



El progreso  
es de todos

Mincomercio

## INFORME

# INFORME DE REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE MEJORA GRUPO DE ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ANDRÉS ENRIQUE LOZANO MONROY  
AUDITOR - OCI

Agosto de 2019



GD-FM-039.v7



## INFORME

### INTRODUCCIÓN.

La Auditoría de Verificación de la Efectividad, tiene como objetivo evaluar el impacto o resultado de las acciones de mejora propuestas en un plan de mejoramiento derivado de una Auditoría o Seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, estableciendo luego de surtir un período de maduración, a través de la aplicación de algunas pruebas y la verificación de soportes documentales, si todas las acciones implementadas permitieron eliminar la causa raíz de los hallazgos u observaciones detectadas en el ejercicio de la auditoría o seguimiento. Lo anterior, se realiza con el fin de determinar el cierre definitivo de las acciones al establecer si fueron efectivas o en su defecto, señalar si éstas requieren ser reprogramadas o reformuladas por falta de efectividad.

Es así como la Oficina de Control Interno, en el marco de las actividades contempladas en el Programa Anual de Auditorías y Seguimientos, orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del MinCIT y en virtud de las responsabilidades asignadas en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG a través de la Tercera Línea de Defensa del MECI - componente “Monitoreo o Supervisión Continua”, debe mantener un sistema de monitoreo de hallazgos y recomendaciones, para lo cual esta Oficina adelantó la auditoría interna de revisión a la efectividad de las acciones registradas con los códigos Nos. 18-048A, 18-049A, 18-051A, 18-054A, 18-055A, 18-057A, 18-059A, 18-061A, 18-062A y 18-064A en el Balance de Acciones de Mejora de la OCI, derivadas del Plan de Mejoramiento resultado de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros.





## INFORME

### DESARROLLO DE LOS TEMAS

Durante la auditoría se desarrollaron las siguientes actividades:

- Conocimiento de la acción de mejora formulada.
- Verificación de la efectividad con relación al cumplimiento de la acción que conforman las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.
- Realización de pruebas sustantivas con el propósito de que el hallazgo evidenciado no se haya vuelto a presentar, determinando el estado final de acción.

A continuación, se presenta el resultado de la verificación a la efectividad realizada a las siguientes acciones de mejora, por el auditor Andrés Enrique Lozano Monroy el martes 26 de junio del año en curso y atendida por la coordinadora del Grupo de Análisis Sectorial y RNT Martha Arcos Ordoñez y los colaboradores del mismo Carlos Beleño Enciso, Elizabeth Ardila Buitrago, Janeth Coll Viracacha y Diana Paola Cuesta Torres.

**AM # 18-048A:** Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:

*“HALLAZGO N° 1. Revisada la Resolución 2534 de 2006 “Por la cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”, se pudo establecer que el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo actualmente no se encuentra conformado por los funcionarios y cargos establecidos en el acto de creación, situación que configura la materialización de riesgo de incumplimiento normativo.”*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

**AM: 18-048A:** “1. Dar los insumos para los ajustes de funciones y 2. Memorando Enviado por la Dirección de análisis sectorial DASYP-2017-000103 solicitando la actualización y reorganización de grupos.”





## INFORME

El auditor observó cumplimiento de la acción así:

Con respecto a la acción 18-048A, se verificó en el memorando DASYP-2017-000103 del 8 de noviembre de 2017 remitido al Grupo de Talento Humano, observando la solicitud de actualización y reorganización de grupos de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, con los respectivos insumos para los ajustes de funciones de estos.

Por otro lado, en el Informe OCI-049-2016 “Auditoría a la Constitución de Grupos y Equipos Internos de Trabajo en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”, se formularon las siguientes observaciones:

**17-113 A:** *“Observación No. 3: Según el análisis efectuado a cada uno de los Grupos Internos de Trabajo creados en el Ministerio a través de diferentes Resoluciones, se pudo evidenciar que actualmente ninguno de ellos se encuentra conformado tal como lo establecen los diferentes actos administrativos que les dieron origen, situación que genera un incumplimiento normativo”.*

**17-115 A:** *“Observación No. 5 Revisada la integración de los Grupos se encontró que algunos de ellos se encuentran conformados por un número inferior al establecido por la normatividad de 4 empleados...”*

Igualmente, en el informe de verificación de efectividad realizado a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento producto de la anterior auditoría, el Grupo de Talento Humano comunicó lo siguiente:

