERCIO EXTERIOR Y SALVAGUARDIAS

ROBERTO ROJAS – COORDINADOR DE INVESTIGACIONES

NUBIA SÁNCHEZ - APOYO A LA GESTIÓN

Fue radicado el 13-11-09 en correspondencia No. 1-2009-036492 ACERIAS PAZ DEL RIO se inicia el análisis de la información para determinar si se abre investigación de un producto a Precio de dumping.

|                     |                    |              |                      |             |               |           |         |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01      |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 7 of 11 |

Se observo la investigación presentada por TUBO CARIBE del cual se evidencio el cronograma del proceso de investigación, recibo a conformidad, carta al embajador de la CHINA, apertura la investigación Resolución No. 358 21-08-09, se evidencio documento técnico versión publica archivada en el expediente, se observo que se envían la resolución y cuestionarios con link a la página web, como también la recepción de un cuestionario de fecha del 10-10-09 ARI, también se evidencio que fue modificado en el cronograma modificada la fecha a 30-11-09 de emitir la resolución preliminar con soporte de la Resolución No. 475 09-11-09.

**OBS:** El documento Análisis de Riesgos de Gestión Política no se encontró actualizado para el procedimiento de trámites como tampoco esta revisado y aprobado.

**OBS:** No se encontraron acciones preventivas de Mapa de riesgos

**OBS:** Registro de Tratamiento de PNC

## PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (Sandra Restrepo y Evelyn Deybi)

Se revisaron los siguientes contratos:

- 1- Orden de servicio No. 029 de Beatriz Elena Perez Rosas, se evidencio el estudio previo con especificaciones para el desarrollo de políticas en la dirección de calidad de desarrollo sostenible de Turismo – se evidencia hoja de vida con soportes. CDP No. 115 de fecha 04-02-09 y registro presupuestal No. 206 de fecha 10-02-09

La selección del proveedor con base en la idoneidad registrada en el estudio previo para la contratación de prestación de servicios.

Se evidencia la Supervisión de la orden de Servicio es el Director de Calidad se realiza mensual como requisito para el pago y se solicito el del mes de junio con las actas del mes del 22-05-09.

- 2- **SUBASTA INVERSA PRESENCIAL** - Contrato No. 039 de COLVISTA LTDA. – Objeto: Compraventa de computadores portátiles de acuerdo con las especificaciones señaladas en el pliego de condiciones de fecha 01-08-08- 7 portátiles Tipo I – II- III Resolución de apertura No. 575 del 12-03-09 incluye el cronograma con fase de pre pliegos 06-03-09 y definitivo 13-03-09, se evidencia publicación en el

Se evidencia CDP No. 84 y CDP No. 1

Se evidencia la participación a la apertura de la urna los siguientes SISTELECTRONIC LTDA. Y QUINTEC COLOMBIA S.A., se evidencia el consolidado de verificación de fecha 02-04-09 de los cuales se presentaron los siguientes CONTROLES EMPRESARIALES LTDA., MICROHARD LTDA., COLVISTA LTDA Y RAPICARTUCHOS LTDA. Se evidencia que se genera informe de evaluación de aspectos Jurídicas, Técnica y financiera. Y se otorgo el contrato COLVISTA LTDA. con la resolución 895 de 03-03- 2009, se evidencia el acta de subasta y notas de reunión.

La supervisión del contrato de acuerdo a la resolución No. 2286 de 2007 y para este contrato se realizo contra entrega y se evidencia el informe que ejecutó el Jefe de la oficina de sistemas de Información.

- 3- **LICITACIÓN** - Contrato No. 105 de 2008 de PROTEVIS LTDA. – Objeto: Servicio de vigilancia armada y seguridad privada que se requiere para la protección de las personas bienes muebles e inmuebles en la oficinas de comercio industria y turismo para el ministerio de acuerdo al pliego de condiciones de Fecha: 10-10-08 el borrador y el definitivo de fecha 07-11-08 – fecha de publicación de evaluaciones 21-11-08 - se evidencio la resolución de adjudicación No. 3243 03-12-08 de fecha los proponentes fueron entre ellos Unión temporal supervisión- seguridad central, unión temporal vigías de Colombia SPRTL LTDA. – CEPOL LTDA. – UNIÓN TEMPORAL CGSE. SERVICONFORT LTDA. UNIÓN TEMPORAL VISE – VIGILANCIA ACOSTA LTDA. AMAEROCAM VIK LTDA – UINION TEMPORAL MEGA SEGURIDAD LTDA. – SOS LTDA. SE OTORGO A LA UNIÓN TEMPORAL PROTEVIS ANDINA LTDA. El contrato termina en julio del 2010.

