

# Informe Visitas Físicas Puntos de Información Turística PIT



Fecha de Inicio de Auditoría de Cumplimiento

28 de mayo de 2019



Fecha de finalización de Auditoría de Cumplimiento

15 de agosto de 2019

# Tabla de Contenidos

---

Objetivos, antecedentes y alcance .....	3
Resumen de Hallazgos .....	5
1 I.L. Incumplimiento de los compromisos por parte del aliado.....	6
2 I.L. Incumplimiento de los compromisos por parte del P.A. FONTUR .....	10
3 O.M. Evaluar el material promocional existente y que se entregará a los PIT .....	13
4 O.M. Suministro de dotación del programa a los informadores de los PIT .....	15
5 O.M. Seguimiento a modificaciones físicas del PIT o cambios de los informadores .....	17

## Propósito/objetivo

Objetivo General: Validar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por parte de los aliados y del P.A. FONTUR establecidos en los convenios suscritos.

### Objetivos Específicos:

1. Efectuar visita de observación a los puntos de información turística para validar el estado físico del PIT, que se encuentre en operación, que cuente con los elementos pactados en el convenio y en general que se cumplan con los requisitos establecidos en los convenios.
2. Por medio de entrevista a los informadores de los PIT, indagar sobre el cumplimiento de las obligaciones por parte del P.A. FONTUR, por ejemplo, entrega de material promocional, capacitación, entre otros.

## Antecedentes

De acuerdo con la solicitud realizada en el Comité de Fiduciario del mes de mayo de 2019, se definió realizar la auditoría de cumplimiento a los compromisos pactados entre el P.A. FONTUR y los aliados, y que se encuentran establecidos en los convenios de cooperación suscritos entre las partes.

## Alcance

De acuerdo con la información suministrada por el Coordinador Nacional de PIT, la Red de Puntos de Información Turística se encuentra conformada por un total de 114 PIT; con el objetivo de ejecutar esta auditoría se tomó como muestra los ubicados en el departamento de Cundinamarca que ascienden a 16 teniendo en cuenta que es el departamento con mayor número de PITS instalados a nivel nacional.

## Resultados Generales

### CONCLUSIÓN GENERAL:

De acuerdo con los resultados de las visitas efectuadas a los Puntos de Información Turística, se identificaron incumplimientos de las partes según las obligaciones establecidas en los convenios y oportunidades de mejora importantes que requieren ser evaluadas y corregidas para contribuir al cumplimiento de los objetivos del programa PIT.

### CONCLUSIONES ESPECÍFICAS:

1. Se observaron incumplimientos a los compromisos adquiridos en los convenios por los Aliados como faltantes de elementos que deben ser aportados para la operación del PIT, la publicación y suministro de material promocional de operadores turísticos a los turistas, entre otros.
2. Se observaron incumplimientos a las obligaciones del P.A. FONTUR de acuerdo con lo establecido en los convenios, relacionados con el suministro de logos que identifican a los PIT como integrantes de la Red Nacional de PIT, capacitaciones periódicas y entrega de material promocional, entre otros.

## Resumen de Hallazgos

No. Hallazgo	Título	Propietario de Hallazgo	Gravedad	Fin del plazo para las acciones correctivas
1.	I.L. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS POR PARTE DEL ALIADO	Coordinador Nacional de PIT	Alto	30/04/2020
2.	I.L. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS POR PARTE DEL P.A. FONTUR	Coordinador Nacional de PIT	Alto	31/07/2020
3.	O.M. EVALUAR EL MATERIAL PROMOCIONAL EXISTENTE Y QUE SE ENTREGARÁ A LOS PIT	Coordinador Nacional de PIT	Medio	31/01/2020
4.	O.M. SUMINISTRO DE DOTACIÓN DEL PROGRAMA A LOS INFORMADORES DE LOS PIT	Coordinador Nacional de PIT	Medio	31/03/2020
5.	O.M. SEGUIMIENTO A MODIFICACIONES FISICAS DEL PIT O CAMBIOS DE LOS INFORMADORES	Coordinador Nacional de PIT	Medio	31/12/2019

