1. INFORMACIÓN GENERAL
FECHA DEL INFORME: 21-10-2022
PROCESO/DEPENDENCIA AUDITADA: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA: Christian David Vargas Quintero
AUDITOR LÍDER: Rubén Fabián Martín Velandia
EQUIPO AUDITOR: N.A.
2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y AUDITORÍA
Objetivo de la Auditoria: Verificar el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en el proceso.
Alcance de la Auditoria: Los procesos: Gestión tecnológica, comunicaciones, evaluación institucional, bienes y servicios, control disciplinario interno, atención al ciudadano, información turística, gestión documental; bajo los requisitos de la ISO 9001 e ISO 14001 desde la última auditoría interna hasta la fecha
Criterios de auditoría: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A. Descripción de Hallazgo: marque con una X según corresponda: Conformidad: CO No Conformidad (NC)

No	HALLAZGO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGOS
	C	NC	
1	X		**6.1 9001 El proceso ha identificado 2 riesgos, los cuales han sido valorados a partir de la probabilidad e impacto y el riesgo residual es bajo, para el riesgo de Posibilidad de afectación a la imagen del área por retraso en la entrega de la base de datos, debido a falla en la identificación de la funcionalidad del formulario diseñado, para la recolección de información de las operaciones estadísticas. Como controles adicionales se tienen las pruebas piloto que se deben realizar a los formularios.**
2	X		**8.2.1 9001 El proceso ha identificado los clientes internos y externos, como clientes interno ha identificado las áreas misionales de la organización, oficina asesora de comunicaciones. Como externos se identifican entidades del sector turismo, gremios, empresarios, entidades de orden gubernamental, residentes, turistas y entidades de educación. La información que se entrega es información estadística relacionada con el sector turismo.**
3	X		**8.3 9001 El proceso diseña investigaciones relacionadas con el sector en relación con datos estadísticos, se observa el procedimiento GIT-P02 Procedimiento para el Desarrollo de las Operaciones Estadísticas de Observatorio de Turismo V2 que establece todas las etapas del diseño, se observa plan de trabajo para la investigación viajeros Bogotá. Se observa toda la información de entrada para el diseño, se definen puntos de control para el diseño.** **Se observa en la identificación de los puntos de control las etapas de revisión, verificación y validación, por ejemplo, la prueba piloto del formulario y el aplicativo para recolección de la información. Se realiza validación de las bases de datos de la información recolectada, como salida del diseño y desarrollo se tienen**

			los formularios y la metodología en la primera fase, luego en la segunda fase se tiene la base de datos validada y como salida del diseño final está la estructura y diseño gráfico del documento con el informe final.
4	**X**		**8.5.1 9001 En cada una de las etapas del proceso se tienen definidos puntos de control para hacer seguimiento al cumplimiento de las diferentes etapas del proceso, se observan resultados de las validaciones en los puntos de control para la investigación viajeros Bogotá.**
5	**X**		**8.5.2 9001 Se hace a través del diligenciamiento de los formatos definidos en el procedimiento, las carpetas con los documentos generados cada mes, manuales de la operación estadística, la información de entrada, la metodología, notas metodológicas. También se hace una encuesta de retroalimentación de los datos publicados por el observatorio, se observan resultados.** **En el SITBOG se publica toda la información generada por el observatorio y los principales datos de la demanda turística.**
6	**X**		**8.5.4 9001 Se cuenta con los controles en las diferentes etapas, los controles sobre las bases de datos y los controles sobre las publicaciones del proceso que son el resultado final del proceso.**
7	**X**		**8.5.5 9001 Se tiene una retroalimentación de los clientes sobre la importancia de la información generada, que tanto la usan, entre otros elementos que incluyen en la encuesta. En las preguntas abiertas se toma en cuenta la retroalimentación de las partes interesadas encuestadas y se toman acciones relacionadas con esas observaciones, se observan las acciones relacionadas con solicitud de información por localidad**
8	**X**		**8.5.6 9001 Los cambios en la prestación del servicio se controlan a través de toda la trazabilidad que tiene el proceso, y el control de las diferentes versiones de los documentos.**
9	**X**		**8.6 9001 Se hace en la validación de las diferentes fases del proceso y de los procedimientos definidos, finalmente el único producto es la generación de los informes resultado de las investigaciones, este producto también tiene definidas todas las etapas de validación que permiten verificar el cumplimiento de requisitos antes de liberar el producto.**
10	**X**		**8.7 9001 Solo se identifica un producto no conforme relacionado con publicaciones con cifras erróneas, gráficos, o citaciones de fuentes erróneas. No se observa la existencia de salidas no conformes durante los últimos años.**
11	**X**		**9.1.1 – 9.1.3 9001 El proceso cuenta con un indicador relacionado con el cumplimiento de la generación de documentos, se observa la medición y los análisis de datos. Se cumple con la meta y se tienen claros los resultados.**
12	**X**		**9.1.2 9001 Se realiza una encuesta de percepción a las partes interesadas que incluye preguntas cerradas y abiertas sobre la información generada por el proceso y se observan respuestas dadas a las observaciones recibidas a las preguntas abiertas. Específicamente a la generación de información de visitantes por localidad.**
13	**X**		**10 9001 Se observa una acción correctiva GIT-AC18 con cierre a 31 de diciembre de 2022, se observan evidencias de la acción tomada**
14	**X**		**6.1.2 -6.1.4 – 8.1.1 14001 Dentro de los impactos identificados estaba el consumo de papel y la aplicación de encuestas digitales.** **Se observa adecuada disposición de residuos, se realiza visita virtual al punto de recolección y se observa adecuada disposición de los residuos.**
15	**X**		**7.3 14001 Se observa conocimiento del PIGA, se observa conocimiento de todos los programas existentes dentro del documento.**

Total Hallazgos: **Conformidad 15 y No conformidades 0**

NOTAS:
Las conformidades son cumplimiento de requisitos.
Las no conformidades son incumplimiento de requisitos.

	4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA
A.	**NO CONFORMIDAD / No. XX** **a. Situación o condición observada**: (Describa XXX) **b. Criterio afectado:** **c. Implementar corrección y acción correctiva:**
B.	**FORTALEZAS:** **El proceso hace la publicación de toda la información generada a través del micrositio SITBOG.** **OPORTUNIDADES DE MEJORA:** **<u>CONCLUSIONES DE AUDITORIA:</u>** **El proceso es conforme con los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015 aplicables, y los requisitos establecidos por la organización. El muestreo realizado permite concluir que el proceso es eficaz de acuerdo con su objetivo, ha sido implementado, mantenido y se encuentra en proceso de mejora.**

Auditor Líder:	**Jefe Oficina Asesora de Planeación-**	**Asesor Control Interno**
Nombre: Rubén F. Martín V.	**Nombre:**	**Nombre:**