



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inicio de la auditoría:
12/03/2018

Fecha fin de la auditoría:
20/03/2018

Fecha de elaboración del informe:
20/03/2018

Proceso y/o actividad auditada: GESTION DE DESTINO COMPETITIVO Y SOSTENIBLE

Líder y/o responsable del proceso y/o actividad auditado: Subdirector Gestión de Destino - Paola Andrea Medina

Auditor líder: Maritza Nieto

Equipo auditor: Diana Amaya, José Vicente Peña

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y AUDITORÍA

Objetivo: Evaluar la conformidad del proceso con los requisitos de la organización, los requisitos normativos aplicables, si se han identificado e implementado mejoras y como éste ha aportado al cumplimiento de los objetivos de la entidad

Alcance: Las actividades realizadas por el proceso de Gestión de destino competitivo y sostenible en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 a la fecha de realización de la auditoría

Criterios de auditoría:

Manual de funciones de la entidad, caracterización, procedimientos, formatos y demás documentos pertenecientes al proceso, normatividad vigente aplicable al proceso (Acuerdo 305 de 2007, Decreto 327 de 2008, Ley 300 de 1996, Ley 1558 de 2012)

Documentos analizados:

Normograma de la entidad y la normatividad aplicable al proceso relacionada en el mismo documento
Caracterización del proceso DSC-C01 27-03-2017
Ficha de Caracterización de los Productos y/o Servicios 13-07-2017
GD-P02 Procedimiento Diseño, Estructuración e Implementación de Productos Turísticos Para La Ciudad. V03 (06-01-2016)
GD-P03 Procedimiento Desarrollo Turístico V03 (06-01-2016)
GD-P04 Procedimiento Gestión Local V02 (06-01-2016)
DCS-05 Procedimiento Desarrollo Empresarial V1 (04-12-2017)
DCS-F04 Encuesta de Satisfacción V5 (03-11-2017)
DCS-F06 Registro de Empresas V1 (04-12-2017)
DCS-F07 Seguimiento Empresa Ruta de Emprendimiento V1 (04-12-2017)
DCS-F08 Diagnóstico Empresarial V1 (04-12-2017)
DCS-F09 Informe Estadístico V1 (04-12-2017)
DCS-F10 Plan de Trabajo Empresarial V1 (04-12-2017)
DCS-F11 Informe General por Empresa V1 (04-12-2017) y formatos relacionados en cada caso

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A. Fortalezas:

- El seguimiento permanente que realiza la Subdirectora de Gestión de Destino, a través de reuniones semanales, a la gestión realizada por su grupo de trabajo.
- Se evidencia la aplicación de las tablas de retención documental para archivar los documentos soportes de las actividades y gestiones realizadas por el proceso.
- La administración adecuada en cuanto al manejo de la información digital que soporta las actividades del proceso
- El equipo de trabajo que participa en el proceso muestra un amplio conocimiento y compromiso con las funciones que desarrolla.
- El registro fotográfico de las actividades de infraestructura, facilita el entendimiento de las actividades que desarrolla el proceso
- La definición del plan anual de acción de trabajo con las diferentes localidades y el seguimiento mensual a las actividades desarrolladas y los compromisos adquiridos.



INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

B. Oportunidad de Mejora (aspectos para aumentar el desempeño del proceso, que se pueden reflejar en buenas prácticas):

- Revisar y actualizar los documentos definidos por el proceso (procedimientos, caracterización y fichas de caracterización de productos y servicios) de manera tal que refleje la realidad actual de las actividades, criterios y controles que son aplicados por el proceso.
- Revisar la estructuración de los procedimientos, de manera tal que se identifiquen en ellos los formatos a través de los cuales se puedan evidenciar la ejecución de las actividades.
- Actualizar inventario de atractivos turísticos, actualmente se trabaja con el inventario del año 2013, lo anterior considerando que esta información es base para las actividades desarrolladas por los procesos de promoción y mercadeo, gestión de información turística y áreas internas del mismo proceso.
- Analizar y determinar la aplicación total de los requisitos establecidos en el Numeral 8.3 “Diseño y desarrollo de los productos y servicios” de la Norma ISO 9001:2015 para los Productos/servicios de: Cultura turística (Proyectos de apropiación de ciudad, Sensibilización en el entorno sostenible) y Acompañamiento y formación para el fortalecimiento de la cadena de valor; a partir del resultado de dicho análisis documentar en las fichas de caracterización de productos y servicios la forma en que el proceso dará cumplimiento a dichos requisitos.
- Revisar la normatividad vigente y aplicable al proceso, determinando su nivel de cumplimiento y en caso de ser necesario definir e implementar las acciones a que haya lugar. Lo anterior considerando que de acuerdo a lo observado durante la auditoria, en relación con el cumplimiento del Decreto 327 de 2008, no se pudo evidenciar la existencia e implementación de un "Plan de formalización" para las fami, micro y pequeñas empresas que hoy en día son informales, ni de un protocolo claro y transparente que contenga los principios legales y de normativa particular para la obtención de licencias sanitarias para la apertura y la remodelación de establecimientos gastronómicos, lo anterior de acuerdo a lo definido en dicho decreto artículo 19, literales b y c; no obstante, aunque el proceso ha trabajado articuladamente con la Secretaría de Desarrollo Distrital, la Cámara de Comercio de Bogotá, la Secretaría de salud, entre otras entidades en los temas mencionados y considerando que actualmente está gestionando la actualización de Política Distrital de Turismo, durante los diez años de vigencia de este decreto no se generaron los documentos anteriormente relacionados.