# 1 I.L. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS POR PARTE DEL ALIADO

Proceso: Programas FONTUR – PIT

Responsable del Proceso: Dirección Interinstitucional

Propietario de Hallazgo: Coordinador Nacional de PIT

Propietario ejecutivo: Presidencia FONTUR

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Alto	Presidencia FONTUR
Fecha de identificación de Hallazgo	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
22 de julio de 2019	30/04/2020	
Descripción		

En visitas físicas realizadas a los PITS del departamento de Cundinamarca se observaron los siguientes incumplimientos por parte del aliado:

1. Incumplimiento a las funciones operativas de los PIT: Se observó que el PIT Soacha (Salto del Tequendama) es utilizado para dar información de la Casa Museo Tequendama (Aliado), adicionalmente el informador del PIT es quien realiza el recorrido a los turistas en la Casa Museo. Lo anterior evidencia incumplimiento a la cláusula primera "OBJETO" : "...*desarrollo de una estrategia de información conjunta, dirigida a atender las necesidades de información turística a los visitantes nacionales e internacionales en Soacha, en su contexto regional y del País*" y a las funciones de los PIT definidas en la página

WEB [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co), por ejemplo:

- a) Información sobre eventos, fiestas, convenciones y demás temas de interés que se estén desarrollando en el País.
  - b) Brindar información de los diferentes destinos turísticos y sus atractivos.
2. PIT que no estaban atendiendo: De acuerdo con la visita efectuada al PIT de Nemocón el miércoles 3 de julio de 2019 entre las 3:30 a 4:00 pm, y Sopó el viernes 5 de julio de 2019 entre las 2:00 a 3:10 pm, se evidenció que dichos PIT no se encontraban atendiendo. Lo anterior evidencia incumplimiento al horario establecido de atención así, Nemocón de miércoles a domingo de 9:00am a 5:00pm y Sopó de lunes a domingo de 8:00am a 5:00pm.
  3. Estado físico de los PIT: En visita efectuada al PIT Soacha (Casa Museo Salto del Tequendama), se observó que el espacio no se encuentra en condiciones óptimas para la atención de turistas, por causas tales como desorganización, paredes manchadas por humedad y cables eléctricos expuestos al interior del PIT. Adicionalmente, el PIT Suesca presenta cables eléctricos expuestos, que deben ser manipulados para encender las luces del interior, lo que genera riegos para el informador y para los turistas. Lo anterior constituye un incumplimiento a los compromisos adquiridos en los convenios de cooperación los cuales indican **“Realizar todas las actividades necesarias para el mantenimiento preventivo y correctivo del (los) Punto(s) de Información Turística (PIT), integrados a la Red Nacional de Puntos de Información Turística, incluyendo expresamente, sin que se limite a ello, el buen mantenimiento de los espacios y estructuras habilitadas para el (los) PIT(S)”**. (Ver punto 1. Anexos Visitas Físicas PITS Cundinamarca).
  4. Falta de elementos en los PIT: Los PIT Anapoima, Guaduas, Cota, Chía, Soacha y Tabio no cuentan con televisor LED, los PIT Mesitas de El Colegio, Chía y Guaduas no indican los horarios de atención al público, lo anterior evidencia incumplimiento a los convenios que indican **“Compromisos del Aliado: Aportar los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para la prestación del servicio de información turística a los visitantes del PIT, con las siguientes características mínimas – Un computador portátil – Un monitor TV LED”** y **“...el PIT debe estar operativo seis días a la semana por ocho horas diarias”**. (Ver punto 2. Anexos Visitas Físicas PITS Cundinamarca).
  5. Entrega de material promocional de prestadores de servicios turísticos: Diez (10) de los catorce (14) PITS que se encontraron operando, indicaron que, dentro de la información suministrada a los turistas, se incluye información relacionada con los prestadores de servicios turísticos de la región o del municipio (Chía, Cota, Girardot, Guaduas, La Mesa, Soacha, Suesca, Ubaté, Zipaquirá y Villeta). Adicionalmente en el PIT Villeta se evidenció que el informador suministró información de los

costos de los planes o tures de los prestadores. Lo anterior evidencia el incumplimiento de los convenios que indican *“No se permite la ubicación de material comercial ni promocional en los Puntos de Información Turística”*. (Ver punto 7. Anexos Visitas Físicas PITS Cundinamarca).

