


	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V1
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 04/11/2021

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			
TIPO DE AUDITORÍA	GESTIÓN	CALIDAD	X INTEGRADA
PROCESO	Planificación del sector turístico		
RESPONSABLE	Ronald Yamid Lozano Delgado (E)		
CARGO	Subdirector Técnico		
LÍDER AUDITOR	CARGO	DEPENDENCIA	
Diana Marcela Giraldo Quezada	Contratista	Sistema Integrado de Gestión	
EQUIPO AUDITOR	CARGO	DEPENDENCIA	
N.A	N.A	N.A	
AUDITORES EN FORMACIÓN /OBSERVADORES	CARGO	DEPENDENCIA	
N.A	N.A	N.A	
DESARROLLO DE LA AUDITORIA			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA	Verificar el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables, los documentos del Sistema Integrado de Gestión y demás actividades que se desarrollan en el Proceso de Planificación del sector turístico con fundamento en la Norma NTC-ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017/Requisitos DAFP en Gestión del Riesgo, ley 594 de 2000.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA	Aplica para el Proceso Planificación del sector turístico con base en la documentación y registros determinados para el sistema de gestión de la calidad durante el periodo comprendido desde la última auditoría de calidad realizada hasta la fecha.		
CRITERIOS DE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> NTC-ISO 9001:2015, Documentación del Sistema Integrado de gestión asociado al proceso, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1499 de 2017), Seguridad y Salud en el trabajo (Resolución 0312 de 2019), emanada por el Ministerio del trabajo, Gestión documental (Ley 594 de 2000), Demás requisitos legales, reglamentarios o normativos no relacionados, pero aplicables al proceso. 		
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME	02-06-2022		
PERSONAS ENTREVISTADAS/AUDITADAS	Luis Alexis Pinzón Duván Chacón Marcela Arias		

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V1
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 04/11/2021

	Yolanda Lozano Diaz Helder Gómez Diego Gómez
--	--

ASPECTOS RELEVANTES

1. El proceso cuenta con perfiles apropiados para el desarrollo de sus actividades entre personal de planta y contratista, sin embargo, se deben comunicar los roles y responsabilidades para aumentar la eficacia y efectividad en la gestión de los procesos.

ASPECTOS POR MEJORAR

1. Fortalecer el proceso de planeación respecto a las actividades que se realizan por cada ruta y/o grupo, de esta manera evitar re procesos e inconvenientes al implementar, de igual manera para facilitar el seguimiento de las mismas.
2. Fortalecer la medición análisis y seguimiento de la gestión y actividades propias del proceso.
3. Se recomienda Socializar con los funcionarios los documentos y formatos asociados al proceso.
4. Se recomienda Fortalecer la mejora continua del proceso a través de las experiencias positivas y la gestión del conocimiento.
5. Se recomienda fortalecer la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas dentro del proceso, teniendo en cuenta que se generan reprocesos al caracterizar más de una vez a los grupos de valor.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

HALLAZGOS DETERMINADOS EN LA AUDITORIA

ÍTEM	NUMERAL(ES) DE LA NORMA DE REQUISITOS/LEY O NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
1	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Se evidencia mediante entrevista realizada a: Luis Alexis pinzón, Duvan Chacón, Marcela Arias, Helder Gómez y Diego Gómez que el proceso, no identifica los riesgos propios del proceso, por consiguiente, no existen controles que permitan prevenir o reducir efectos no deseados, incumpliendo con el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades de la norma ISO 9001:2015.
2	ISO 9001:2015 7.5 Información Documentada	Se evidencia que el proceso de planificación turística no diligencia el formato PST-F-17-V2 programación y seguimiento de la oferta institucion (ESCENNA, NTS, SITUR), Incumpliendo con el numeral 7.5 Información documentada de la norma ISO 9001:2015.
3	ISO 9001:2015 7.3 Toma de conciencia	El proceso desconoce la política de la calidad, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, incumpliendo con el numeral 7.3 Toma de conciencia de la norma ISO 9001:2015
4	ISO 9001:2015 7.4 Comunicación.	Se evidencia que el proceso no tiene claro, qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, generando inconvenientes al interior del proceso que repercuten en la operatividad del proceso.
5	Ley 594 de 2000	Se evidencia que los grupos auditados (asociatividad, ESCENNA,

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V1
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 04/11/2021

Ley General de Archivo Artículo 4	NTS, Situr, Rutas) no cuentan con una custodia apropiada de la información, Documentos en A-Z, Sin carpetas, sin orden cronológico, lo cual incumple con lo establecido en la ley 594 del 2000 Artículo 4 Disposiciones generales
--------------------------------------	---



CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

El proceso Planificación del sector turístico se encuentra en capacidad de responder en la práctica al cumplimiento de los requisitos planificados y atender satisfactoriamente al cumplimiento de los objetivos de la entidad; no obstante, se deben tener en cuenta los hallazgos y las oportunidades de mejora producto de esta auditoría para continuar con la mejora y aumentar así la percepción de los clientes internos y externos del ITM.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

N.A

FIRMAS PARTICIPANTES

ELABORÓ	LÍDER AUDITOR:	Nombre:	Diana Marcela Giraldo Quezada	Firma:	
		Cargo:	N.A	Firma:	N.A
APROBÓ	COORDINADOR DE CALIDAD	Nombre:	Dora Mercedes Arias Hernández	Firma:	
		Cargo:	Subdirectora General		