*“Sobre el particular la Coordinadora del Grupo de Talento Humano mediante Memorando GDTH-2019-000535 solicita reprogramar las acciones identificadas con los códigos 17-113 A, 17-115 A y 17-116 A hasta el 31 de diciembre de 2019 señalando que los 25 Grupos Internos de Trabajo del MinCIT están conformados con mínimo 4 funcionarios y que actualmente el Grupo de Talento Humano está realizando una revisión detallada de los Grupos Internos de Trabajo, con el fin de consolidar en una Resolución todos los Grupos, tanto en funcionamiento como en su conformación. La OCI acepta la nueva fecha y deja constancia de que dichas acciones continúan ABIERTAS quedando pendiente la revisión de la efectividad”.*





## INFORME

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-048 se traslada a las AM # 17-113 y 17-115, las cuales a la fecha continúan **ABIERTAS**.

**AM # 18-049A:** Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:

*“HALLAZGO N° 2. Por no haber sido allegados los soportes documentales que evidencien el cumplimiento de la función “Elaborar estudios e indicadores sobre el comportamiento del Sector Turístico a nivel nacional e internacional que permitan la definición de políticas, planes y programas”, contenida en el Artículo 5°, numeral 1 de la Resolución N° 2534 de 2006 “Por la cual se crean y organizan unos Grupos Internos de Trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se dictan otras disposiciones”, se configura la materialización del riesgo de incumplimiento normativo”.*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

**AM: 18-049A:** “1. Remisión a control interno los informes que evidencien el cumplimiento de esta acción y 2. Informar los link para consultar la página de CITUR y los SITURES regionales que se están implementando”.

El auditor observó cumplimiento de la acción así:

Con respecto a la acción 18-049A, se verificó en el link de la página web del Centro de Información Turística de Colombia –CITUR <http://www.citur.gov.co/estadisticas/departamental/situr/05>, la información estadística regional por Departamentos de Colombia, observando que se encuentra información de 32 departamentos, incluyendo los indicadores departamentales del Sistema de Información Turística Regional - SITUR

Teniendo en cuenta lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-049 fue efectiva y se **CIERRA**.

**AM # 18-051A:** Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:





## INFORME

*“HALLAZGO N° 4. Se evidenció que la Resolución N°. 2534 de 2006 del MinCIT, establece en el numeral 3 del Artículo 5° como función o tarea del Grupo, la de “Llevar el Registro Nacional de Turismo y establecer condiciones y requisitos de inscripción y actualización del mismo”, lo cual no se ajusta de forma precisa a lo establecido en el Art. 166 del Decreto Ley 019 de 2012 y en el Art. 33 párrafo 3° de la ley 1558 de 2012 (Subrayado fuera de texto).*

*Lo descrito configura la materialización de riesgos de incumplimiento normativo y operativo”.*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

**AM: 18-051A:** *“1. Dar los insumos para los ajustes de funciones y 2. Memorando Enviado por la Dirección de análisis sectorial DASYP-2017-000103 solicitando la actualización y reorganización de grupos.”*

El auditor observó cumplimiento de la acción así:

Con respecto a la acción 18-051A, se verificó en el memorando DASYP-2017-000103 del 8 de noviembre de 2017 remitido al Grupo de Talento Humano, observando la solicitud de actualización y reorganización de grupos de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, con los respectivos insumos para los ajustes de funciones de estos.

Por otro lado, en el Informe OCI-049-2016 “Auditoría a la Constitución de Grupos y Equipos Internos de Trabajo en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”, se formularon las siguientes observaciones:

**17-113 A:** *“Observación No. 3: Según el análisis efectuado a cada uno de los Grupos Internos de Trabajo creados en el Ministerio a través de diferentes Resoluciones, se pudo evidenciar que actualmente ninguno de ellos se encuentra conformado tal como lo establecen los diferentes actos administrativos que les dieron origen, situación que genera un incumplimiento normativo”.*

**17-115 A:** *“Observación No. 5 Revisada la integración de los Grupos se encontró que algunos de ellos se encuentran conformados por un número inferior al establecido por la normatividad de 4 empleados...”*





## INFORME

Igualmente, en el informe de verificación de efectividad realizado a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento producto de la anterior auditoría, el Grupo de Talento Humano comunicó lo siguiente:

*“Sobre el particular la Coordinadora del Grupo de Talento Humano mediante Memorando GDTH-2019-000535 solicita reprogramar las acciones identificadas con los códigos 17-113 A, 17-115 A y 17-116 A hasta el 31 de diciembre de 2019 señalando que los 25 Grupos Internos de Trabajo del MinCIT están conformados con mínimo 4 funcionarios y que actualmente el Grupo de Talento Humano está realizando una revisión detallada de los Grupos Internos de Trabajo, con el fin de consolidar en una Resolución todos los Grupos, tanto en funcionamiento como en su conformación. La OCI acepta la nueva fecha y deja constancia de que dichas acciones continúan ABIERTAS quedando pendiente la revisión de la efectividad”.*

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-051 se traslada a las AM # 17-113 y 17-115, las cuales a la fecha continúan **ABIERTAS**.