6. Debilidades en el manejo un segundo idioma por parte de los informadores: El PIT Monserrate es el único de los 14 PIT que se encontraron en operación, que cuenta con personal capacitado para poder sostener conversaciones en idiomas diferentes al español lo cual se evidenció durante la visita. En los demás casos, los informadores adujeron que cuentan con certificados de estudio en el idioma inglés sin embargo indicaron que no tienen la capacidad para sostener una conversación, lo anterior evidencia el incumplimiento a los convenios que indican *“...deberán tener como mínimo el dominio del idioma español e inglés básico. En este punto el aliado y la Red Nacional de PITs podrán llegar a un acuerdo”* tampoco se evidenciaron acuerdos que modificaran el alcance de dicha obligación. (Ver punto 3. Anexos Visitas Físicas PITS Cundinamarca).

#### Riesgo/impacto

Pérdidas económicas y reputacionales por incumplimiento de los compromisos adquiridos por parte del aliado en los convenios de cooperación suscritos con el P.A. FONTUR.

#### Recomendación

1. Realizar el análisis de las condiciones de operación del PIT Soacha, con el fin de validar la conveniencia de su inclusión dentro de la Red Nacional de PIT, y su orientación al cumplimiento de los objetivos de la Red Nacional de PIT.
2. Realizar seguimiento fisco a los PIT que hacen parte de la RNP, con el fin de validar el cumplimiento, entre otros, de los siguientes aspectos:
  - a. Horarios de Atención.
  - b. Dotación de los elementos mínimos que deben

#### Plan de acciones correctivas

1. Se realizara una visita en el mes de octubre al PIT de Soacha para evaluar la conveniencia de su permanencia en la Red. Sobre esto se presentara un plan de acción que contempla el cumplimiento de todas las clausulas y reunirse directamente con el Aliado para alcanzar un compromiso en las adecuaciones necesarias para el correcto funcionamiento del PIT.
2. Se establecerá un cronograma de visitas aleatorias mensuales por parte del coordinador PIT a regiones que

integrar el PIT.

c. Estado físico de los PIT.

3. Reglamentar la entrega y difusión de material promocional de prestadores de servicios turísticos por parte de los informadores de los PIT.
4. Exigir el requisito de manejo del idioma inglés por parte de los informadores de los PIT a los aliados y evaluar la posibilidad de realizar capacitaciones a los informadores en dicho idioma, con el fin de contar con personal competente para la atención de turistas extranjeros.

permita evaluar el cumplimiento de las cláusulas de los convenios, sobre estas visitas se realizara una matriz de cumplimiento que permita generar un indicador de cumplimiento sobre el cual se trabajara en el 2020.

3. El Material promocional a partir del próximo año se estará limitando a los contenidos digitales que serán presentados en la Aplicación Móvil del programa PIT, esto en cumplimiento de brindar una información actualizada, justa y efectiva de los operadores turísticos regionales, al igual que cumplir con los objetivos de sostenibilidad ambiental y el no uso de papel en nuestros PIT.
4. Se les exige actualmente el manejo del idioma inglés como segunda lengua a los informadores, pero esto no garantiza que lo hablen ya que los cursos que realizan son virtuales (Sena). Se realizara un plan de idiomas para el 2020 que vincule a los colegios y a sus departamentos de inglés para tener cursos de conversación que les permita a los informadores ganar confianza al hablar en una segunda lengua. Igualmente, se realizará una alianza con el SENA para la creación de cursos técnicos sobre información Turística.

## 2 I.L. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS POR PARTE DEL P.A. FONTUR

Proceso: Programas FONTUR - PIT

Responsable del Proceso: Dirección Interinstitucional

Propietario de Hallazgo: Coordinador Nacional de PIT

Propietario ejecutivo: Presidencia FONTUR

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Alto	Presidencia FONTUR
Fecha de identificación de Hallazgo	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
22 de julio de 2019	31/07/2020	
<b>Descripción</b>		

En visitas físicas realizadas a los PITS del departamento de Cundinamarca se observaron las siguientes situaciones, relacionadas con el cumplimiento de los compromisos pactados contractualmente por parte del P.A, FONTUR:

