

	INFORME RESULTADO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION 2016 OCI – 035 – 2016 BOGOTÁ; 20 DE OCTUBRE DE 2016	OFICINA DE CONTROL INTERNO TRD 15000-65-1	
---	--	--	---

1. INTRODUCCION

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo conocedor de una parte, que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (NTC GP1000-2009 e ISO 9001: 2008) permite generar cambios organizacionales, involucrar tanto al nivel directivo como a los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos institucionales; incrementar el trabajo en equipo, la participación activa en el desarrollo de la metodología aplicada en aras del cumplimiento de requisitos, aspectos que se centran en pro de la satisfacción de las necesidades y/o requerimientos de los clientes o usuarios y de otra parte, que el Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001: 2004) es un proceso cíclico de donde se planean, implementan, se revisan y mejoran de los procedimientos y acciones que lleva a cabo el Mincomercio para realizar sus actividades garantizando el cumplimiento de la política ambiental, las metas y objetivos ambientales; programó llevar a cabo el Ciclo de Auditoría al Sistema Integrado de Gestión 2016 que se desarrolló de acuerdo con:

- La Planeación Estratégica en lo relacionado con el Fortalecimiento Institucional, donde se deriva la Estrategia 5. “Plan Administrativo de Excelencia – Certificación en Calidad y Plan de Gestión Ambiental”.
- El Programa Anual de Auditorías y seguimientos de la Oficina de Control Interno: Coordinar la realización de las Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión en el Mincomercio
- El Procedimiento “ES-PR-001 Auditoría Interna” del Proceso “Evaluación y Seguimiento”.
- El Modelo Estándar de Control Interno, Módulo de Evaluación y Seguimiento, Componente Auditoría Interna, Elemento Auditoría Interna.
- La Norma Técnica de calidad de la Gestión Pública 1000:2009; Numeral 8.2.2. Auditoría Interna.
- La Norma Técnica de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001:2004; Numeral 4.5.5 Auditoría Interna.

El Ciclo de Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión 2016 contó con la colaboración de las siguientes áreas con el suministro de la siguiente información:

- Oficina Asesora de Planeación Estratégica: informó acerca del inventario de funcionarios Mincomercio con certificación como Auditor Interno de Calidad y con capacitación en las Normas NTC GP 1000:2009 – ISO 9001:2008 Sistema Gestión de Calidad e ISO 14001: 2004 Sistemas de Gestión Ambiental.

- Grupo de Talento Humano: informó acerca de la existencia en las Hojas de Vida de los funcionarios Auditores Internos de la certificación como auditor interno y capacitación en las normas NTC GP 1000:2009 – ISO 9001:2008 e ISO 14001: 2004.
- Equipo de Trabajo de Asuntos Ambientales y Desarrollo Sostenible: colaboró en la revisión de los numerales de la norma ISO 14001: 2004 a auditar respecto al tema ambiental.

En consecuencia, a través de este documento se dará a conocer el resultado del ciclo de Auditorías realizadas en la Sede Bogotá del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a partir del 19 de Septiembre de 2016 a los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Evaluación y Seguimiento, acorde al programa de auditoría interna institucional frente a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC GP 1000: 2009 e ISO 9001:2008 y la norma ISO 14001:2004.

2. OBJETIVO

Evaluar y verificar la eficacia, implementación, mantenimiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, con el fin de identificar oportunidades de mejora frente a los requisitos de las Normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 e ISO 14001:2004.

3. ALCANCE

Se estableció el programa de auditoría para los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Seguimiento del Mincomercio que involucraron treinta y uno (31) áreas evaluadas, así:

PROCESO	DEPENDENCIA
PROCESOS ESTRATÉGICOS : PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - SISTEMAS DE GESTIÓN - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	OFICINA ASESORA DE PLANEACION SECTORIAL EQUIPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE GRUPO TALENTO HUMANO EQUIPO GESTIÓN EN DISCAPACIDAD OFICINA ESTUDIOS ECONÓMICOS OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GRUPO COMUNICACIONES GRUPO ATENCION AL CIUDADANO GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
PROCESOS MISIONALES : GESTIÓN DE POLITICAS - FOMENTO Y PROMOCIÓN - ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA - NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	DIRECCION COMERCIO EXTERIOR DIRECCIÓN DE REGULACIÓN DIRECCIÓN DE MIPYMES DIRECCION INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS DIRECCIÓN ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN DIRECCION PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DIRECCIÓN CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO DIRECCION RELACIONES COMERCIALES SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES
PROCESOS DE APOYO: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - GESTIÓN DE RECURSOS (FÍSICOS Y FINANCIEROS), GESTIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN JURÍDICA	GRUPO DE CONTRATOS GRUPO PASAJES Y VIÁTICOS GRUPO ADMINISTRATIVA GRUPO DE BIENES INMUEBLES GRUPO PARQUE AUTOMOTOR

PROCESO	DEPENDENCIA
	GRUPO DE CONTABILIDAD GRUPO FINANCIERA OFICINA ASESORA DE PLANEACION SECTORIAL GRUPO DE TESORERÍA SECRETARÍA GENERAL GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL OFICINA ASESORA JURÍDICA
EVALUACION Y SEGUIMIENTO	OFICINA CONTROL INTERNO OFICINA ASESORA DE PLANEACION SECTORIAL

4. CICLO DE AUDITORÍA INTERNA 2016

4.1 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La actividad “Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión” se encuentra vinculada al Proceso de Evaluación y Seguimiento en el procedimiento ES-PR-001: AUDITORIA INTERNA, en los apartados “Coordinación Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión” y “Ejecución Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión”, registrado en el sistema Integrado de gestión ISOLución v3. El proceso cuenta con mapa de riesgos asociado al procedimiento.