**AM # 18-054A:** Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:

*“HALLAZGO N° 7. Revisado el formato de acta de visita “Verificación de Prestación de Servicios Hoteleros”, se pudo evidenciar que éste no describe los servicios hoteleros que deben ser verificados por el funcionario comisionado, en los términos señalados en el artículo 9° del Decreto 2755 de 2003 que establece “Servicios hoteleros. Para efectos de la exención a que se refieren los artículos 4° y 6° del referido decreto, se entiende por servicios hoteleros, el alojamiento, la alimentación y todos los demás servicios básicos y/o complementarios o accesorios prestados directamente por el establecimiento hotelero o por el operador del mismo.”*

*Tampoco se evidenció la existencia de un instructivo o guía que permita orientar y estandarizar la actividad de la visita de verificación. En el mismo sentido se está desatendiendo el numeral 3° del artículo 1° de la Resolución N°. 944 de 2007 del MinCIT, que establece que en el acta “deberá constar detalladamente la relación de los servicios prestados de acuerdo con lo previsto en el artículo 9° del Decreto 2755 de 2003. (Negritas fuera de texto).*

*Adicionalmente, la verificación de los servicios hoteleros prestados, tal como se viene realizando, no cuenta con soportes que evidencien el resultado de misma, como pueden ser registros fotográficos,*





## INFORME

*registros de videos u otros medios de prueba que se constituyan en un control de la actividad por parte de un funcionario distinto al que suscribe el acta, más aún cuando ésta se constituye en soporte de la certificación, utilizada por los prestadores de estos servicios para la exención de impuesto sobre la renta.*

*Lo anterior configura la materialización de riesgos de incumplimiento normativo y operativo.”.*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

**AM: 18-054A:** “1. Retomar la lista de chequeo con el fin de evidenciar esta situación”.

El auditor observó cumplimiento de la acción así:

Con respecto a la acción 18-054A, se verificó la elaboración del formato “Lista de Chequeo Verificación de Servicios Turísticos Hoteleros”. Igualmente, se verificaron los documentos concernientes a una visita de verificación de prestación servicios hoteleros, observando el diligenciamiento del formato en mención.

Teniendo en cuenta lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-054 fue efectiva y se **CIERRA**.

**AM # 18-055A:** Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:

*“HALLAZGO N° 16: El Artículo 15 de la Ley 594 de 2000 menciona “Responsabilidad especial y obligaciones de los servidores públicos. Los servidores públicos, al desvincularse de las funciones titulares, entregarán los documentos y archivos a su cargo debidamente inventariados, conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación, sin que ello implique exoneración de la responsabilidad a que haya lugar en caso de irregularidades.”, así mismo el ACUERDO 038 de 2002 Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000 describe: “ARTICULO PRIMERO: RESPONSABILIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO FRENTE A LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS. El servidor público será responsable de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones. ARTICULO SEGUNDO: Todo servidor público al ser vinculado, trasladado o*





## INFORME

*desvinculado de su cargo, recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública.”. Subrayado fuera de texto, Se evidenció la ausencia de Paz y Salvo Documental de contratistas cuya fecha de terminación de contratos estaba dada entre 31 de Diciembre de 2016 y 30 de Marzo de 2017 y Funcionarios traslados durante la vigencia 2016 y de Enero a Marzo de 2017; de conformidad con el comparativo realizado de los paz y salvo aportados por el Grupo de Gestión Documental con los listados de traslados (aportado por el Grupo de Talento Humano) y el listado de los contratistas (aportado por Contratos), situación que podría configurar en la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo”.*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

**AM: 18-055A:** “1. Se dará cumplimiento a la Resolución 0445 del 2018”.

El auditor observó cumplimiento de la acción así:

Con respecto a la acción 18-055A, se verificó la elaboración del formato “Lista de Chequeo Verificación de Servicios Turísticos Hoteleros”. Igualmente, se verificaron los documentos concernientes a una visita de verificación de prestación servicios hoteleros, observando el diligenciamiento del formato en mención.

Teniendo en cuenta lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-055 fue efectiva y se **CIERRA**.

