



INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inicio de la auditoría:
15/11/2017

Fecha fin de la auditoría:
17/11/2017

Fecha de elaboración del informe:
25/11/2017

Procesos y/o actividad auditada: Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Gestión de Información Turística, Gestión del Destino Competitivo y Sostenible, Promoción y Mercadeo Turístico de Ciudad, Gestión Tecnológica, Gestión Documental, Atención al ciudadano, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión del Talento Humano y Evaluación Institucional.

Líder y/o responsables del proceso y/o actividad auditada: Gabriel José Angulo Anaya, Ivonne Maritza Chávez Morales, Gabriel Eduardo Moreno Veloza, Paola Medina Orna, María Catalina Serna Saiz, Alberto Amaya, Deyssi Murcia, Sandra Arévalo, Dolcey Barragán, Alejandra Salazar, Diana Carolina Guapacha y Raúl Rojas Devía.

Auditor líder: Jhon Dairo Bermeo Cuellar (Oficina Asesora de Planeación-SDDE) y Omar Eduardo González Moreno (Oficina Asesora de Planeación-SDDE)

Equipo auditor: Patricia Ballestas del Portillo y Javier Espinel Pinzón

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y AUDITORÍA

Objetivo: Verificar si el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental del IDT, es conforme de acuerdo con los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001:2008, NTCGP:1000: 2009 y la NTC- ISO 14001:2004, así como al igual con los requisitos establecidos por la entidad y si se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectivo.

Alcance: Esta auditoría aplica a los procesos estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y definidos en el presente plan. De igual forma cubre los requisitos establecidos en las normas NTC-ISO 9001:2008, NTCGP:1000:2009 y la NTC- ISO 14001:2004, de acuerdo con la naturaleza del proceso.

Criterios de auditoría:

Revisión del cumplimiento de los requisitos generales y específicos descritos en los proceso de:

Direccionamiento Estratégico:

NTCGP 1000:2009/ NTC ISO 9001:2008:

- 4. Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2. Requisitos de la Documentación
 - 4.2.1. Generalidades
 - 4.2.2. Manual de Calidad
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4. Control de Registros
- 5. Responsabilidad de la Dirección.
 - 5.1. Compromiso de la Dirección
 - 5.3. Política de Calidad

Documentos analizados:

- DE-C01-Characterización de Proceso
- DE-M01-V16, Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Verificación de la Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Verificación Página Intranet
- Verificación Documentos obligatorios de la norma.
- Acta Revisión por la Dirección de enero 31 de enero de 2017
- Actas del comité del Sistema Integrado de Gestión y de Coordinación de Control Interno # 2 y 3 del 18



5.4 Planificación

5.4.1. Objetivos de Calidad

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

5.5.2. Representante de la dirección

5.6. Revisión por la Dirección

5.6.1. Generalidades

6. Gestión de los Recursos

6.1. Provisión de recursos

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.

8.5 Mejora

8.5.1. Mejora Continua.

8.5.2. Acción Correctiva.

8.5.3. Acción Preventiva.

NTC-ISO 14001:2004:

4.2. Política Ambiental

4.3. Planificación

4.3.1. Aspectos Ambientales

4.3.2. Requisitos legales y otros requisitos

4.3.3. Objetivos, Metas y Programa

4.4. Implementación y Operación

4.4.1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

4.4.2. Competencia, formación y toma de conciencia

4.4.6 Control operacional

4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias

4.5 Verificación

4.5.1 Seguimiento y medición

4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

Comunicaciones:

NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008:

4. Sistema de Gestión de la Calidad

de mayo y el 9 de octubre de 2017.

-Verificación Plan de Adquisiciones.

-Verificación Tablas de Retención Documental

-Verificación Plan de Gestión Institucional

-Verificación hoja de vida indicadores proceso de Direccionamiento Estratégico:

✓ Porcentaje de avance en la implementación y/o mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión en el IDT-

✓ Índice de Eficiencia Presupuestal de Gastos de Inversión

-Verificación Mapas de Riesgos

-DE-PO8- Procedimiento Gestión del Riesgo

-DE-P05- Procedimiento Medición de la Gestión.

-DE-F06- Formato Seguimiento a la Medición

-DE-P07-Elaboración y Control de Documentos.

-DE-I01-V1- Guía Para elaborar documentos que se requieran incorporar al SIG.