En la siguiente tabla se definen las actividades de control relacionadas con el riesgo de control asociado:

R5-DEFICIENTE EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OBJETO DE AUDITORIA.

CAUSAS	ACTIVIDAD DE CONTROL	TIPO DE CONTROL
Falta de capacitación y actualización de los Auditores de la Entidad.	1. Adelantar la evaluación de auditores teniendo en cuenta los criterios establecidos.	Preventivo
Falta de precisión en las observaciones formuladas como resultado de la auditoria.	2. Asegurarse de presentar la Auditoria de manera apropiada de forma que el Auditado presente todas las evidencias que respalden el cumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad. 3. Presentar al auditado la totalidad de observaciones generadas en el Informe de Auditoria, así como las Conformidades y No Conformidades. 4. Verificar el contenido del Informe de Auditoria y verificar los anexos correspondientes para	Preventivo

	que se incluyan en Isolución.	
	5. Efectuar un análisis detallado de las evidencias aportadas por el Auditado para así emitir un adecuado concepto sobre las no conformidades u observaciones que se detecten en el transcurso de la Auditoria.	
Incorrecto diligenciamiento del contenido de las Auditorias de Calidad en el Sistema Isolución.	6. Verificar el cargue de la información en Isolución.	Preventivo
No elaborar de forma adecuada y precisa las listas de chequeo correspondientes a la Auditoria de Gestión de Calidad.	7. Verificar redacción y pertinencia de las listas de chequeo, observando cuidadosamente el objeto de los numerales a auditar.	Preventivo

4.2 SOCIALIZACIÓN CICLO DE AUDITORÍA INTERNA 2016

El Ciclo de Auditorías 2016 fue socializado así:

a) Mediante correo electrónico del 5 de septiembre de 2016, se informó a cada uno de los miembros del equipo auditor, sobre su asignación como auditores a los diferentes procesos del Mincomercio y se convocaron a la reunión de socialización de la auditoría interna en la Oficina de Control Interno el 19 de septiembre de 2016.

b) Mediante memorandos electrónicos de 9 y 12 de septiembre se informó a cada uno de los representantes de la Alta Dirección, que de acuerdo al Programa Anual de Auditorías y Seguidimientos de la Oficina de Control interno, se daría inicio al Ciclo de Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión e igualmente se informó la asignación de auditores para cada una de sus áreas.

c) El 1 y 19 de septiembre de 2016 se publicó en las carteleras electrónicas del Mincomercio, la pieza comunicativa sobre el inicio de las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión.

4.3 CICLO DE AUDITORÍA INTERNA 2016 REQUISITOS EVALUADOS NTCGP 1000:2009 ISO 9001:2008 E ISO 14001:2004

PROCESO	REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA		
	NTC GP 1000:2009	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	4. Sistema de Gestión de Calidad. 4.1. Requisitos Generales. 4.2. Gestión Documental. NORMOGRAMA	4.2.1. Generalidades. 5.3. Política de la calidad. 5.4.1. Objetivos de la calidad. 5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos. NORMOGRAMA	4.1. Requisitos Generales. 4.2. Política ambiental. 4.3.1. Aspectos ambientales. 4.4. Implementación y Operación 4.3.3. Objetivos, metas y programas. 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias (Programas Ambientales). 4.5. Verificación NORMOGRAMA
SISTEMA DE GESTIÓN			
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
GESTIÓN DE POLÍTICAS			
FOMENTO Y PROMOCIÓN			
ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA			
NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES			
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS			
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS			
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
GESTIÓN DOCUMENTAL			
GESTIÓN JURÍDICA			
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO			

4.4 AUDITORES RESPONSABLES

El Equipo Auditor fue conformado por veintiocho (28) Auditores seleccionados de acuerdo con los requisitos definidos en el Procedimiento ES-PR-001 Auditoría Interna.

EQUIPO AUDITOR – CICLO AUDITORÍAS INTERNAS 2016		
PROCESO	AUDITOR LÍDER	AUDITOR
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	FANNY AYDEE MORENO AMORTEGUI	HUMBERTO GARAVITO MORA
SISTEMAS DE GESTIÓN	MARÍA ELISA ABRIL BARRETO	GUSTAVO HERNANDEZ ROMERO
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESPERANZA DEL CARMEN ÁVILA ÁVILA	SANDRA MERCEDES BELTRAN QUINTERO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	EDGAR ENRIQUE HEREDIA SUAREZ	WILSON HAROLD DAJOME PRADO
GESTIÓN DE POLÍTICAS	PRISCILA AUNTA	LIBIA GÓMEZ DE GALEANO
FOMENTO Y PROMOCIÓN	MARTHA LUCÍA PÉREZ LARRARTE	ARMANDO SÁNCHEZ GUEVARA
ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA	SANDRA CASTRO CRUZ	MARÍA DEL CARMEN MORENO MOSCOSO
NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	TATIANA MIREYA ROMÁN ROBAYO	ANA LUCIA MÉNDEZ LEÓN
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	JOSE MAURICIO BELLO VARGAS	NELSY PATRICIA CERON GUTIERREZ
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CARLOS ARTURO BELEÑO ENCISO	JOSÉ MARTÍN RIAÑO MALAVER
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	FLOR MARIA PINILLA POVEDA	JUAN IGNACIO HERMANN REY

