

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V2
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 23/09/2022

INFORME DE AUDITORIA INTERNA				
IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA				
TIPO DE AUDITORÍA	GESTIÓN	CALIDAD	INTEGRADA	X
PROCESO	Desarrollo, promoción y posicionamiento turístico			
RESPONSABLE	Rafael Ricardo Moros Torres			
CARGO	Subdirector Técnico			
LÍDER AUDITOR	CARGO	DEPENDENCIA		
Liliana Andrea Velandia Delgado	Asesora Control Interno	Dirección		
EQUIPO AUDITOR	CARGO	DEPENDENCIA		
N.A.	N.A.	N.A.		
EXPERTO TÉCNICO	CARGO	DEPENDENCIA		
N.A.	N.A.	N.A.		
AUDITORES EN FORMACIÓN /OBSERVADORES	CARGO	DEPENDENCIA		
N.A.	N.A.	N.A.		
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:	09/06/2023			
DESARROLLO DE LA AUDITORIA				
OBJETIVO DE LA AUDITORIA				
ALCANCE DE LA AUDITORIA	Aplica para el proceso Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico en la vigencia 2023 a la fecha.			
CRITERIOS DE AUDITORIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 300 de 1996 Ley general de turismo 2. Ley 1336 de 2009 Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes. 3. Ley 1101 2006 Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. 4. Decreto 229 de 2017 Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las Secciones 1, 2 y 3 del Capítulo 1 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo. 			



INFORME DE AUDITORIA

Código: GCI-F-06-V2

Proceso Gestión de Control Interno

Fecha de Vigencia:
23/09/2022

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ordenanza 868 de 2014 "Por medio de la cual se establece la política pública de turismo del Departamento del Meta. 6. Ordenanza No. 1069 de 2020 Por medio de la cual se aprueba y adopta el plan de desarrollo económico y social Departamental "Hagamos Grande al Meta" para el periodo 2020-2023 y se dictan otras disposiciones. 7. Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 8. Información documentada en el Sistema Integrado de Gestión. 9. Ley 594 del 2000 "Ley General de Archivos" 10. NTC ISO 9001:2015 Sistema de Calidad 11. La demás normatividad aplicable del proceso
--	--

<p>PERSONAS ENTREVISTADAS/AUDITADAS</p>	<p>Rafael Ricardo Moros (Subdirector Técnico) Equipos de trabajo: ESCNNA, NTS, CAT, RNT, SITUR, Formación y capacitaciones, Productos turísticos, Cooperación Internacional. Se anexa registro de asistencia por cada equipo.</p>
--	---

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Durante el desarrollo del ejercicio de auditoria para el proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico, se obtuvieron los siguientes resultados, se describen a continuación:

Estrategia ESCNNA

La estrategia ESCNNA, tiene trazable la información y gestiona de manera adecuada las buenas relaciones con los organismos que articulan para el desarrollo de la estrategia.

NTS: Normas Técnicas Sectoriales

Se evidenció cumplimiento en las actividades planificadas, sin embargo, a la fecha no se habían

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V2
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 23/09/2022

generado planes de acción producto de las visitas realizadas a los hoteles en los municipios de Villavicencio y Restrepo, como lo determinan en las actas de visita.

Programa Colegios Amigos del Turismo (CAT)

Se realizó verificación del cumplimiento de los requisitos para la evaluación de los proyectos de la vigencia 2023 del programa Colegios Amigos del Turismo, identificando veintiséis (26) instituciones educativas que presentaron proyecto, de los cuales 19 cumplieron con las condiciones técnicas requeridas (Ficha de presentación proyecto CAT, soportes económicos (Presupuestos detallados, análisis de precios unitarios totales, estudios de mercado) y siete (7) incumplieron con los soportes técnicos.

Recomendación

Realizar gestión ante la dirección para que se asignen los recursos y se entreguen los recursos para la ejecución de los proyectos.

Programa de Formación Técnica y capacitación

Se identificaron alianzas para la formación de la cadena de valor del sector turístico con las entidades SENA, Universidad Santo Tomas, Universidad Externado, Fondo de Educación del Meta FES.

Dentro de los cursos gestionados con el SENA evidenciamos los siguientes: Emprendedor en recorridos Agro-ecoturísticos, curso de técnicas de servicio al cliente turístico, con la Universidad Santo Tomas, curso de inglés básico. Es muy relevante para el objetivo del proceso la gestión adelantada para garantizar la transparencia en la selección de los aspirantes a la especialización en Gestión del Turismo que se está ejecutando con la Universidad Externado de Colombia y que fue llevado a cabo por el Fondo de Educación del Meta para seleccionar a 25 personas que cumplieron con los requisitos exigidos.

Recomendación

Realizar la gestión documental por cada convocatoria para facilitar la trazabilidad de cada una de ellas.