-Verificación Resolución 149 de 11 de octubre de 2016, por la cual se crean los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema Integrado de Gestión en el Instituto Distrital de Turismo

-Verificación DE-MO3-V1, Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA

-Objetivos y Política del Sistema Integrado de Gestión, componente ambiental

-Plan de acción del PIGA 2017

-Programas Ambientales contenidos en el PIGA

-Programa de Manejo de Residuos Sólidos: Cumplimiento de las capacitaciones.

-Verificación acciones correctivas y preventivas proceso Direccionamiento Estratégico

Documentos analizados:

-CO-CO1-V9 Caracterización del Proceso

-Verificación Política del Sistema Integrado de



- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2. Requisitos de la documentación
 - 4.2.1. Generalidades.
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4. Control de Registros
- 5.5.3. Comunicación Interna
- 6. Gestión de los Recursos
 - 6.1. Provisión de recursos
- 8. Medición, Análisis y Mejora
 - 8.1. Generalidades
 - 8.2. Seguimiento y Medición
 - 8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos
 - 8.5.1. Mejora Continua.
 - 8.5.2. Acción Correctiva.
 - 8.5.3. Acción Preventiva.

Gestión de Información Turística:

- NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008:
- 4. Sistema de Gestión de la Calidad
 - 4.1. Requisitos Generales
 - 4.2. Requisitos de la documentación
 - 4.2.1. Generalidades
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4. Control de Registros
 - 6. Gestión de los Recursos
 - 6.1. Provisión de Recursos
 - 7. Realización del Producto
 - 7.1. Planificación de la Realización del Producto
 - 7.2. Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente
 - 7.3 Diseño y desarrollo

- Gestión
- DE-M01- V16, Manual del Sistema Integrado de Gestión
 - Verificación Página WEB e Intranet
 - Verificación procedimientos obligatorios de la norma del Sistema Integrado de Gestión.
 - CO-P05-V1, Procedimiento Administración y Gestión de Contenidos WEB e Intranet
 - Verificación Plan de Adquisiciones
 - Verificación Tablas de Retención Documental
 - Verificación Plan de Gestión Institucional
 - Verificación Mapas de Riesgos
 - Verificación Formato CO-F04-V1, Comunicado de Prensa.
 - Verificación correo solicitudes comunicaciones
 - Verificación Semáforo de Control
 - Registro Comunicado de Prensa día del Ajiaco
 - Verificación Plan de Comunicaciones
 - Verificación Encuestas de Satisfacción.
 - Verificación Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Documentos Analizados:

- GIT-CO1-V9, Caracterización del Proceso
- Verificación Política del Sistema Integrado de Gestión
 - DE-M01- V16, Manual del Sistema Integrado de Gestión
 - Verificación Página WEB e Intranet
 - Verificación procedimientos obligatorios de la norma.
 - Verificación Plan de Adquisiciones.
 - Verificación Tablas de Retención Documental
 - Verificación Plan de Gestión Institucional
 - Verificación Mapas de Riesgos
 - DE-F19- Verificación ficha de planificación del producto y/o servicio.
 - Verificación acta #1 donde se realiza la trazabilidad a los productos identificados
 - Verificación producto Feria Internacional del Libro Bogotá 2017-Publicado página WEB.



7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.

8.3. Control del producto y/o servicio no conforme

8.4. Análisis de datos.

8.5.1. Mejora Continua.

8.5.2. Acción Correctiva.

8.5.3. Acción Preventiva.

Gestión de Destino Competitivo y Sostenible:

NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008:

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1. Requisitos Generales

4.2. Requisitos de la documentación.

4.2.1. Generalidades

4.2.3 Control de los documentos

4.2.4. Control de Registros

6.1. Provisión de Recursos.

7. Realización del Producto

7.1. Planificación de la Realización del Producto

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.2.3 Comunicación con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

8.2. Seguimiento y Medición

-Verificación producto Alimentarte Food Festival.

-Verificación acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Documentos Analizados:

DCS-C01-V10, Caracterización del Proceso

- Verificación Política Sistema Integrado de Gestión -DE-M01- V16, Manual del Sistema Integrado de Gestión

-Verificación Página Intranet

-Verificación procedimientos obligatorios de la norma.

-Verificación Plan Anual de Adquisiciones

-Verificación Tablas de Retención Documental

-Verificación Plan de Gestión Institucional

-Verificación Mapas de Riesgos

-Verificación procedimiento GD-P02 V3 Procedimiento Diseño, Estructuración e Implementación de Productos Turísticos Para la Ciudad.

