

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			
TIPO DE AUDITORÍA	GESTIÓN	CALIDAD	INTEGRADA X
<b>PROCESO</b>	Sistema Integrado de Gestión		
<b>RESPONSABLE</b>	Natalia Leyva Quijano		
<b>CARGO</b>	Subdirectora General		
<b>LÍDER AUDITOR</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	
Heydy Estepa Jimenez	Profesional – CPS	Dirección	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	
N.A.	N.A.	N.A.	
<b>EXPERTO TÉCNICO</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	
N.A.	N.A.	N.A.	
<b>AUDITORES EN FORMACIÓN /OBSERVADORES</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	
N.A.	N.A.	N.A.	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:</b>	23/09/2024		
DESARROLLO DE LA AUDITORIA			
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>	Verificar y evaluar la operatividad del Sistema integrado de Gestión, basado en los criterios establecidos, de manera que contribuya a la determinación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los sistemas.		
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>	Aplica para el Proceso Sistema Integrado de Gestión en la vigencia 2024 a la fecha.		
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. NTC ISO 9001:2015 Sistema de Calidad</li> <li>2. Resolución 0312 de 2019 “Estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST”.</li> <li>3. NTC ISO 45001:2018 Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo</li> <li>4. NTC ISO 27001:2022 Sistema de Gestión de Seguridad de la información.</li> <li>5. Ley 594 del 2000 “Ley General de Archivos”</li> <li>6. Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Guía del DAFF: para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión</li> </ol>		

**INFORME DE AUDITORIA**

Código: GCI-F-06-V3

Proceso Gestión de Control  
InternoFecha de Vigencia:  
10/05/2024

7. Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

La demás normatividad aplicable al proceso

**PERSONAS ENTREVISTADAS/AUDITADAS**

Gloria Silva Guarín - CPS

**RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

Durante el desarrollo del ejercicio de auditoria para el Proceso Sistema Integrado de Gestión, se identificaron los siguientes aspectos y se describen a continuación:

- ✓ El Instituto de Turismo del Meta tiene definido su misión, visión y objetivos estratégicos, así como una matriz DOFA y PESTEL (factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales). Estas herramientas permiten identificar cuestiones internas y externas que pueden afectar, de manera positiva o negativa, los productos, servicios, metas y, en general, el desarrollo de sus actividades, identificando las oportunidades de acuerdo con los factores internos y externos.
- ✓ Se identifican las partes interesadas y sus requisitos, por medio de la matriz de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas por proceso a través del formato DPE-MT-02, esta matriz se encuentra en proceso de actualización, conforme a los riesgos identificados y actualizados para la vigencia 2024.
- ✓ Se revisó la Matriz de Despliegue de Objetivos y se evidenció el acta de fecha 16/07/2024, donde se revisan y actualizan los objetivos de acuerdo con el nuevo plan de desarrollo "GOBIERNO DE LA UNIDAD" 2024-2027. En este documento, se ajusta la meta de cumplimiento para la vigencia 2024, quedando en un 70%, debido al cambio de gobierno y de líderes de proceso.
- ✓ El modelo de operación por procesos (Mapa de Procesos), permite armonizar la misión y visión institucional con el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Estos objetivos están implementados a través de una estructura documental identificada para cada proceso, así como mediante actividades permanentes de mejora continua. Las entradas y salidas están definidas en las caracterizaciones de los procesos y se encuentran publicadas en la página web de la entidad.
- ✓ Se observó que los productos y salidas no conformes están identificados a través de la matriz SIG-MT-02. Asimismo, se presentó el acta de la reunión de julio de 2024, en la que se socializó la metodología para el reporte de productos no conformes (SNC). Sin embargo, al solicitar el expediente de SNC para la vigencia 2024, no fue posible observar registros de reporte de SNC por parte de los procesos, ni seguimientos a SNC por parte del Sistema Integrado de Gestión.



## INFORME DE AUDITORIA

Código: GCI-F-06-V3

Proceso Gestión de Control  
Interno

Fecha de Vigencia:  
10/05/2024

- ✓ Se evidenció la circular No. 032, con fecha del 31/07/2024, que proporciona los lineamientos del proceso del Sistema Integrado de Gestión para la revisión y/o actualización de la matriz de requisitos legales por proceso. Sin embargo, a la fecha establecida en la circular, no se observó la actualización de dichas matrices por parte de los procesos. Además, no se evidenció gestión por parte del SIG para asegurar el cumplimiento de esta obligación tras el vencimiento del plazo.
- ✓ El Sistema Integrado de Gestión a través de la inducción y reinducción da a conocer la política de calidad como se evidenció para los meses marzo, junio y agosto vigencia 2024, además ha realizado campañas de sensibilización por medio de piezas gráficas, esta política se encuentra publicada en página web de la entidad.
- ✓ Se tiene identificado los roles y responsabilidades a través de los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión (Caracterización, procedimientos, planes, programas etc..) además se realiza seguimiento a los procesos al cumplimiento de las actividades de acuerdo acta de reunión de fecha actas del 14 de mayo al 22 de mayo y 03/07/2024 al 11/07/2024.
- ✓ El Sistema Integrado de Gestión conserva la información documentada en el archivo de gestión del proceso.
- ✓ Al realizar la verificación de la matriz de riesgos institucional, se evidencia que los procesos identifican y establecen controles para evitar la materialización de los riesgos, además se realiza seguimiento a los controles establecidos por cada proceso.
- ✓ Se evidencia registro y seguimiento de gestión del cambio reportado el día 28/11/2023 por cambio de gobierno y líderes de procesos.
- ✓ El proceso llevó a cabo mesas de trabajo en las que se revisaron y actualizaron los indicadores de gestión de los procesos misionales, de acuerdo con las nuevas metas del plan de desarrollo "GOBIERNO DE LA UNIDAD" 2024-2027, como se evidencia en el acta del 03/07/2024 al 11/07/2024. Además, se han consolidado y reportado los resultados del primer y segundo trimestre de 2024, los cuales están publicados en la página web de la entidad.