La evaluación de selección del proveedor se realizo con los siguientes criterios JURÍDICA- FINANCIERA Y TÉCNICA según informe presentado el 19 11-08 por el área jurídica

La supervisión del contrato de acuerdo a la resolución No. 2286 de 2007 y para este contrato se determino que se realizan que son mensuales se solicita como muestra el de fecha de MAYO y del mes de AGOSTO del cual se encontró evidencia y evaluación de requisitos.

**OBS:** MAPA DE RIESGOS: No se encontró actualizado el riesgo del proceso de adquisiciones del Riesgo No. 3 Contratos sin el lleno de los requisitos legales.

## PROCESO DE GESTIÓN DE FOMENTO Y PROMOCIÓN (Ricardo Lozano)

FP-PR-007 ADMINISTRACIÓN DE FOMIPYME : - V1

Ley 905 de 2004 - ley 590 del 2000 - MANUAL DE OPERACIÓN

Se planifica definiendo el presupuesto de 03-02-09 aprobado a través de acta Sesión 77 del consejo Administrador del FOMIPYME.

EL MANUAL DE OPERACIÓN FOMIPYME 2009

Se encontró la ejecución del FOMIPYME a través de los términos de referencia, de acuerdo a las recomendaciones del Consejo, el plan de acción y el presupuesto del fondo aprobado para la convocatoria Nacional de fecha 09-02-09 y avalado por el concejo en fecha 23-01-09 EN EL COMITÉ, se evidencia que se encuentra que las propuestas del mes de Febrero fueron 61 – Marzo fueron 134. Se toma la propuesta presentada en el mes de Marzo con el consecutivo MME005-9-BP para Microempresa el proponente ACOPI REGIONAL ATLÁNTICO con el nombre del proyecto "MEJORA DE LA CAPACIDAD DE PROMOCIÓN Y COBERTURA DE MERCADO DE LA EMPRESA DE TURRON DE COCO CARIBEÑO" se confirma el valor solicitado de 38.557.474 FOMIPYME 74,76%. Se evidencia la ficha de evaluación de la propuesta de fecha 06-03-09 por parte de Ana Derly Pulido Evaluadora de la Corporación para el desarrollo de la Microempresa, y Francisco Paz Ardila es el Coordinador gerente de Proyectos .

MANUAL OPERACIONES

Manual de Evaluación de propuestas

Guía de presentación de propuesta FOMIPYME

|                     |                    |              |                      |             |               |           |         |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01      |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 8 of 11 |



No se ha presentado PNC  
 Los riesgos se encontraron actualizados

## PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS, TECNOLÓGICOS Y FINANCIEROS

(Sandra Restrepo)

### INFRAESTRUCTURA :

El ministerio es propietario de 10 pisos del edificio por lo tanto interactúa con la Administración del edificio se hace cargo del mantenimiento de los espacios o áreas comunes.

La planificación de los mantenimientos de infraestructura se hace a través del plan de compras 2009 y ben el "Programa anual de servicios generales del ministerio de comercio y turismo 2009, anexo a este se encuentra el Programa de mantenimiento para el año 2009 el cual describe actividades a ejecutar como:

- 1- Recargas de Extintores : se realiza a través de Orden de servicio No. 094 con Seguridad MAFRE de fecha 20-05-09 se tiene programado para ejecutar el mes de Mayo, se evidencio el comprobante de pago NO. 1581, el certificado de cumplimiento con fecha 13-07-09 comunicado del cliente la relación de extintores recargados 16 y la orden de servicio es de 16, evidenciando así cumplimiento a la gestión.
- 2- Mantenimiento sistema de aire acondicionado (Despacho ministro) se realiza a través de Orden de servicio No. 046 con control ingenieros Mecánicos Ltda. de fecha 24-02-09, se tiene programado para ejecutar la primera semana de cada mes de marzo a diciembre, se evidencio certificación del supervisor del contrato de fecha 02-20-09 del mes de septiembre, anexo a este esta el reporte de servicio ejecutado del contratista y la firma del interventor de fecha 01-10-09 y el informe de supervisión firmado por el supervisor de 02-10-09 con la nota de que se realiza el cambio de guatas.
- 3- Mantenimiento de Equipos de Oficina (fax – fotocopiadoras)