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



Informe Resultado Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión 2016

EQUIPO AUDITOR – CICLO AUDITORÍAS INTERNAS 2016		
PROCESO	AUDITOR LÍDER	AUDITOR
GESTIÓN DOCUMENTAL	LUZ MYRIAM ZULUAGA MONTES	MARTHA LUCIA MEDINA RUBIO
GESTIÓN JURÍDICA	MARIA DEL ROSARIO BECERRA CABAL	PEDRO JIMENEZ G.
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	ALEXANDER NIETO TORRES	ESPERANZA GARZÓN GIL

NOTA: Es de aclarar que los auditores Gustavo Hernandez y Nelsy Ceron no son certificados en ISO 14001:2004, por lo que durante este ciclo sirvieron de apoyo a los auditores líderes.

4.5 CRONOGRAMA AUDITORIAS APLICATIVO ISOLUCION

El Programa de Auditoría Interna se conformó con catorce (14) auditorías documentadas en el Sistema de Información ISOLucion: Modulo Mejoramiento > Auditorías > Cronograma de Auditorias

TIPO AUDITORIA	ETAPAS				ESTADO	DATOS BÁSICOS			
Nueva	Def	Plan	Chq	Inf		Cons	Proceso	Fecha	Auditor Líder
CICLO DE AUDITORIAS INTERNAS	✓	✓	✓	✓	I	69	Sistemas de Gestión	19/Sep/2016	MARIA ELISA ABRIL BARRETO
CICLO DE AUDITORIA INTERNAS	✓	✓	✓	✓	I	70	Planeación Estratégica	19/Sep/2016	FANNY AYDEE MORENO AMORTEGUI
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	71	Gestión de Información y Comunicaciones	19/Sep/2016	ESPERANZA DEL CARMEN AVILA AVILA
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	72	Gestión del Talento Humano	19/Sep/2016	EDGAR ENRIQUE HEREDIA SUAREZ
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	73	Gestión de Políticas	19/Sep/2016	PRISCILA AUNTA FAGUA
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	74	Fomento y Promoción	19/Sep/2016	MARTHA LUCIA PEREZ LARRARTE
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	75	Asesoría Capacitación y Asistencia Técnica	19/Sep/2016	SANDRA CARMEN ELISA CASTRO CRUZ
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	76	Negociación y Administración de Relaciones Comerciales	19/Sep/2016	TATIANA MIREYA ROMAN ROBAYO
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	77	Adquisición de Bienes y Servicios	19/Sep/2016	JOSE MAURICIO BELLO VARGAS
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	78	Gestión de Recursos Físicos	19/Sep/2016	CARLOS BELENO ENCISO
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	79	Gestión de Recursos Financieros	19/Sep/2016	FLOR MARIA PINILLA POVEDA
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	80	Gestión Documental	19/Sep/2016	LUZ MYRIAM ZULUAGA MONTES
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	81	Gestión Jurídica	19/Sep/2016	MARIA DEL ROSARIO BECERRA CABAL
CICLO DE AUDITORIAS AL SISTE	✓	✓	✓	✓	I	82	Evaluación y Seguimiento	19/Sep/2016	ALEXANDER NIETO TORRES

4.6 RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

El Ciclo de Auditoría Interna generó diecinueve (19) No Conformidades y nueve (9) Observaciones como se detalla en el cuadro siguiente:

SOLICITUD NO.	NORMA	NUMERAL	TIPO	PROCESO	AREA RESPONSABLE
167	NTC GP1000:2009	4.2.1 Generalidades 5.4. Planificación	No conformidad	Sistemas de Gestión	Oficina Asesora de Planeación Sectorial
168	NTC GP1000:2009	4.2.2 Manual de la calidad	No conformidad	Sistemas de Gestión	Equipo de Trabajo en Gestión en Discapacidad
169	NTC GP1000:2009	7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	No conformidad	Sistemas de Gestión	Equipo de Trabajo en Gestión en Discapacidad

Informe Resultado Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión 2016

170	NTC GP1000:2009	5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	No conformidad	Sistemas de Gestión	Equipo de Trabajo en Gestión en Discapacidad
171	NTC GP1000:2009	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Observación	Sistemas de Gestión	Grupo de Talento Humano
172	NTC GP1000:2009	4.2.2 Manual de la calidad	No conformidad	Sistemas de Gestión	Grupo de Talento Humano
173	NTC GP1000:2009	4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	No conformidad	Sistemas de Gestión	Oficina Asesora de Planeación Sectorial
174	NTC GP1000:2009	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	No conformidad	Asesoría Capacitación y Asistencia Técnica	Grupo de Planificación y Desarrollo Sostenible del Turismo
175	NTC GP1000:2009 y NTC ISO14001:2004	4.1 Requisitos Generales	No conformidad	Sistemas de Gestión	Equipo de Asuntos Ambientales y Desarrollo Sostenible.
176	NTC GP1000:2009	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	No conformidad	Asesoría Capacitación y Asistencia Técnica	Dirección de Productividad y Competitividad
177	NTC GP1000:2009	4.2.4 Control de los registros	No conformidad	Negociación y Administración de Relaciones Comerciales	Dirección de Inversión Extranjera y Servicios
178	NTC GP1000:2009	4.1 Requisitos Generales	Observación	Negociación y Administración de Relaciones Comerciales	Subdirección de Prácticas Comerciales
179	NTC ISO 14001-2004	4.2 Política Ambiental	Observación	Negociación y Administración de Relaciones Comerciales	Subdirección de Prácticas Comerciales
180	NTC GP1000:2009	4.2.4 Control de los registros	Observación	Negociación y Administración de Relaciones Comerciales	Oficina de Asuntos Legales Internacionales
181	NTC GP1000:2009	7.5 Producción y prestación del servicio	Observación	Negociación y Administración de Relaciones Comerciales	Oficina de Asuntos Legales Internacionales
182	NTC GP1000:2009	4.1 Requisitos Generales	Observación	Negociación y Administración de Relaciones Comerciales	Subdirección de Prácticas Comerciales