**AM # 18-057A:** Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:

*“HALLAZGO N° 10. La función de certificar la prestación de servicios hoteleros en establecimientos nuevos, remodelados y ampliados para acceder a la exención tributaria, está siendo CUMPLIDA por funcionarios del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo sin que ésta se encuentre asignada al Grupo o a dichos funcionarios, con lo cual se está incumpliendo con lo establecido en las Resoluciones Nos. 2534 de 2006 y 2469 de 2016 del MinCIT.*

*Igualmente se pudo observar que en este Grupo la función de certificar no está segregada, toda vez que el funcionario que realiza la visita técnica, es quien certifica la prestación del servicio hotelero, lo*





## INFORME

*que significa ausencia de controles por parte de un funcionario distinto al que suscribe el acta, más aún cuando ésta se constituye en soporte para la solicitud de exención de impuesto sobre la renta.*

*Por lo anterior, se configura al menos la materialización de riesgo de incumplimiento normativo”.*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

**AM: 18-057A:** *“1. Insumos para la Resolución de grupos y 2. Atender el riesgo de corrupción contemplado en el procedimiento FP-PR035”.*

El auditor observó cumplimiento de la acción así:

Con respecto a la acción 18-057A, se verificó en el memorando DASYP-2017-000103 del 8 de noviembre de 2017 remitido al Grupo de Talento Humano, observando la solicitud de actualización y reorganización de grupos de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, con los respectivos insumos para los ajustes de funciones de estos.

Por otro lado, en el Informe OCI-049-2016 “Auditoría a la Constitución de Grupos y Equipos Internos de Trabajo en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”, se formularon las siguientes observaciones:

**17-113 A:** *“Observación No. 3: Según el análisis efectuado a cada uno de los Grupos Internos de Trabajo creados en el Ministerio a través de diferentes Resoluciones, se pudo evidenciar que actualmente ninguno de ellos se encuentra conformado tal como lo establecen los diferentes actos administrativos que les dieron origen, situación que genera un incumplimiento normativo”.*

**17-115 A:** *“Observación No. 5 Revisada la integración de los Grupos se encontró que algunos de ellos se encuentran conformados por un número inferior al establecido por la normatividad de 4 empleados...”*

Igualmente, en el informe de verificación de efectividad realizado a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento producto de la anterior auditoría, el Grupo de Talento Humano comunicó lo siguiente:

*“Sobre el particular la Coordinadora del Grupo de Talento Humano mediante Memorando GDTH-2019-000535 solicita reprogramar las acciones identificadas con los códigos 17-113 A, 17-115 A y 17-116 A*





## INFORME

*hasta el 31 de diciembre de 2019 señalando que los 25 Grupos Internos de Trabajo del MinCIT están conformados con mínimo 4 funcionarios y que actualmente el Grupo de Talento Humano está realizando una revisión detallada de los Grupos Internos de Trabajo, con el fin de consolidar en una Resolución todos los Grupos, tanto en funcionamiento como en su conformación. La OCI acepta la nueva fecha y deja constancia de que dichas acciones continúan ABIERTAS quedando pendiente la revisión de la efectividad”.*

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-057 se traslada a las AM # 17-113 y 17-115, las cuales a la fecha continúan **ABIERTAS**.

**AM # 18-059A:** Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:

*“HALLAZGO N° 12. Revisado el Normograma asociado al procedimiento GP-PR- 024 v4, se observó que el Decreto 1625 de 2016, modificatorio del Decreto 2755 de 2003 y la Resolución 445 de 2018, que deroga la Resolución 944 de 2007, no se encuentran incluidos, situación que configura la materialización de un riesgo operativo, toda vez que desatiende lo descrito en procedimiento SG-PR-006 – Elaboración y Actualización del Normograma, numeral “4.5 Actualización del Normograma, el cual señala: “El Normograma del MinComercio debe actualizarse continuamente, para lo cual la Oficina Asesora de Planeación Sectorial-OAPS solicitará a los Líderes de Procesos y Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión-SIG, la actualización permanente de las normas para determinar si es del caso su derogación y la publicación de la nueva normatividad que aplique. En el Normograma únicamente debe estar publicada la normatividad vigente, la publicación de normas derogadas constituye desactualización normativa.”*

*Lo anterior, configura la materialización de riesgo operativo”.*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

**AM: 18-059A:** “Actualización del normograma del procedimiento”.

El auditor observó cumplimiento de la acción así:





## INFORME

Con respecto a la acción 18-059A se verificó el procedimiento FP-PR-035 Expedición de Certificaciones para la Exención de Renta de Servicios Hoteleros, observando que el normograma del mismo fue actualizado.

Teniendo en cuenta lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-059 fue efectiva y se **CIERRA**.