- DE-P05- V6, Procedimiento Medición de la Gestión.

-DE-F19 Verificación ficha de planificación del producto y/o servicio Cultura Turística

-Verificación evidencias del resultado de la revisión y correo electrónicos cuando existe reprogramación del servicio Cultura Turística

-Verificación encuestas de satisfacción del servicio desarrollo empresarial.

-DE-F06 Verificación formato hoja de vida de los



8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.
8.3. Control del producto y/o servicio no conforme
8.4. Análisis de datos.
8.5.1. Mejora Continua.
8.5.2. Acción Correctiva.
8.5.3. Acción Preventiva.

Promoción y Mercadeo Turístico de Ciudad:

NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008:

4. Sistema de Gestión de la Calidad
4.1. Requisitos Generales
4.2. Requisitos de la documentación.
4.2.1. Generalidades
4.2.3 Control de los documentos
4.2.4. Control de Registros
6. Gestión de los Recursos
6.1. Provisión de Recursos.
7. Realización del Producto
7.1. Planificación de la Realización del Producto
7.2. Procesos relacionados con el cliente
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
7.2.3 Comunicación con el cliente
7.3 Diseño y desarrollo
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
8. Medición, Análisis y Mejora
8.1. Generalidades
8.2. Seguimiento y Medición
8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos
8.3 Control del producto y/o servicio no conforme
8.4 Análisis de datos
8.5.1. Mejora Continua.

indicadores del proceso:

- ✓ Número de atractivos turísticos intervenidos
 - ✓ Número de empresas prestadores de servicios turísticos y complementarios fortalecidas
 - ✓ Número de personas vinculadas a procesos de formación y/o capacitación
- Verificación acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Documentos Analizados:

-PMT-C01-V7, Caracterización del Proceso
- Verificación Política del Sistema Integrado de Gestión
--M01- V16, Manual del Sistema Integrado de Gestión
-Verificación Página Intranet
-Verificación procedimientos obligatorios de la norma.
Verificación Plan Anual de Adquisiciones.
-Verificación Tablas de Retención Documental
-Verificación Plan de Gestión Institucional
-Verificación Mapas de Riesgos
-DE-F19-Verificación ficha de Planificación del producto y/o servicio òRecorridos Turísticos, Material Promocional e Información Turísticaò
-Verificación correos electrónicos, evidenciando la validación de los productos diseñados.
-Verificación encuesta de satisfacción recorridos turísticos.
-Verificación acciones correctivas, preventivas y de mejora.



8.5.2. Acción Correctiva.

8.5.3. Acción Preventiva.

Gestión del Talento Humano:

NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008:

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1. Requisitos Generales

4.2. Requisitos de la documentación.

4.2.1. Generalidades

4.2.2. Manual de Calidad

4.2.3 Control de los documentos

4.2.4. Control de Registros

5.3. Política de Calidad

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.6 Revisión por la dirección

5.6.2 Información de entrada por la revisión

6. Gestión de los Recursos

6.1. Provisión de Recursos.

6.2 Talento Humano

6.2.1 Generalidades

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.

8.5.1. Mejora Continua.

8.5.2. Acción Correctiva.

8.5.3. Acción Preventiva.

Gestión de Bienes y Servicios:

NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008:

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1. Requisitos Generales

4.2. Requisitos de la documentación.

4.2.1. Generalidades

Documentos Analizados:

-TH-C01-V7, Caracterización del Proceso

- Verificación Política del Sistema Integrado de Gestión

- DE-M01-V16, Manual del Sistema Integrado de Gestión

-Verificación Página WEB e Intranet

-Verificación procedimientos obligatorios de la norma.

-Verificación Plan Anual de Adquisiciones.

-Verificación Tablas de Retención Documental

-Verificación Plan de Gestión Institucional

-Verificación Mapas de Riesgos

-Socialización evidencias seguimiento a los mapas de riesgos del proceso con el equipo de trabajo.

-TH-P03-V10, Procedimiento Desarrollo del Talento Humano

-Verificación Política del Sistema Integrado de Gestión óComponente Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo

-SG-SST-M03-V4, Manual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

-SG-SST-P09-V3, Procedimiento Evacuación en Caso de Emergencia

-Resolución N° 024 del 22 de febrero de 2017

-Plan Institucional de Capacitación 2017

-Análisis de hoja de vida Andrés Mejía, Jefe Oficina Asesora Jurídica.