1. Inexistencia de logos que identifiquen los PITS como parte de la RNP: Los PITS de los municipios de Guaduas y Ubaté no cuentan con los logos que los identifiquen como parte de la Red Nacional de PITS. Según información suministrada por los informadores de los puntos, no se han recibido los logos para ser instalados. Adicionalmente, el PIT Guaduas no puede instalar logos en la parte exterior, pero si es viable dentro del PIT, debido a que existe normatividad local que lo prohíbe. Lo anterior genera un incumplimiento a los convenios suscritos los cuales indican *"Definir la imagen corporativa de la Red*

*Nacional de Puntos de Información Turística, aportar e instalar los elementos que harán parte de la imagen integral del PIT objeto del convenio..." (Ver punto 1. Anexos Visitas Físicas PITS Cundinamarca).*

2. No ejecución de capacitaciones periódicas: No se han ejecutado las capacitaciones periódicas pactadas contractualmente a los funcionarios que desarrollan actividades al interior del PIT. Los informadores manifestaron la necesidad de recibir capacitaciones permanentes por parte del P.A. FONTUR, en temas relacionados con las funciones desarrolladas en el PIT. Lo anterior genera un incumplimiento a la obligación pactada contractualmente, la cual indica *"Brindar capacitación periódica relativa a la prestación del servicio de información turística al recurso humano asignado por el aliado, del Punto de Información Turística, de acuerdo a un plan y cronograma preparado por el Fondo Nacional de Turismo, el cual deberá ser conocido por el aliado."* (Ver punto 4. Anexos Visitas Físicas PITS Cundinamarca).
3. No entrega de material promocional: El PIT Girardot indicó no haber recibido material promocional por parte del P.A. FONTUR durante el año 2019. Lo anterior genera un incumplimiento a lo pactado en los convenios los cuales indican *"Diseñar, imprimir y suministrar el material promocional gratuito del país durante la vigencia del presente convenio para el Punto de Información Turística..."* (Ver punto 6. Anexos Visitas Físicas PITS Cundinamarca).

### Riesgo/impacto

Pérdidas económicas y reputacionales por incumplimiento de los compromisos adquiridos por parte del P.A. FONTUR en los convenios de cooperación suscritos con los aliados.

### Recomendación

1. Realizar la validación de que todos los PIT administrados por el P.A. FONTUR cuenten con los elementos (Logos) que los identifican como parte de la Red Nacional de PIT, y en los casos en los cuales se observen desviaciones, efectuar el envío e instalación de estos.
2. Dar cumplimiento al compromiso de brindar capacitación periódica a los informadores de los PIT, con el fin de

### Plan de acciones correctivas

1. Se está en proceso de contratación para el plan de optimización y mantenimiento que contempla 3 etapas. La primera realizará mantenimiento a los PIT exteriores, la segunda contempla a los PIT interiores y una última etapa para PIT Locales. En este plan de mantenimiento se realizara cambio de logos y adecuaciones para la señalética de los PIT que presentan algún déficit en su

mejorar las capacidades profesionales del personal permitiendo asegurar el logro de los objetivos de la RNP.

3. Realizar la entrega del material promocional a los PITS, con el fin de dar cumplimiento al compromiso adquirido contractualmente, y adicionalmente, permitir al PIT contar con información turística que permita prestar al usuario, servicios de calidad.

comunicación.

2. Se convocaran encuentros regionales (Caribe, Andina, Orinoquia, Amazonia, Pacifico) cada dos meses en los que se dictaran capacitaciones y actualizaciones al equipo de trabajo, aliados regionales y comunidad en general sobre la experiencia de turista y la información turística como insumo de promoción y competitividad.
3. El Material promocional a partir del próximo año se estará limitando a los contenidos digitales que serán presentados en la Aplicación Móvil del programa PIT, esto en cumplimiento de brindar una información actualizada, justa y efectiva de los operadores turísticos regionales, al igual que cumplir con los objetivos de sostenibilidad ambiental y el no uso de papel en nuestros PIT.