Informe Resultado Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión 2016

184	NTC GP1000:2009	4.2.4 Control de los registros	Observación	Negociación y Administración de Relaciones Comerciales	Dirección de Relaciones Comerciales
185	NTC GP1000:2009	5.3 Política de Calidad	No conformidad	Fomento y Promoción	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
186	NTC GP1000:2009	5.4.1 Objetivos de la calidad	No conformidad	Fomento y Promoción	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
187	NTC GP1000:2009	5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	No conformidad	Fomento y Promoción	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
188	NTC GP1000:2009	7. Realización del Producto o Prestación del Servicio	Observación	Fomento y Promoción	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
189	NTC GP1000:2009	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	Observación	Fomento y Promoción	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
190	NTC GP1000:2009	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	No conformidad	Fomento y Promoción	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
191	NTC GP1000:2009	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	No conformidad	Fomento y Promoción	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
192	NTC GP1000:2009	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	No conformidad	Fomento y Promoción	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
193	NTC GP1000:2010	4.2.3 Control de documentos	No conformidad	Gestión de Políticas	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
194	NTC ISO 14001-2004	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	No conformidad	Gestión de Políticas	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
195	NTC ISO 14001-2004	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	No conformidad	Gestión de Políticas	Dirección de Análisis Sectorial y Promoción

A continuación se muestra en resumen las no conformidades y observaciones encontradas en los siguientes procesos:

PROCESO	NORMA					AREA
	NTC GP1000:2009	NTC ISO14001:2004	NUMERAL	N.C	OBS.	
SISTEMAS DE GESTION	X		4.2	X		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
	X		4.2.1 Y 5.4.	X		
	X		4.2.2	X		EQUIPO DE TRABAJO EN GESTION EN INCAPACIDAD
	X		7.3.2	X		
	X		5.4.2	X		
	X		5.5.1		X	GRUPO DE TALENTO HUMANO
	X		4.2.2	X		
	X	X	4.1	X		EQUIPO DE ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE
ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA	X		8.2.3	X		GRUPO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO
	X		8.2.3	X		DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD
NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	X		4.2.4	X		DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS
	X		4.1		X	SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES
	X		4.1		X	
		X	4.2		X	
	X		4.2.4		X	OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES
	X		7.5		X	
	X		4.2.4		X	DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES
FOMENTO Y PROMOCIÓN	X		5.3	X		DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN
	X		5.4.1	X		
	X		5.4.2	X		
	X		7		X	

Informe Resultado Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión 2016

	X		7.2.1		X	
	X		7.2.2	X		
	X		7.5.1	X		
	X		8.2.3	X		
GESTIÓN DE POLÍTICAS	X		4.2.3	X		
		X	4.4.2	X		
		X	4.4.2	X		

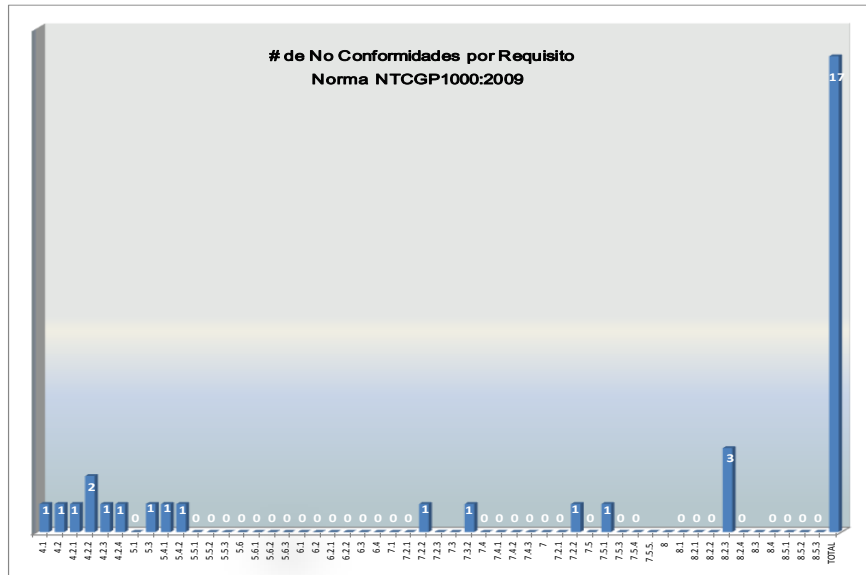
En consecuencia de lo anterior, los procesos en donde se encontraron NO Conformidades y Observaciones se pueden visualizar en el siguiente cuadro:

PROCESO	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	NÚMERO DE OBSERVACIONES
SISTEMAS DE GESTIÓN	7	1
ASESORIA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA	2	0
NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	1	6
FOMENTO Y PROMOCIÓN	6	2
GESTIÓN DE POLÍTICAS	3	0

Lo anterior nos permite deducir que de los cinco procesos mencionados en el cuadro anterior donde se encontraron No Conformidades y Observaciones, uno (1) de ellos es Estratégico (Sistemas de Gestión) y los cuatro (4) restantes son Misionales.