-Verificación acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Documentos Analizados:

-GB-C01-V6, Caracterización del Proceso

-Verificación Política del Sistema Integrado de Gestión.

-DE-M01-V16, Manual del Sistema Integrado de Gestión



INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

<p>4.2.2. Manual de Calidad 4.2.3 Control de los documentos 4.2.4. Control de Registros 5.3. Política de Calidad 5.4. Planificación 5.4.1. Objetivos de Calidad 6. Gestión de los recursos 6.1. Provisión de Recursos. 6.3 Infraestructura 7.5.5. Preservación del producto y/o servicio 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición 8. Medición, Análisis y Mejora 8.1. Generalidades 8.2. Seguimiento y Medición 8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos. 8.5.1. Mejora Continua. 8.5.2. Acción Correctiva. 8.5.3. Acción Preventiva.</p> <p>Atención al Ciudadano:</p> <p>NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008 4. Sistema de Gestión de la Calidad 4.1. Requisitos Generales 4.2.3 Control de los documentos 4.2.4. Control de Registros 5.3. Política de Calidad. 6. Gestión de los Recursos 6.1. Provisión de Recursos. 7.2.3. Comunicación con el cliente</p>	<p>-Verificación Página Intranet -Verificación procedimientos obligatorios de la norma. -Verificación Plan de Adquisiciones. -Verificación Tablas de Retención Documental -Verificación Plan de Gestión Institucional Verificación Mapas de Riesgos -DE-PO8-V1, Procedimiento Gestión del Riesgo. -DE-P07-V1, Elaboración y Control de Documentos. -GB-P01-V6, Procedimiento Ingreso de Almacén -GB-P02-V1, Procedimiento Salida de Almacén -GB-P03-V1, Procedimiento Administración de Inventarios V1 -GB-F01-V2, Solicitud de Legalización de Recibo y Entrada a Almacén -GB-F02-V4, Inventario Individual -GB-F04-V1, Devolución de Ingreso -GB-F05-V4, Acta de Recibo a Satisfacción -GB-F06-V3, Solicitud de elementos de papelería y útiles de oficina -Plan de Mantenimiento -LO-M01-V2 Manual de Preservación del Producto (Control de Humedad y Temperatura) -Verificación de la calibración (certificación con Ingobar) -Correo verificación solicitud de aseguramiento de elementos -Verificación acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Documentos Analizados:</p> <p>-AC-C01-V2, Caracterización del Proceso -Verificación Política del Sistema Integrado de Gestión -DE-M01-V16, Manual del Sistema Integrado de Gestión -Verificación Página Intranet -Verificación procedimientos obligatorios de la norma. -Verificación Plan de Adquisiciones.</p>
---	--



INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

8.5.1. Mejora Continua.

8.5.2. Acción Correctiva.

8.5.3. Acción Preventiva.

Gestión Documental:

NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008:

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1. Requisitos Generales

4.2. Requisitos de la documentación.

4.2.1. Generalidades

4.2.2. Manual de Calidad

4.2.3 Control de los documentos

5.3. Política de Calidad

6. Gestión de los Recursos

6.1. Provisión de los recursos

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.

8.5.1. Mejora Continua.

8.5.2. Acción Correctiva.

8.5.3. Acción Preventiva.

-Verificación Tablas de Retención Documental

-Verificación Plan de Gestión Institucional

Verificación Mapas de Riesgos

-Verificación de los radicados # 2017ER2909 del 31 de octubre y 2017ER2862 del 10 de noviembre.

Respuesta con radicados # 2017EE3063 y 2017EE3069 del 9 y el 10 de noviembre.

Lo anterior con el fin de establecer los tiempos de respuesta de acuerdo con lo establecido en el procedimiento AC-P01-V1, Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

-Verificación Aplicación de la Encuesta Virtual

-Verificación Formato AC-F01 Registro de Solicitudes de Información V1

-Verificación AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V1.

Verificación acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Documentos Analizados:

-GD-C01-V9, Caracterización del Proceso

-DE-M01-V16, Manual del Sistema Integrado de Gestión

-Verificación Política del Sistema Integrado de Gestión

-Verificación Página Intranet

-Verificación procedimientos obligatorios de la norma.

-Verificación Plan de Adquisiciones.