### TECNOLÓGICOS Y FINANCIEROS

Se administra los recursos tecnológicos hardware y software y actualización tecnología

**Hardware:** se realiza a través de contratos con terceros para los servidores quienes ejecutan el mantenimiento correctivo y preventivo el ministerio define en conjunto con el contratista el programa de actividades preventiva.

- ELECTROSISTEMAS LTDA. : Alcance del contrato de Mantenimiento de PC incluido los repuestos con el contrato No. 098 al programar se envían un cuadro relacionado las fechas de mantenimientos a través de correo como se evidencia el de fecha 10-10-09. Se programan los mantenimientos preventivos y en los reportes de actividades se evidencia la clasificación de los mantenimientos ejecutados y la relación del cumplimiento de lo programado. Se evidencia la certificación de actividades del mes de Julio y el infirme detallado en el que se relaciona el desarrollo de 200 servicios técnicos, se evidencio el reporte de mantenimiento correctivo del equipo HP D330 de la dependencia MIPYME reportando el cambio de la unidad de CD que se encontraba dañado ejecutado en el mes de Agosto.

Se realizan reuniones cada dos meses para hacer seguimientos a la gestión como es el caso de cambio de técnicos o cumplimiento de la parte técnica.

Se realiza evlauacion de percepcion del cliente a través de la Firma DATEXCO con la Orden de Servicio No. 136, se encuentra un cronograma de actividades para el desarrollo de esta actividad entre ellas determinar los productos y/o servicios entre ellos los siguientes Domphyn, negociaciones, certificado de origen y centro telefonico de la VUCE -. Registro nacional de turismo y la visita de verificación de servicios hoteleros – Premio Innova y regalamentos PEER, Como tambien las quejas y reclamos se reunen para determinar los cuestionarios de lo cual evidencio actas de reunion en varias fecha Agosto-09 según listas de asistencias. Se evidencia la Ficha tecnica de investigacion de mercados refeljando la metodologia de aplicación que fue telefonica y el tamaño de la muestra de 115 para turismo, y los atributos de cada Viceministerio y los resultados refleja de esta aplicación es:

Viceministerio de Comercio Exterior 4,00  
 Viceministerio de turismo 4,34  
 Viceministerio de Desarrollo Empresarial 3,90  
 Total del Ministerio de comercio Industria y turismo 4,08

Se evidencio que a traves del acta 09-11-09 se encuentran los resultados de las acciones tomadas de acuerdo a las recomendaciones y resultados de las encuestas, como tambien las acciones documentadas en el formato de Solicitud de acciones de mejora de fecha 13-11-09.

|                     |                    |              |                      |             |               |           |         |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01      |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 9 of 11 |



## 7. Nonconformities

**NonConformity** N° 1 of 3  Major  Minor  
 Department / Function: Asesoría, capacitación y asistencia técnica. Standard Ref.: ISO 9001:2008 # 73  
 NTC GP 1000:2004 # 73  
 Document Ref.: AC-CP.001 Issue / Rev. Ver: 2  
 Status:

**Details of Nonconformity:** En el procedimiento de asistencia en diseño de producto AC PR-003 Ver:0 8-12-08 en el proyecto con el departamento de Risaralda, municipio Balboa y en el proceso de gestión de política para la formulación de la política de "Competitividad – Desafío para alcanzar un turismo de clase mundial", no se evidencia los registros para la delegación de responsabilidades y autoridades para el diseño, ni la programación para ejecutar la revisión, verificación y validación del mismo. Tampoco se establece el control de los cambios del diseño. De acuerdo a lo exigido en el numeral 7.3 de la NTC ISO 9001/2008 y GP 1000.