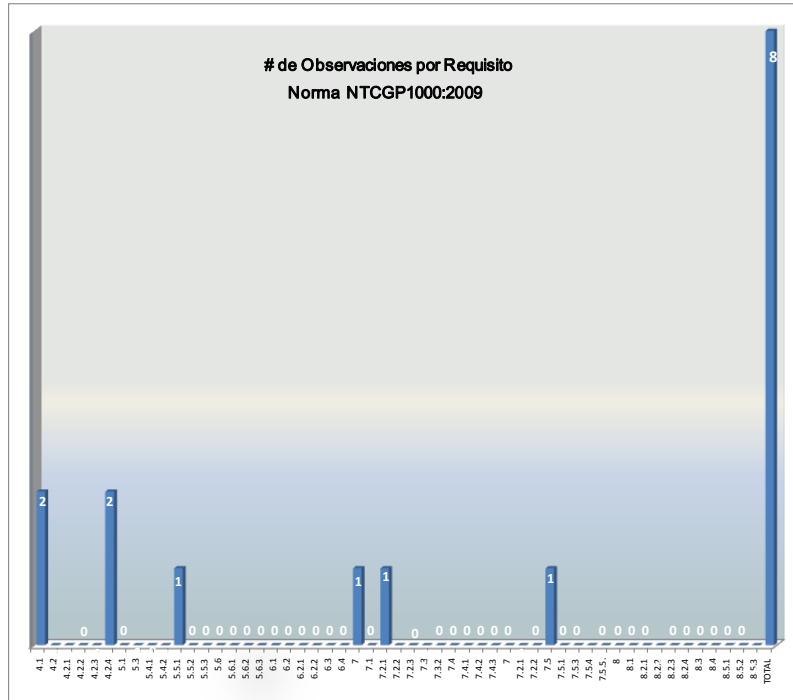
A continuación se describen los resultados del análisis por norma auditada:

REQUISITO	# N. C.
4.1	1
4.2	1
4.2.1	1
4.2.2	2
4.2.3	1
4.2.4	1
5.1	0
5.3	1
5.4.1	1
5.4.2	1
5.5.1	0
5.5.2	0
5.5.3	0
5.6	0
5.6.1	0
5.6.2	0
5.6.3	0
6.1	0
6.2	0
6.2.1	0
6.2.2	0
6.3	0
6.4	0
7.1	0
7.2.1	0
7.2.2	1
7.2.3	0
7.3	0
7.3.2	1
7.4	0
7.4.1	0
7.4.2	0
7.4.3	0
7	0
7.2.1	0
7.2.2	1
7.5	0
7.5.1	1
7.5.3	0
7.5.4	0
7.5.5	0
8	0
8.1	0
8.2.1	0
8.2.2	0
8.2.3	3
8.2.4	0
8.3	0
8.4	0
8.5.1	0
8.5.2	0
8.5.3	0
TOTAL	17