Registro Nacional de Turismo (RNT)

Se evidencio el Registro Nacional de Turismo de prestadores de servicios turísticos activos a corte de 31/03/2023, con 2035 inscritos con una disminución del 11% respecto del año anterior, estas cifras pueden variar en positivo hasta el cierre de fin de año.

Recomendación

Continuar haciendo acompañamiento y/o articulación con la Cámara de Comercio de Villavicencio, para incrementar las cifras de registro, y a partir de la información analizada generar campañas de formalización .

Promoción y divulgación de destinos turísticos

No se pudo realizar trazabilidad de la planificación y ejecución de las actividades de promoción, si embargo, las cifras de posicionamiento en redes sociales son positivas.

Recomendación

Establecer el método para la planificación de las actividades, los roles y responsabilidades para la aprobación y publicación.

Productos Turísticos

Se evidencio caracterización de atractivos turísticos de naturaleza con un potencial importante para el desarrollo de turismo de naturaleza en lugares post conflicto.

Recomendación

Fortalecer la gestión documental de la información asociada a los atractivos turísticos de naturaleza, además, de generar un informe ejecutivo que evidencie la relevancia de esta actividad para el desarrollo turístico del departamento.

Sistema de Información Turística (SITUR)

Se evidencio trazabilidad de la operación para la aplicación de las encuestas de turismo interno.

Recomendación

Realizar socialización periódica del resultado de aplicación de encuestas a los diferentes equipos del proceso para que se tomen acciones a partir de los resultados.

Cooperación Nacional e Internacional

Se evidencio participación en la comisión regional de competitividad e innovación – CRCI del Departamento del Meta, a través de la subcomisión de Turismo, como también, gestión realizada

con USAID para las asociaciones del sector.

Recomendación

Realizar gestión permanente de acompañamiento con USAID a las asociaciones para brindar soporte técnico en las necesidades que se puedan presentar para finalizar su proceso en la asignación de recursos.

Guiones Turísticos

Esta actividad fue reprogramada, pero el personal designado por situaciones de salud, no se presentó.

Evaluación del desempeño del proceso (Indicadores, encuestas de satisfacción del cliente, verificación de las salidas no conformes)

Acciones correctivas vigencia 2022, vencidas :

Proceso	No. de acción correctiva	Tipo de Auditoria	Estado
Desarrollo, promoción y posicionamiento turístico	163,166,167 169	Auditoria de Gestión	Vencida
	153,154	Auditoria de calidad	Cerradas ineficaz sin replanteo

Riesgos Evaluados del Proceso:

Se realizó la revisión de los riesgos de acuerdo con el alcance de la auditoria y los documentados por el proceso en el mapa de riesgos del Proceso Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico.

Riesgos	Detalle de las validaciones realizadas	Criticidad
Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por baja asistencia de los beneficiarios convocados a	Las convocatorias han sido exitosas y las alianzas estratégicas con la Universidad	

<p>las actividades programadas de capacitación para el fortalecimiento del sector, debido a que no existe un método que determine la forma en realizar las convocatorias e inscripciones y demás elementos para la formación de los operadores turísticos.</p>	<p>Santo Tomas, SENA, Universidad Externado permitieron fortalecer la formación y capacitación de los operadores turísticos.</p>		
<p>Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por la falta de formalización de los operadores del sector Turístico ante el RNT, debido a que no se cuenta con una estrategia efectiva de sensibilización, a todos los actores de la cadena de valor del sector turístico.</p>	<p>Las metas de formalización se han cumplido, sin embargo, de acuerdo con el análisis los resultados presentados por Cámara de Comercio se recomendó establecer estrategias acordes a estos.</p>		
<p>Posibilidad de pérdida Reputacional por incumplimiento a las solicitudes de promoción de los destinos o productos turísticos de los diferentes municipios del departamento del Meta, debido a la no existencia de una metodología que gestione de manera organizada y eficiente las solicitudes y la ejecución de la promoción y publicaciones en las redes sociales del instituto.</p>	<p>Los controles determinados no se han aplicado correctamente, por lo que se recomienda evaluar las causas y tomar las acciones correspondientes.</p>	 Alerta	
<p>Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por promocionar atractivos turísticos que no cumplan con requisitos técnicos o legales y/o se encuentren en condiciones inseguras y poco confiables, debido a falta de validación previa para realizar la promoción de los servicios o productos turísticos.</p>	<p>Los controles determinados no se han aplicado correctamente, por lo que se recomienda evaluar las causas y tomar las acciones correspondientes.</p>	 Alerta	
<p>Posibilidad de pérdida Reputacional por incremento de cifras en el departamento del Meta por Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes debido a la falta de cobertura para la población crítica identificada para la sensibilización en estrategias de prevención de la ESCNNA.</p>	<p>Los controles se han aplicado de manera adecuada y se evidencia una buena gestión de la estrategia de la ESCNNA.</p>		

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO

- Compromiso de líder del proceso y su equipo con el mejoramiento continuo.
- La formación a nivel de postgrado otorgada por el ITM, de los diferentes actores de la cadena de valor del sector turístico, y las alianzas estratégicas con la universidad Santo Tomás y el SENA.
- RNT, los análisis realizados a partir del corte generado por cámara de comercio con fecha 31/03/2023.