AM # 18-061A: Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:

*“HALLAZGO N° 14. De conformidad con la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, emitida por Presidencia de la República y Departamento Administrativo de la Función Pública, es necesario monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos, para que éstos permitan minimizar los riesgos de corrupción.*

*Durante la auditoría se evidenció que no se documentó ni se aplicó un control al riesgo de corrupción “Expedir certificación de prestación de servicios hoteleros, a un prestador de servicios turísticos que no cumple con los requisitos de la Ley 1558 de 2012”, relacionado con la verificación de los requisitos establecidos en la Resolución N°. 944 de 2007, configurando la materialización de un riesgo operativo”.*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

**AM: 18-061A:** *“Actualización del procedimiento FP-PR-035 Expedición de Certificación para la Exención de Renta de Servicios Hoteleros”.*

El auditor observó cumplimiento de la acción así:

Con respecto a la acción 18-061A se verificó el procedimiento FP-PR-035 “Expedición de Certificaciones para la Exención de Renta de Servicios Hoteleros”, observando que los riesgos del mismo fueron actualizados.

Teniendo en cuenta lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-061 fue efectiva y se **CIERRA**.

AM # 18-062A: Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:





## INFORME

*“OBSERVACIÓN N° 1. Si bien la documentación revisada durante la auditoría corresponde al procedimiento señalado en la Resolución 944 de 2007, es necesario resaltar que el Sistema Integrado de Gestión está concebido bajo el principio de la mejora continua, lo cual implica realizar ajustes en los documentos del sistema cada vez que se produzca un cambio normativo o procedimental. Teniendo en cuenta que la Resolución 0445 fue expedida en marzo 5 de 2018, el Formato GP-FM-041 debió haber sido actualizado en el SIG, razón por la cual se confirma la observación”.*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

AM: 18-062A: *“Actualización del procedimiento FP-PR-035 Expedición de Certificación para la Exención de Renta de Servicios Hoteleros y documentos asociados”.*

El auditor observó cumplimiento de la acción así:

Con respecto a la acción 18-062A se verificó el procedimiento FP-PR-035 “Expedición de Certificaciones para la Exención de Renta de Servicios Hoteleros”, observando el registro del formato GP-FM-041 “Acta - verificación prestación servicios turísticos hoteleros”.

Teniendo en cuenta lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-062 fue efectiva y se **CIERRA**.

AM # 18-064A: Acción formulada producto de la Auditoría al Procedimiento GP-PR-024 V4 – Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, en donde se identificó la siguiente situación:

*“OBSERVACIÓN N° 3. El Producto o Servicio No Conforme - PNC está concebido como la salida de un producto o servicio que tenga relación directa con el cliente y que no sea conforme con los requisitos establecidos por la entidad, previniendo así su uso o entrega no intencional. Al tenerlo identificado en la actividad N°. 3 del procedimiento GP-PR-024 “Coordinar visita técnica de prestación de servicios turísticos”, cuyo resultado es la aprobación de la comisión de servicios para el desplazamiento del funcionario comisionado, no cumple con el criterio que lo define, por lo que es necesario ubicarlo en la actividad del procedimiento que corresponda”.*

En primera instancia el auditor verificó el cumplimiento de la acción formulada consistente en:





## INFORME

AM: 18-064A: “Actualización del procedimiento FP-PR-035 Expedición de Certificación para la Exención de Renta de Servicios Hoteleros y documentos asociados”.

El auditor observó cumplimiento de la acción así:

Con respecto a la acción 18-061A se verificó el procedimiento FP-PR-035 “Expedición de Certificaciones para la Exención de Renta de Servicios Hoteleros”, observando su actualización y la de los documentos asociados.

Teniendo en cuenta lo anterior, el auditor concluye que la AM 18-064 fue efectiva y se **CIERRA**.

### CONCLUSIONES

Las acciones de mejora, registradas en el Balance de Acciones de Mejora de la OCI, identificadas con los códigos Nos. 18-049, 18-054, 18-055, 18-059, 18-061, 18-062 y 18-064 fueron efectivas y se consideran **CERRADAS**, por otro lado, las acciones identificadas con los códigos Nos. 18-048, 18-051 y 18-057 se trasladan a las acciones identificadas con los códigos Nos. 17-113 y 17-115, las cuales a la fecha continúan **ABIERTAS**, de acuerdo con lo estipulado en el informe de verificación de efectividad realizado a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento producto de la Auditoría a la Constitución de Grupos y Equipos Internos de Trabajo en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

### ANEXOS

Registro de Asistencia (visita verificación de efectividad).