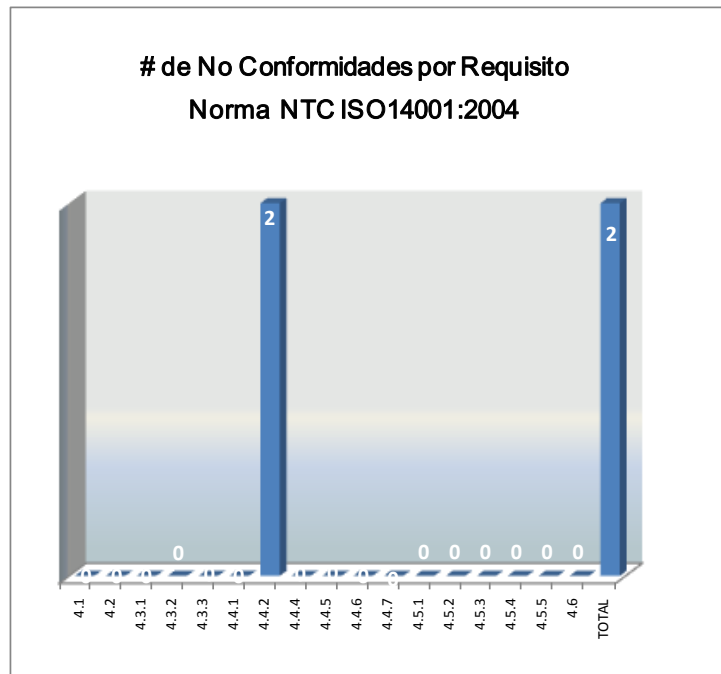


Informe Resultado Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión 2016

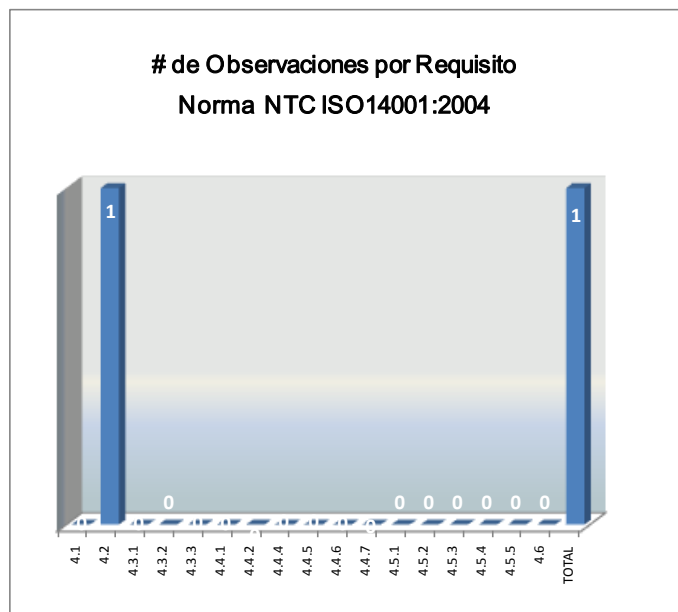
REQUISITO	# OBSERVACIONES.
4.1	2
4.2	0
4.2.1	0
4.2.2	0
4.2.3	0
4.2.4	2
5.1	0
5.3	0
5.4.1	0
5.4.2	0
5.5.1	1
5.5.2	0
5.5.3	0
5.6	0
5.6.1	0
5.6.2	0
5.6.3	0
6.1	0
6.2	0
6.2.1	0
6.2.2	0
6.3	0
6.4	0
7	1
7.1	0
7.2.1	1
7.2.2	0
7.2.3	0
7.3	0
7.3.2	0
7.4	0
7.4.1	0
7.4.2	0
7.4.3	0
7	0
7.2.1	0
7.2.2	0
7.5	1
7.5.1	0
7.5.3	0
7.5.4	0
7.5.5	0
8	0
8.1	0
8.2.1	0
8.2.2	0
8.2.3	0
8.2.4	0
8.3	0
8.4	0
8.5.1	0
8.5.2	0
8.5.3	0
TOTAL	8



REQUISITO	# N.C.
4.1	0
4.2	0
4.3.1	0
4.3.2	0
4.3.3	0
4.4.1	0
4.4.2	2
4.4.4	0
4.4.5	0
4.4.6	0
4.4.7	0
4.5.1	0
4.5.2	0
4.5.3	0
4.5.4	0
4.5.5	0
4.6	0
TOTAL	2



REQUISITO	# OBSERVACIONES
4.1	0
4.2	1
4.3.1	0
4.3.2	0
4.3.3	0
4.4.1	0
4.4.2	0
4.4.4	0
4.4.5	0
4.4.6	0
4.4.7	0
4.5.1	0
4.5.2	0
4.5.3	0
4.5.4	0
4.5.5	0
4.6	0
TOTAL	1



En los siguientes procesos auditados no se encontraron No Conformidades ni Observaciones:

PROCESOS
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
GESTIÓN DOCUMENTAL
GESTIÓN JURÍDICA
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

4.7 ALCANCE GENERAL DE LAS NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES.

A continuación se detalla el alcance general de las No Conformidades y Observaciones que serán objeto de la implementación de acciones de mejora por parte de los Responsables de los Procesos, así:

PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN.

RESPONSABLE: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL.

NO CONFORMIDADES:

1. “Al auditar el procedimiento de Revisión por la Dirección actualmente a cargo de la OAPS, se constató que el traslado del SIG, se hizo sin que la Alta Gerencia planificara y garantizara la disponibilidad de recurso humano, necesario para dar continuidad al SIG, con lo que se incumple el numeral 4.1. y 5.4. de la NTCGP 1000:2009, lo que puede afectar la integridad del Sistema”.

2. “Al auditar el proceso de Sistemas de Gestión se evidencia desarticulación entre los componentes que lo integran (Sistema de Calidad, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema de Gestión Ambiental) lo que imposibilita un adecuado Direccionamiento Estratégico del SIG y no se garantiza su integridad, desatendiendo lo previsto en el numeral 5.4.2. literal b) de la NTCGP 1000: 2009”.

PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN.

RESPONSABLE: EQUIPO DE TRABAJO DE GESTION EN DISCAPACIDAD.

NO CONFORMIDADES:

1. “Al auditar el procedimiento Desarrollo de Acuerdos de Intención y Colaboración, se constató que la descripción de las actividades no corresponde a la secuencia e interacción en la que se ejecuta, los tiempos y evidencias se encuentran desactualizados, dificultando su monitoreo, incumpléndose el Manual del SIG (numeral 10.6) y el numeral 4.2.2, literal c) de la NTCGP 1000: 2009”.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co



2. “Al auditar el procedimiento Desarrollo de Acuerdos de Intención y Colaboración, se verificó que en el Normograma no se encuentran incluidas las normas legales y reglamentarias del procedimiento, lo que imposibilita delimitar el ámbito legal y responsabilidad de la Entidad en esta materia, generando incertidumbre en cuanto a la vigencia y regulación aplicable e incumpléndose el Manual del SIG (numeral 10.7) y el numeral 7.3.2, literal b) de la NTCGP 1000: 2009”.