# 3 O.M. EVALUAR EL MATERIAL PROMOCIONAL EXISTENTE Y QUE SE ENTREGARÁ A LOS PITS

Proceso: Programas FONTUR - PIT

Responsable del Proceso: Dirección Interinstitucional

Propietario de Hallazgo: Coordinador Nacional de PIT

Propietario ejecutivo: Presidencia FONTUR

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Presidencia FONTUR
Fecha de identificación de Hallazgo	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
22 de julio de 2019	31/01/2020	
Descripción		

En visitas físicas realizadas a los PITS del departamento de Cundinamarca se observaron las siguientes situaciones:

1. Material promocional antiguo en los PITS: Se identificó que existe material promocional antiguo en el punto de información Mesitas de El Colegio, lo que puede generar riesgos de suministrar información no actualizada a los turistas.
2. No disponibilidad de mapas de Colombia: De manera generalizada en los PITS se observó la necesidad de contar con mapas de Colombia actualizados, con los atractivos turísticos más importantes. En las observaciones realizadas por los informadores, se identificó que no se cuenta con una cantidad suficiente de mapas, para ser suministrada a los turistas lo que en ocasiones genera comentarios negativos por parte de los mismos, una alternativa es entregar los libros "Colombia – Guía Turística", sin embargo, dichos elementos no pueden ser entregados a todos los turistas debido a que no se cuenta

con una cantidad suficiente.

3. No inclusión del municipio Mesitas de El Colegio en el material promocional: Según la observación realizada por el informador del punto, a la fecha no se han incluido los atractivos turísticos de la región de Mesitas de El Colegio, aun cuando dicha información ha sido suministrada en repetidas ocasiones a FONTUR. Dicha situación ha generado inconformidad por parte de los funcionarios de Turismo del Municipio, quienes han cuestionado el aporte que realiza FONTUR al desarrollo turístico del mismo y de la región.

### Riesgo/impacto

Pérdidas económicas y reputacionales por no disponer de material promocional idóneo para ser suministrado a los turistas.

### Recomendación

1. Realizar el inventario y selección del material promocional con que cuentan los PITS, con el fin de asegurar que la información suministrada se encuentre vigente y pueda ser útil a los usuarios.
2. Establecer procesos de análisis y validación del material promocional suministrado por parte del P.A. FONTUR a los PITS, los cuales permitan asegurar entre otros los siguientes aspectos:
  - a. Que los elementos suministrados generen el mayor impacto y utilidad entre los turistas.
  - b. Asegurar la inclusión de todos los municipios que se encuentran vinculados a los programas desarrollados por el P.A. FONTUR en el material promocional, con el fin de contribuir con su difusión y crecimiento turístico.

### Plan de acciones correctivas

1. El Material Promocional que se ha entregado por FONTUR en los PIT pertenece a un inventario que provee el Viceministerio. Para evitar el riesgo de entregar MP desactualizado se comenzará a utilizar desde el 2020 la Aplicación Móvil del programa como canal de comunicación y ubicación para el turista. Se les exigirá a los aliados a partir del primer trimestre del 2020 la entrega de material promocional local y regional que les permita complementar la información presentada en la app.
2. A partir del 2020 se trabajara un plan de promoción regional que contempla la articulación de los PIT con unas estrategias de promoción territorial.

# 4 O.M. SUMINISTRO DE DOTACIÓN DEL PROGRAMA A LOS INFORMADORES DE LOS PIT

Proceso: Programas FONTUR - PIT

Responsable del Proceso: Dirección Interinstitucional

Propietario de Hallazgo: Coordinador Nacional de PIT

Propietario ejecutivo: Presidencia FONTUR

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Presidencia FONTUR
Fecha de identificación de Hallazgo	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
22 de julio de 2019	31/03/2020	
<b>Descripción</b>		

Si bien la entrega de la dotación a los informadores de los PITS no se encuentra estipulado contractualmente como un compromiso por parte del P.A. FONTUR, ni una obligación por parte del aliado, en las visitas realizadas a los puntos de información se observó la necesidad de realizar la unificación de los uniformes del personal que desarrolla actividades en el PIT. Actualmente los informadores asisten al PIT en algunos casos con dotación de los municipios, o con ropa que no se corresponde a la imagen institucional del programa, lo que ocasiona que no se observe uniformidad en los puntos de información turística.

Los informadores indicaron que hace más de un año no se ha recibido la dotación que habitualmente había sido entregada por FONTUR, lo que se percibe como un incumplimiento por parte de éste, con los aliados que forman parte del programa.