-Verificación Tablas de Retención Documental

-Verificación Plan de Gestión Institucional

-Verificación Mapas de Riesgos

-GD-P07-V5 Organización Documental con base en la Tabla de Retención Documental

-AD-I05-V4, Instructivo para Aplicación de Tablas de Retención Documental TRD

-GD-P10-V, Transferencias Documentales

GD- P13-V2 Consulta y Préstamo de Documentos

- Verificación de la calibración (certificación con Ingobar)

-Verificación acciones correctivas, preventivas y de



Gestión Tecnológica:

NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008:

- 4. Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2.3 Control de los documentos
- 4.2.4. Control de Registros
- 6. Gestión de los Recursos
- 6.1. Provisión de los recursos
- 6.3 Infraestructura
- 8. Medición, Análisis y Mejora
- 8.1. Generalidades
- 8.2. Seguimiento y Medición
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.5.1. Mejora Continua.
- 8.5.2. Acción Correctiva.
- 8.5.3. Acción Preventiva.

Evaluación Institucional

NTCGP 1000:2009/NTC ISO 9001:2008:

- 4. Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2.3 Control de los documentos
- 4.2.4. Control de Registros
- 6. Gestión de los Recursos
- 6.1. Provisión de los recursos
- 8. Medición, Análisis y Mejora
- 8.1. Generalidades
- 8.2. Seguimiento y Medición
- 8.2.2 Auditoría Interna
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.5.1. Mejora Continua.
- 8.5.2. Acción Correctiva.
- 8.5.3. Acción Preventiva.

mejora.

Documentos Analizados:

- GT-C01-V6, Caracterización del Proceso
- DE-M01-Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Verificación del Sistema Integrado de Gestión
- Verificación Página Intranet
- Verificación procedimientos obligatorios de la norma.
- Verificación Plan de Adquisiciones
- Verificación Tablas de Retención Documental
- Verificación Plan de Gestión Institucional
- Verificación Mapas de Riesgos
- Verificación SI-M02-V5, Plan de Informática / Plan Estratégico de Sistemas de Información
- Verificación Plan de Mantenimiento
- Verificación Procedimiento SIT-P04-V2, Copias de Seguridad
- Verificación correos electrónicos de soporte.
- Verificación tickets de soporte
- Verificación acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Documentos Analizados

- EI-C01-V4, Caracterización del Proceso
- DE-M01-Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Verificación Política del Sistema Integrado de Gestión
- Verificación Página Intranet
- Verificación procedimientos obligatorios de la norma.
- Verificación Plan de Adquisiciones.
- Verificación Tablas de Retención Documental
- Verificación Plan de Gestión Institucional
- Verificación Mapas de Riesgos del proceso
- Verificación Programa Anual de Auditoría ó PAA-y Seguimiento.
- Verificación documentos Auditoría Calidad-Proceso Gestión Jurídica y Contractual.
- Verificación acciones correctivas, preventivas y de



mejora.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Fortalezas:

- Es de resaltar la disponibilidad de los líderes de procesos y el personal de apoyo para atender la auditoría.
- Se resalta la apropiación sobre los elementos generales del Sistema Integrado de Gestión, por parte de los líderes de los procesos y la líder operativa de Evaluación Institucional, Direccionamiento Estratégico y Gestión de Bienes y Servicios.
- La estructura de la página web se convierte en una herramienta fundamental para ubicar la información y documentación del Sistema Integrado de Gestión.
- Se observa que se ha realizado un esfuerzo importante en la revisión y actualización de los documentos que conforman el sistema integrado de gestión con la participación del personal de la Institución, lo que garantiza que las actividades ejecutadas en los procesos retroalimentan el sistema de gestión para planificar instrucciones claras y precisas.
- Se resalta la implementación de instrumentos de medición adicionales identificados en el proceso de Comunicaciones, específicamente el tablero de control.
- Se resalta la herramienta que dispone la entidad para llevar a cabo la administración de los riesgos de gestión y corrupción, donde se identifican todas las fases necesarias para la identificación, análisis, valoración y seguimiento.