HALLAZGOS DETERMINADOS EN LA AUDITORIA

ÍTEM	NUMERAL(ES) DE LA NORMA DE REQUISITOS/LEY O NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO C/NC/OM
1	8.1 Planificación y operación ISO 9001:2015 NTS-TS 002 Establecimientos de alojamientos y hospedajes	Establecer planes de acción a partir de las visitas realizadas a los hoteles en los municipios de Villavicencio y Restrepo, como lo determinan en las actas de visitas.	OM
2	8.1 Planificación y control operacional ISO 9001:2015	Fomentar la formalización de todos los operadores Turísticos, en especial los alojamientos tipo Glamping debido las cifras reportadas por la Cámara de Comercio de Villavicencio a 31/03/2023.	OM
3	8.1 Planificación y control operacional ISO 9001:2015	Asegurar la disponibilidad de la información de la aplicación de encuestas de SITUR.	OM
4	8.1 Planificación y control operacional 7.5.3 Control de la información documentada ISO 9001:2015	No se evidenció solicitud de promoción turística DPP-F-48-V1 para el informe de visita para promoción turística DPP-F-49-V1 de fecha 27/04/2023, al establecimiento Restaurante la Cachama, de igual forma, los campos "Validación de requisitos mínimos, nombres, cargo de quien realiza la visita y validación, nombres y cargo de quien aprueba la publicación y fecha de aprobación", no se encuentran diligenciados. Lo anterior incumple el numeral Planificación y control operacional y 7.5.3 Control de la información documentada de la Norma ISO 9001:2015	NC
5	7.5.3 Control de la información documentada ISO 9001:2015	Se evidenció uso del formato Caracterización de Atractivos Turísticos de Naturaleza, de las cascadas del Mohán del municipio de Vistahermosa, sin logo, con fecha de vigencia 27/02/2023, que no corresponde al documento registrado ante el SIG. Lo	NC

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V2
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 23/09/2022

		anterior incumple el numeral 7.5.3 Control de la información documentada. ISO 9001:2015	
6	10.2 No conformidad y acción correctiva ISO 9001: 2015	Se evidencio incumplimiento en la gestión de cuatro acciones correctivas de la vigencia 2022, que a la fecha se encuentran vencidas. Lo anterior incumple el numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva.	NC

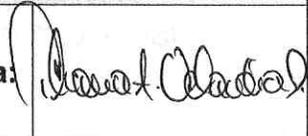
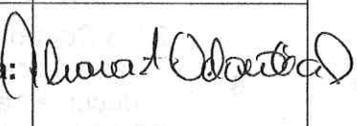
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoria. Se realizo ajustes en el cronograma por solicitud del proceso auditado. El resultado final: tres (3) no conformidades, tres (3) oportunidades de mejora.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ **NTS:** Determinar criterios para la evaluación del nivel de implementación de la NTS que permitan fortalecer el punto de partida en la generación de los planes de acción.
- ✓ **CAT:** Realizar gestión ante la dirección para que se asignen los recursos y se entreguen los recursos para la ejecución de los proyectos.
- ✓ Realizar la gestión documental por cada convocatoria para facilitar la trazabilidad de cada una de ellas.
- ✓ **RNT:** Continuar haciendo acompañamiento y/o articulación con la Cámara de Comercio de Villavicencio, para incrementar las cifras de registro, y a partir de la información analizada generar campañas de formalización.
- ✓ **Promoción:** Establecer el método para la planificación de las actividades, los roles y responsabilidades para la aprobación y publicación.
- ✓ **Productos turísticos:** Fortalecer la gestión documental de la información asociada a los atractivos turísticos de naturaleza, además, de generar un informe ejecutivo que evidencie la relevancia de esta actividad para el desarrollo turístico del departamento.
- ✓ **SITUR:** Realizar socialización periódica del resultado de aplicación de encuestas a los diferentes equipos del proceso para que se tomen acciones a partir de los resultados
- ✓ **Cooperación Nacional e Internacional:** Realizar gestión permanente de acompañamiento con USAID a las asociaciones para brindar soporte técnico en las necesidades que se puedan presentar para finalizar su proceso en la asignación de recursos.

FIRMAS PARTICIPANTES

ELABORÓ	LÍDER AUDITOR:	Nombre:	Liliana A. Velandia Delgado	Firma:	
APROBÓ	CONTROL INTERNO	Nombre:	Liliana A. Velandia Delgado	Firma:	

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V2
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 23/09/2022

		Cargo:	Asesora Control Interno		
	COORDINADOR DE CALIDAD	Nombre:	N/A	Firma:	N/A
		Cargo:	N/A		