Se evidenció que no se encuentra establecida claramente la responsabilidad de suministrar la dotación a los informadores de los PIT, sin embargo, en las obligaciones de los aliados establecidas en los convenios se indica que: *"Los informadores de los Puntos de Información Turística integrados a la Red Nacional deberán utilizar el uniforme establecido para el programa"*. (Ver punto 5. Anexos Visitas Físicas PITS Cundinamarca).

### Riesgo/impacto

Pérdidas reputacionales por el no uso de la imagen corporativa de la Red Nacional de PITS.

### Recomendación

Establecer de manera formal la responsabilidad de entrega de la dotación a los informadores de los PITS, ya sea por parte del P.A. FONTUR o por parte del Aliado, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en los convenios de cooperación suscritos entre las partes.

### Plan de acciones correctivas

1. Se está en proceso de contratación de nuevos uniformes que serán entregados a partir del mes de enero de 2020, esto con el fin de que los actuales informadores se queden con ellos.

Se proyecta desde la Dirección interinstitucional el envío de Uniformes 2 veces en los periodos de gobierno local cada 2 años.

# 5 O.M. SEGUIMIENTO A MODIFICACIONES FISICAS DEL PIT O CAMBIOS DE LOS INFORMADORES

Proceso: Programas FONTUR – PIT

Responsable del Proceso: Dirección Interinstitucional

Propietario de Hallazgo: Coordinador Nacional de PIT

Propietario ejecutivo: Presidencia FONTUR

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Presidencia FONTUR
Fecha de identificación de Hallazgo	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
22 de julio de 2019	31/12/2019	

## Descripción

Se observó que en los PITS Monserrate, La Mesa y Cota se ha presentado el ingreso de nuevos informadores hace menos de 6 meses, sin embargo, no se ha realizado capacitación sobre los aspectos relacionados con las funciones a desarrollar al interior de los puntos de información. Lo anterior ocasiona que los nuevos miembros del equipo de la Red Nacional de PIT no cuenten con el conocimiento suficiente para desarrollar sus funciones de acuerdo con los objetivos planteados. Adicionalmente se debe tener en cuenta que sí dentro de las acciones de mejora para asegurar el funcionamiento de los PIT, se va a establecer una alianza con el SENA para que los estudiantes puedan realizar sus prácticas en los puntos, es necesario asegurar el desarrollo de las actividades de manera óptima, según lo planteado en la RNP.

El PIT Ubaté fue trasladado para otra locación dentro de la misma Casa Municipal de la Cultura, lo que origina problemas para su

ubicación. Según información entregada por el informador del punto, el traslado se realizó durante el primer trimestre del año, sin embargo, dicha novedad no ha sido actualizada en la página del programa PITS ([pitscolombia.com.co](http://pitscolombia.com.co)), lo que podría conllevar a problemas para ubicar el punto por parte de los usuarios.

### Riesgo/impacto

Pérdidas reputacionales por desactualización de información de los PITS o ejecución de funciones no acordes a los objetivos de la Red Nacional de PITS.

### Recomendación

### Plan de acciones correctivas

Exigir a los aliados que cuando existan cambios en el personal o se realice el traslado de ubicación del PIT, éstos sean comunicados de manera oportuna al P.A. FONTUR con el fin de que se pueda realizar entre otras las siguientes actividades:

- a. Capacitación para los nuevos miembros del equipo de informadores de los PITS.
- b. Actualización de la información del PIT en los medios de difusión utilizados por el P.A. FONTUR para promocionar el programa de puntos de información turística.

1. Los aliados conocen el proceso para cambio de personal. Se les volverá a presentar el proceso en las capacitaciones regionales que realizaremos.
2. Se hará el cambio de proceso para la capacitación del personal, solicitando que primero el nuevo informador se comunique con la coordinación, previa presentación del aliado del mismo y se le hará la capacitación, una vez se tenga su confirmación de la capacitación se le creará el usuario en la plataforma PIT.
3. Se está evaluando un nuevo diseño para la página web que contemple la articulación con la App. A partir del mes de enero se hará una actualización mensual por parte de la coordinación a la información cargada en los medios de difusión del P.A. FONTUR.