3. “Al auditar el procedimiento Desarrollo de Acuerdos de Intención y Colaboración, se constató falta de complementariedad del procedimiento con el marco del Sistema Integrado de Gestión, lo que dificulta el Direccionamiento Estratégico del SIG y no se garantiza la planificación del mismo, desatendiendo lo previsto en el numeral 5.4.2. literal b) de la NTCGP 1000: 2009”.

PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN.

RESPONSABLE: GRUPO DE TALENTO HUMANO.

NO CONFORMIDAD:

“Al auditar el procedimiento Control de Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional, se evidenció la no existencia de una actividad o un procedimiento documentado que determine la forma de atender la materialización de los riesgos en Seguridad y Salud que ocurran en el sitio de Trabajo, generando una posible afectación de la integridad de los funcionarios, contratistas, visitantes y partes interesadas del Ministerio, lo que incumple el Manual del SIG (numeral 10.6) y el numeral 4.2.2, literal b) de la NTCGP 1000: 2009”.

OBSERVACIÓN:

“Al auditar el procedimiento Control de Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional, se constató la falta de asignación clara de responsabilidad en las actividades, lo que puede entorpecer el desarrollo del procedimiento y con ello se desatiende lo previsto en el numeral 5.5.1. en armonía con el numeral 7.3.1. literal c) de la NTCGP 1000: 2009”.

PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN.

RESPONSABLE: EQUIPO DE ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE.

NO CONFORMIDAD:

“Al Auditar el Sistema de Gestión Ambiental, se verificó que la Entidad no ha completado las capacitaciones a los auditores internos para realizar las auditorías al Sistema de Gestión Ambiental, lo que impide alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, incumpliendo el Manual y el numeral 4.1. de la NTCGP100:2009 y el numeral 4.1. de la NTC ISO 14001-2004”.

**PROCESO: ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.
RESPONSABLE: GRUPO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL TURISMO.**

NO CONFORMIDAD:

"Al visualizar la caracterización del proceso Asesora Capacitación y Asistencia técnica, riesgos controles e indicadores campo indicadores aparece "no existente", se anexa el pantallazo. Por tanto se deben documentar y formular indicadores en los procedimientos AC-PR-014 y AC- PR -016 en el Aplicativo ISOLUCIÓN".

**PROCESO: ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.
RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y
COMPETITIVIDAD.**

NO CONFORMIDAD:

"Al visualizar la caracterización del proceso Asesora Capacitación y Asistencia técnica, riesgos controles e indicadores campo indicadores no existente Por tanto se deben documentar y formular indicadores en el procedimientos AC-PR-015 en el Aplicativo ISOLUCIÓN".

**PROCESO: NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES
COMERCIALES.
RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y
SERVICIOS.**

NO CONFORMIDAD:

"Al verificar el expediente de un acuerdo APPRI, se evidenció que incumple los requisitos establecidos en el numeral 4.2.4 de la norma NTC-GP 1000: 2009 y la guía para el manejo documental del MINCIT".

**PROCESO: NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES
COMERCIALES.
RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES.**

OBSERVACIONES:

1. *"Se recomienda publicar la " Guía de Instrumentos de Defensa Comercial para Exportadores Colombianos, en los documentos asociados de Isolution".*
2. *"Al realizar la verificación en la caneca de un funcionario del Grupo se evidencia restos de comida orgánica, por lo que se recomienda utilizar los ecopuntos".*

3. “Se recomienda actualizar los tiempos en las actividades del procedimiento, que dependen directamente del área”.

PROCESO: NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES.

RESPONSABLE: OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES.

OBSERVACIONES:

1. “Al verificar la carpeta se evidencia que no cumple con lo establecido en la guía de manejo documental (falta rótulo y hoja de control)”.

2. “Se recomienda revisar el punto de control incluido en la actividad 2 debido a que dicha actividad no requiere de control”.

PROCESO: NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES.

RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES.

OBSERVACIÓN:

1. “Se recomienda reunir los documentos electrónicos en una sola carpeta virtual bajo las mismas características de los documentos físicos, con el fin de lograr una fácil ubicación de los mismos”.

PROCESO: FOMENTO Y PROMOCIÓN.

RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN.

NO CONFORMIDADES:

1. “No se evidencia el aporte a la política integral de calidad del Ministerio por parte de la Secretaría Técnica del Comité Directivo del FONTUR, incumpliendo el numeral 5.3 de la NTCGP1000 pues el procedimiento auditado no evidencia cómo se asegura la correcta y eficiente gestión de la Secretaría Técnica”.

2. “Los procedimientos auditados de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción no aseguran que los objetivos de la calidad del Ministerio se logren en el desempeño de sus funciones, incumpliendo el numeral 5.4.1 de la NTCGP1000 al no evidencia una gestión medible y coherente con la política integral de la calidad”.

3. “Al realizar cambios en sus procedimientos, la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción no mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad (o SIG), incumpliendo el numeral 5.4.2 al no incluir en sus procedimientos las actividades necesarias y suficientes para garantizar la prestación y/o producción de sus entregables normativos contenidos en sus facultades, atribuciones o funciones”.

4. “La Dirección de Análisis Sectorial y Promoción no evidencia revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio a cargo, incumpliendo, el numeral 7.2.2 de la NTCGP1000 pues aún no los ha identificado”.

5. “La Dirección de Análisis Sectorial y Promoción no controla la producción y la prestación del servicio a cargo, incumpliendo el numeral 7.5.1 de la NTCGP100, pues los procedimientos auditados no evidencian cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo”.