C. Descripción de Hallazgo: marque con una X según corresponda No Conformidad (NC); Observación (OB) (Insertar tantas filas como sean necesarias)

Ítem	HALLAZGO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGOS
	OBS	NC	
1		X	<p>No se evidencia la existencia de los programas: Programa de Anfitriones de Ciudad, Programa Colegios Amigos del Turismo, Programa Cátedra Bogotá Turística, Programa Emprendimiento Turístico, Programa Incubación a empresas turística, Programas Bilingüismo, Programa de clusterización, Programa de calidad y sostenibilidad turística, Campaña prevención ESCNAA, Campaña de sensibilización en aspectos asociados a la responsabilidad social empresarial, como salidas de las actividades números 2. Cultura ciudadana: 3 Fortalecimiento empresarial y 4 Responsabilidad social empresarial, incumpliendo lo establecido en el procedimiento “Desarrollo Turístico” GD-P03 V.3 del 06-01-2016.</p> <p>ANALISIS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROCESO: Una vez analizadas las evidencias y los argumentos expuestos por el proceso “...a que el cronograma estipulado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas para la actualización de los procedimientos de la Entidad fue socializado a los líderes operativos en el primer Comité del Sistema Integrado de Gestión el día 27 de febrero del presente año, donde se indicó que el plazo de actualización de los procedimientos vence el día 30 de abril de 2018...”, <u>se concluye que el hallazgo se mantiene</u>, considerando que no fue posible evidenciar actividades asociadas a la actualización del procedimiento (donde se debe describir las actividades propias que desarrolla el proceso en su día a día), dicho documento se encuentra vigente desde enero de 2016 y no fue aplicado durante la vigencia 2017; Es decir, han pasado dos años desde que el proceso considero no implementar los programas señalados en el procedimiento sin que haya tomado acciones oportunas referentes a la actualización del procedimiento .</p>



INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

2	X	No se evidencia información documentada (registros) que soporten la aplicación de lo establecido en la Ficha de Caracterización de los Productos y/o Servicios del 13-07-2017, en el numeral 5. "PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO", como son elementos de entrada, actividades de revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo, para el producto de Cultura turística (Proyectos de apropiación de ciudad, Sensibilización en el entorno sostenible).
3	X	No se evidencia la existencia e implementación de un "Plan de formalización" para las fami, micro y pequeñas empresas que hoy en día son informales y del protocolo para la obtención de licencias sanitarias para la apertura y la remodelación de establecimientos gastronómicos, lo anterior incumpliendo lo establecido en el Decreto 327 de 2008 art 19 en el literal b. <i>"El Instituto Distrital de Turismo, en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá y los gremios representativos del sector privado, diseñará e implementará un "Plan de formalización" de las actividades adelantadas por fami, micro y pequeñas empresas, hoy día informales. El Plan incluirá un sistema de evaluación que permita cuantificar y evaluar los resultados de su ejecución"</i> y literal c. <i>"El Instituto Distrital de Turismo en coordinación con la Secretaría Distrital de Salud y demás instituciones competentes, trabajará en el diseño y establecimiento de un protocolo claro y transparente que contenga los principios legales y de normativa particular, para que a través de su estricto cumplimiento se facilite la obtención de licencias sanitarias para la apertura y la remodelación de establecimientos gastronómicos."</i> ANÁLISIS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROCESO: Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por el proceso y las acciones y gestiones realizadas orientadas a la actualización de la Política Distrital de Turismo, <u>se concluye que éste hallazgo se elimina</u> y define como oportunidad de mejora.
1	X	Para las actividades de infraestructura desarrolladas por el proceso (intervención de atractivos, mantenimientos e implementación de estaciones), no se evidencia la existencia de información documentada (procedimientos, instructivos, etc.) que determine los criterios y controles aplicables a la prestación del servicio, lo que podría llevar al incumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, Numeral 8.5.1 "Control de la producción y de la provisión del servicio" literal a) <i>la disponibilidad de información documentada que defina:1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;2) los resultados a alcanzar;</i>
2	X	Se evidencia el uso de documentos que actualmente no se encuentran adoptados dentro del sistema de gestión, situación que podría llevar al incumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, Numeral 8.1 literal e). <i>"la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos."</i> ; tal como se observa en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none">• Para las actividades de infraestructura se elabora listado de necesidades de mantenimiento de señalización, se mantiene una ficha técnica de señales, se genera una orden de trabajo sobre mantenimiento de señales.• Para las actividades de desarrollo de producto se diligencian formatos para la evaluación componentes del producto turístico para destinos gastronómicos, naturales, urbano entre otros.

NOTAS:

Las observaciones son aspecto que eventualmente puede llegar a ser una No Conformidad. Cuando se identifique una observación, la formulación de la acción preventiva es a criterio del líder del proceso.

Las no conformidades son incumplimiento de requisitos. Cuando se identifique una no conformidad se debe formular una acción correctiva.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

D. Conclusiones:

Se evaluó el proceso de Gestión de Destino Competitivo y Sostenible, evidenciando su conformidad con los requisitos de la organización y los requisitos normativos aplicables, adicionalmente se identificó el aporte del proceso al cumplimiento de los objetivos de la entidad; sin embargo es necesario que el proceso suscriba planes de mejoramiento a partir de las hallazgos contenidos en este informe y que analice la necesidad de implementar acciones a partir de los aspectos a mejorar.

Se reportan en total cuatro (4) hallazgos distribuidos en dos (2) no conformidades y dos (2) observaciones.

Auditor Líder:

Maritza del Rocío Nieto Jaime
Auditor Asesoría Control Interno

Auditado:

Paola Andrea Medina Orna
Subdirector gestión Destino

Viviana Rocío Duran Castro
Vo. Bo. Asesor de Control Interno