Se evidencia que el proceso de gestión documental no ha realizado el reporte de la medición del indicador correspondiente a estos dos (2) trimestres de la vigencia 2024.

- ✓ El sistema integrado de gestión realiza toma de conciencia a través de capacitaciones, inducción y reinducción, piezas gráficas y reuniones de autoevaluación con los delegados del SIG.

- ✓ Se evidencia que, entre la fecha del 25/06/2024 y el 05/08/2024, se realizaron un total de 1,027 encuestas de satisfacción al cliente en los procesos misionales, utilizando un formulario de Google, de acuerdo con el formato SIG-F-38 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. Se elaboró un informe basado en los resultados, el cual fue socializado a través de la circular No. 036, de fecha 21/08/2024.
- ✓ El proceso cuenta con la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas SIG-MT-05-V2, en la cual se determinan los aspectos de qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica, según cada proceso.
- ✓ Se evidencia el informe de revisión por la dirección correspondiente a la vigencia 2023, el cual fue socializado el 19/03/2024, generando un plan de acción orientado a la mejora continua.
- ✓ El proceso ha realizado auditorías integradas junto con el proceso control interno de gestión, generando acciones correctivas y de mejora, así como seguimiento a los procesos.
- ✓ De acuerdo con la inclusión de la enmienda sobre cambio climático en las normas ISO del sistema de calidad, las organizaciones deben determinar las cuestiones externas e internas que sean relevantes para su propósito y que afecten su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión. Por tal razón, es necesario fortalecer el Sistema de Gestión mediante la incorporación de criterios y controles que permitan identificar la afectación del cambio climático en los procesos; con el fin de mejorar la eficiencia, sostenibilidad, responsabilidad social y ambiental para la entidad.

**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 Sistema Integrado de Gestión:

Riesgos	Detalle de las validaciones realizadas	Criticidad
Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por documentos obsoletos por cambio de método y/o cambios normativos debido a la desactualización, falta de implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión	El proceso ha implementado controles para evitar que este riesgo se materialice.	

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

**ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO**

- Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión
- Compromiso por parte de la profesional que lidera el Sistema Integrado de Gestión

**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	8.7 Control de salidas no conformes	Al solicitar el expediente de SNC para la vigencia 2024, no fue posible observar registros de reporte de SNC por parte de los procesos, ni seguimientos a SNC por parte del Sistema Integrado de Gestión. Incumpliendo el numeral 8.7 Control de salidas no conformes de la norma ISO 9001:2015.	<b>N.C</b>
2.	N/A	Fortalecer el Sistema de Gestión mediante la incorporación de criterios y controles que permitan identificar la afectación del cambio climático en los procesos; con el fin de mejorar la eficiencia, sostenibilidad, responsabilidad social y ambiental para la entidad.	<b>OM</b>

**CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA**

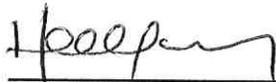
Se cumplió con el objetivo de la auditoría y el plan de auditoría, verificando la operación del Proceso Sistema Integrado de Gestión. Durante el desarrollo de la auditoría, se concluyó que se ha fortalecido. El personal del proceso participó activamente en la auditoría. No se materializó ningún riesgo según el plan anual de auditoría, obteniendo como resultado una (1) no conformidades y una (1) oportunidad de mejora.

**RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

- Realizar seguimiento a los planes de acción correspondientes a las oportunidades identificadas en las matrices DOFA y PESTEL.
- Fortalecer seguimientos a los lineamientos que otorga el Sistema integrado de gestión SIG, ya que no se evidenció matrices actualizadas de acuerdo con el tiempo establecido por el Sistema de gestión en el desarrollo de la auditoría.
- Realizar sensibilizaciones de las políticas transversales.
- Revisar y/o actualizar la interpretación del indicador ya que no es coherente su interpretación, asimismo fortalecer la redacción del análisis de resultados de los indicadores por proceso.
- Revisar y/o actualizar la matriz de comunicaciones Internas y Externas SIG-MT-05-V2.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

- Revisar y evaluar con el proceso de gestión documental el reporte de la medición del indicador de Gestión del Acervo Documental del Instituto de Turismo del Meta, con el fin de que se incluya la medición correspondiente al primer y segundo trimestre de la vigencia 2024.



**HEYDY ESTEPA JIMENEZ**  
Profesional -CPS  
Auditor Lider