**NonConformity** N° 2 of 3  Major  Minor  
 Department / Function: Planeación. Standard Ref.: ISO 9001:2008 # 562 h  
 NTC GP 1000:2004 # 562h  
 Document Ref.: NA-PR-004 Issue / Rev. Ver: 0 08-12-08  
 Status:

**Details of Nonconformity:** No se evidencia en el proceso de gestión de adquisiciones, bienes y servicios; procedimiento de administración de relaciones multilaterales y bilaterales NA-PR-004 Ver: 0 08-12-08 Los puntos de control de procedimiento: Actividad No. 2 conformación del equipos técnico; no se evidencia la correspondencia entre el punto de control de la actividad No. 2 del procedimiento y el control de riesgos existente en la valoración definido en la matriz de riesgos y desactualizada de acuerdo a lo exigido en la norma GP 1000 numeral 5.6.2 literal H.

**NonConformity** N° 3 of 3  Major  Minor  
 Department / Function: Mejora continua Standard Ref.: ISO 9001:2008 # 853  
 NTC GP 1000:2004 # 853  
 Document Ref.: Acciones preventivas Issue / Rev. n.a.  
 Status:

**Details of Nonconformity:** No se evidencian acciones preventivas originadas del mapa de riesgos de acuerdo a lo exigido por la norma NTC GP 1000 en el numeral 8.5.3.

Nonconformities detailed here shall be addressed through the organization's corrective action process, in accordance with the relevant corrective action requirements of the audit standard, including actions to [analyse the cause of the nonconformity](#) and prevent recurrence, and complete records maintained.

- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately and SGS notified of the actions taken within 30 days. An SGS auditor will perform a **follow up visit** within 90 days to confirm the actions taken, evaluate their effectiveness, and determine whether certification can be granted or continued.
- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately and **records with supporting evidence sent to the SGS auditor** for close-out within 90 days.

|                     |                    |              |                      |             |               |           |          |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01       |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 10 of 11 |

- Corrective Actions to address identified minor non conformities shall be documented on a action plan and sent by the client to the auditor within 90 days for review. If the actions are deemed to be satisfactory they will be followed up at the next scheduled visit
- Corrective Actions to address identified minor non-conformities have been detailed on an action plan and the intended action reviewed by the Auditor, deemed to be satisfactory and will be followed up at the next scheduled visit.

Note:- Initial, Re-certification and Extension audits – recommendation for certification cannot be made unless check box 4 is completed. For re-certification audits the time scales indicated may need to be reduced in order to ensure re-certification prior to expiry of current certification.

Note: At the next scheduled audit visit, the SGS audit team will follow up on *all* identified nonconformities to confirm the effectiveness of the corrective actions taken.

## 8. General Observations & Opportunities for Improvement

**ISO 9001:2008 # 553** Fortalecer la difusión de la tabla de indicadores de gestión a todo el personal del Ministerio para el conocimiento consistente de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

### PROCESO DE ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA

**ISO 9001:2008 # 424** Fortalecer la disciplina en el diligenciamiento de resoluciones, actas y oficios.

### PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL GD-CP-001 Ver: 2:

**ISO 9001:2008 # 424** Fortalecer la estrategia para identificación de los registros. Fortalecer la definición de los controles para los registros que se encuentran en medio magnético.

### PROCESO JURIDICO:

**ISO 9001:2008 # 852** Fortalecer la metodología de análisis de causas para las acciones correctivas y preventivas.

### PROCESO DE GESTIÓN DE POLÍTICAS

OBS: Registros de Diseño

OBS: El documento Análisis de Riesgos de Gestión Política no se encontró actualizado para el procedimiento de trámites como tampoco esta revisado y aprobado.

OBS: No se encontraron acciones preventivas de Mapa de riesgos

OBS: Registro de Tratamiento de PNC

### PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

OBS: MAPA DE RIESGOS: No se encontró actualizado el riesgo del proceso de adquisiciones del Riesgo No. 3 Contratos sin el llenado de los requisitos legales.

|                     |                    |              |                      |             |               |           |          |
|---------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| Job n°:             | CO/BOG/ 2000006325 | Report date: | Noviembre 18 de 2009 | Visit Type: | Certificación | Visit n°: | 01       |
| <b>CONFIDENTIAL</b> |                    | Document:    | GS0304               | Issue n°:   | Issue 9       | Page n°:  | 11 of 11 |