6. “La Dirección de Análisis Sectorial y Promoción no hace seguimiento y/o medición de sus procedimientos, incumpliendo el numeral 8.2.3 de la NTCGP1000, al no evidenciar la aplicación de métodos apropiados para el seguimiento y/o medición del resultado de sus procedimientos (eficacia) y/o del impacto de estos (efectividad)”.

OBSERVACIONES:

1. “La Dirección Dirección (sic) de Análisis Sectorial y Promoción no planifica la realización del producto o prestación servicio, incumpliendo el numeral 7.1 de la NTCGP1000 pues los procedimientos auditados no evidencian que cumplen alguno de los requisitos establecidos en ese numeral”.

2. “La Dirección Dirección (sic) de Análisis Sectorial y Promoción no evidencia la determinación de los requisitos del cliente(s), legales, implícitos y organizacionales, incumpliendo, el numeral 7.2.1 de la NTCGP1000 al no diseñar procedimientos que atiendan estos requisitos en la la (sic) prestación y/o producción de sus entregables normativos contenidos en sus facultades, atribuciones o funciones.

PROCESO: GESTIÓN DE POLÍTICAS.

RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN.

NO CONFORMIDADES:

1. “Al verificar los registros del procedimiento GP-PR-024 Visitas técnicas servicios hoteleros se observa que el formato denominado Certificación, verificación-prestación de servicios hoteleros no puede ser consultado, debido a que “no es un documento activo”, según nota del sistema ISOLUCION. Por lo anterior se incumple con lo establecido en el numeral 4.2.3 Control de documentos que indica que los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse, asegurar que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso”.

2. “Se observó desconocimiento en la separación de los residuos que deben realizar los funcionarios que habitan el piso 18 Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Turismo, relacionada con el uso de la caneca suministrada en cada puesto de trabajo; por lo anterior, se sugiere fortalecer la toma de conciencia (numeral 4.4.2) que establece que la Organización debe asegurarse de que cualquier persona que realice tareas para ella o en su nombre, que potencialmente pueda causar una o varios impactos ambientales significativos identificados por la organización, sea competente tomando como base una educación, formación o experiencia adecuados, y debe mantener los registros asociados. Al respeto los auditados informan que no han recibido capacitación este año 2016”.

3. “Al auditar las emergencias ambientales, el auditado desconoce algunos de los casos de emergencia, y la respuesta que deben realizar en caso de que se presente alguna de estas situación, incumpliendo el numeral 4.4.2 Puesto que la organización debe asegurar que los personas deben tomar conciencia de las situaciones que puedan causar impactos ambientales significativos”.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co



5. EVALUACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Finalizado el Ciclo de Auditoría Interna 2016, el Jefe de la Oficina de Control Interno evaluará a los integrantes del Equipo Auditor según lo establecido en el procedimiento ES-PR-001 AUDITORÍA INTERNA y a los criterios señalados en el formato Evaluación de Auditores. El proceso de evaluación a los integrantes del Equipo Auditor a la fecha se encuentra en desarrollo.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Ciclo de Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión adelantado durante el 2016:

- i. Permitió verificar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión del Mincomercio frente a los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 - ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 para determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.
 - El Ciclo de Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión 2016 fue realizada por veintiocho (28) auditores internos certificados, evaluó catorce (14) procesos y treinta y uno (31) áreas. Su ejecución presentó como resultado diecinueve (19) No Conformidades y nueve (9) Observaciones.
- ii. Los responsables de los procesos deben atender oportunamente las acciones correctivas que se proponen para mejorar el Sistema Integrado de Gestión.
- iii. La Oficina de Control Interno resalta la capacitación Diplomado en Sistemas Integrados de Gestión programada por la Alta Dirección, realizada durante el mes de septiembre de 2016 y en la cual se incluyeron normas técnicas de calidad ISO 9001:2015, ambiental ISO 14001:2004, seguridad y salud ocupacional NTC-OHSAS 18001:2007 y auditorías de sistemas de gestión de calidad de ambiental NTC-ISO 19011:2002. Por lo anterior, recomienda a la Alta Dirección la continuidad de dichas capacitaciones, con el propósito de fortalecer el grupo de auditores requeridos para desarrollar los diferentes ciclos de auditorías internas.

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Firma del Responsable
1	ISOLucion /módulo mejoramiento/cronogramas de auditorías.	Magnético	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	
2	Ciclo de Auditorías Internas al SIG 2016	Física	Oficina de Control Interno	
3	Correos electrónicos para el equipo auditor, informando su asignación como auditores al SIG.	Física	Oficina de Control Interno	
4	Memorandos para la Alta Dirección, informando el inicio al Ciclo de Auditorías Internas al SIG.	Física	Oficina de Control Interno	
5	Correos electrónicos solicitando la publicación de la pieza comunicativa sobre el inicio de las auditorías internas al SIG.	Física	Oficina de Control Interno	
6	Formatos de selección de auditores internos del SIG	Física	Oficina de Control Interno	
Información que se anexa al informe:				

Nota: Los soportes y papeles de trabajo son las evidencias que se obtienen dentro del proceso auditor, con el fin de fundamentar razonablemente las observaciones y recomendaciones. Estos reposarán en la Oficina de Control Interno o en las áreas objeto de la auditoría correspondiente.

Las evidencias se anexarán al informe cuando se considere necesario. Los papeles de trabajo y soportes son documentos públicos.