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

- La mejora realizada al aplicativo *o*Riesgos IDT*o* que administra la gestión de riesgos, propia del sistema integrado de gestión, el que comparativamente con la aplicación anterior, presenta mayor amabilidad y claridad para la identificación, análisis, valoración y seguimiento.
- Se resalta el instrumento que tiene la entidad para realizar seguimiento a la gestión, integrando en una sola herramienta los diferentes instrumentos de planeación como son: el plan estratégico, proyectos de Inversión, cronograma anual de actividades por meta, territorialización y población beneficiada.
- Se observa una oportunidad de mejora en la medición de los procesos en términos de la gestión relacionada con la definición, manejo, análisis e interpretación de los indicadores de gestión. En términos generales se observa en los procesos auditados que la mayor cantidad de indicadores son de eficacia. De acuerdo con el numeral *o*8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos*o* de las normas técnicas, es importante estimular la medición de indicadores de eficiencia y de efectividad.

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



INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

Ítem	HALLAZGO		DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS
	OBS	NC	
			OBSERVACIONES TRANSVERSALES A TODOS LOS PROCESOS.
1	X		Sería importante llevar a cabo jornadas de apropiación por parte de los responsables de mantener el SIG, desde la Oficina Asesora de Planeación, donde se involucre a los líderes de procesos frente a los lineamientos generales del Sistema Integrado de Gestión a través de la herramienta interna intranet.
2.	X		Sería conveniente realizar una revisión a las caracterizaciones asociadas al Mapa de Procesos, esto con el fin de incluir en las actividades el ciclo PHVA, lo anterior para identificar de forma organizada y eficaz las acciones que realiza cada proceso.
3.	X		A pesar que se cuenta con el plan de gestión institucional por procesos, que es uno de los instrumentos de medición, se hace necesario establecer la hoja de vida de algunos indicadores asociados a cada proceso.
4.	X		Sería conveniente que las auditorías fueran atendidas por los líderes del proceso, teniendo en cuenta que al momento de establecer las reglas del ejercicio auditor, se determinó que estas debían ser recibidas por los líderes y que podrían en un momento dado ser acompañadas por su equipo de trabajo. Lo anterior, en consecuencia que la líder de los procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión Documental, Gestión de Bienes y Servicios, Atención al Ciudadano no atendió personalmente ni estuvo en el desarrollo de las mismas. De igual forma, se evidenció que el líder del proceso de Gestión de Información Turística, si bien participó en la auditoría, fue su equipo de trabajo quien sustentó en gran parte los temas objeto de verificación.
			DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO
5.	X		Sería prudente actualizar el procedimiento DE-P08-V1, Gestión del Riesgo teniendo en cuenta lo incorporada a la herramienta de riesgos IDT, con relación a los lineamientos que establece la guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y la guía para la administración del riesgo de corrupción de la Presidencia de la República.
6.	X		Para garantizar que el DE-M01-V16, Manual de Sistema Integrado de Gestión, incluya la totalidad de los elementos del sistema integrado de gestión, es importante que se revise lo referente a los objetivos ambientales, esto con el fin que se vea reflejado las disposiciones relacionadas con el componente ambiental.
7.	X		Para garantizar que los documentos provean la información que se requiere para asegurar la planificación eficaz, operación y control del proceso, es importante que se revise el procedimiento DE-PO7-V1 elaboración y control de documentos frente a la DE-I01-V1 guía para elaborar documentos que se



INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

		requieran incorporar al SIG.
8.	X	Es importante que el DE-M03-V1, plan institucional de gestión ambiental (PIGA), se revise y se le incluya lo relacionado con la política del Sistema Integrado de Gestión.
9.	X	Nuevamente los auditores identificaron que siendo la gestión ambiental un subsistema relevante y certificado en la entidad, se hace necesario separar el tema ambiental del proceso estratégico, esto con el fin, de facilitar el acceso a la información e identificar la totalidad de las actividades ambientales para resaltar la importancia dados los recursos asignados al mismo.
		COMUNICACIONES
10.	X	Es importante tener claramente identificado, en la CO-CO1-V9, caracterización del proceso el plan de comunicaciones como un producto del mismo.
		GESTIÓN DE DESTINO COMPETITIVO Y SOSTENIBLE
11.	X	Para asegurar que se realiza la retroalimentación con las partes interesadas, es importante que se apliquen encuestas de satisfacción a la totalidad de los programas que se desarrollan en el proceso de Gestión de Destino Competitivo y Sostenible.
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
12.	X	Dada la actualización general que se viene realizando a la documentación, se hace necesario verificar el procedimiento TH-P03-V10, desarrollo del talento humano y ajustar la actividad relacionada con el registro del formato de la recolección de las necesidades y evaluación individual, ya que actualmente esta actividad se realiza en forma virtual.
13.	X	Para garantizar la integridad de la información de los documentos y el cumplimiento de la normatividad vigente, es importante, que se revise y se ajuste el manual SG-SST-M03-V4 del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta los nuevos lineamientos del decreto 1072.
		GESTIÓN TECNOLÓGICA
14.	X	Es importante tener claramente identificado en el proceso de gestión tecnológica, el instrumento del plan de mantenimiento y actualizar el plan estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones (PETIC)
		GESTIÓN DOCUMENTAL
15.	X	Dada la actualización general que se viene realizando a la documentación, se hace necesario verificar y actualizar el AD-I05-V4, instructivo para la aplicación de tablas de retención documental TRD, atendiendo lo establecido en el procedimiento DE-P07-V1, Elaboración y Control de documentos, relacionado con la codificación y otros lineamientos.
16.	X	Para asegurar que el personal del proceso se apropie de los temas que se desarrollan en el mismo, se hace necesario llevar a cabo jornadas de socialización con el equipo de trabajo por parte del líder de proceso sobre:



INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

			(matriz de riesgos, indicadores, procedimientos actualizados).
			GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
17.	X		Dada la actualización general que se viene realizando a la documentación, se hace necesario verificar y actualizar el LO-M01 manual de preservación del producto (Control de Humedad y Temperatura).
			ATENCIÓN AL CIUDADANO
18.	X		Sería conveniente, incluir la actividad de aplicación de la encuesta de medición de la satisfacción en el procedimiento AC-P01-V1, Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ó PQRS.
19.	X		Para asegurar que el personal del proceso se apropie y reconozca los elementos del mismo, se hace necesario, socializar los riesgos asociados al proceso con el equipo de trabajo y dejar evidencia.
			EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
20.	X		Para asegurar que el personal del proceso se apropie y reconozca los elementos del mismo, se hace necesario documentar las evidencias de las socializaciones realizadas por el líder del proceso de la gestión de riesgos con el equipo de trabajo.
			GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
21.		X	En la verificación realizada a la ficha de planificación del producto y/o servicio òpublicaciones de las investigacionesö, no se evidencia que el proceso determine los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, por lo anterior, se está incumpliendo de esta forma, con lo establecido en el numeral 7.2.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008 òdeterminación de los requisitos relacionados con producto y/o servicioö, literal c).
			PROMOCIÓN Y MERCADEO TURÍSTICO DE CIUDAD
22.		X	En la verificación realizada a la ficha de planificación del producto y/o servicio, òRecorridos Turísticos, Material Promocional e Información Turísticaö, se evidencia que el proceso no determina los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, por lo anterior, se está incumpliendo de esta manera, con lo establecido en el numeral 7.2.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008 òdeterminación de los requisitos relacionados con producto y/o servicio, literal c) y d). De igual forma, se observó que no se evidencia la planificación del diseño y desarrollo de los productos y/o servicios de òRecorridos Turísticos e Información Turística, por lo anterior, se está incumpliendo de esta manera, con lo establecido en el numeral 7.3.1 y 7.3.2, de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008 òplanificación del diseño y desarrolloö del producto y/o servicio.



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

INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍA

NOTAS:

Las observaciones son aspectos que eventualmente pueden 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.

B. Conclusiones:

Los procesos auditados que hacen parte integral del Sistema Integrado de Gestión, desarrolla su gestión conforme a los requisitos establecidos en las Normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008 y NTC-ISO 14001:2004, conscientes del enfoque al cliente interno y orientado al logro del objetivo Institucional, sin embargo, es importante tener en cuenta las oportunidades de mejora que contribuyen al mejoramiento continuo y desempeño del proceso objeto del ejercicio auditor.

Auditor Líder:

Jhon Dairo Bermeo Cuellar-Contratista Oficina
Asesora de Planeación-SDDE)
Omar Eduardo González Moreno-Contratista Oficina
Asesora de Planeación-SDDE)

Auditados:

Gabriel José Angulo Anaya, Ivonne Maritza
Chávez Mórales, Gabriel Eduardo Moreno
Veloza, Paola Medina Orna, María Catalina
Serna Saiz, Raúl Rojas Devía, Alberto Amaya,
Deyssi Murcia, Sandra Arévalo, Dolcey
Barragán, Alejandra Salazar y Diana Carolina
Guapacha.

Vo. Bo. Asesor de Control Interno