



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## PARQUES NACIONALES NATURALES LOS NEVADOS

### DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES

# INFORME DE AUDITORÍA A LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ECOTURÍSTICOS COMUNITARIOS No. 001 DE 2015

Ejecución del Ejercicio: Noviembre 26 de 2015

Elaborado por:  
**NÉSTOR FABIO MARTÍNEZ PÁEZ**  
CONTRATISTA GRUPO DE CONTROL INTERNO

## Métale la ficha al autocontrol

Aprobado por:  
**ÁNGELO STOYANOVICH ROMERO**  
COORDINADOR GRUPO DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C, Diciembre 07 de 2015



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ECOTURÍSTICOS CON LA ASOCIACIÓN CALDENSE DE GUÍAS DE TURISMO – “ASDEGUIAS”.

### OBJETIVO GENERAL

Realizar la evaluación a la gestión y seguimiento de las obligaciones inmersas en el contrato de prestación de servicios ecoturísticos comunitarios suscrito entre Parques Nacionales Naturales de Colombia y la Asociación Caldense de guías de Turismo - “ASDEGUIAS”.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Revisar el seguimiento a las obligaciones descritas en el contrato y la gestión realizada por el supervisor para velar por su cabal cumplimiento.

Verificar la elaboración del Plan de Trabajo para el 2015, avalado por la entidad y el seguimiento al cumplimiento de las actividades descritas en el mismo.

### ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la Auditoría está orientado hacia la verificación en campo del cumplimiento de las obligaciones del contrato suscrito entre Parques Nacionales Naturales y la Asociación Caldense de guías de Turismo - “ASDEGUIAS” y el plan de trabajo del 2015.

### METODOLOGÍA

Dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2015, el día 26 de noviembre se llevó a cabo el ejercicio en mención en las instalaciones de la sede administrativa Calle 69A No. 24 – 69 Barrio La Camelia sector Palermo - Manizales. La metodología utilizada fue entrevista con el supervisor y la contratista que apoya el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del contrato, inspección a los documentos y recolección de evidencias (correos, comunicaciones e informes).



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## DATOS BÁSICOS DEL CONTRATO DESDE SU CELEBRACIÓN

**CONTRATO:** 001 de 2015.

**CONTRATISTA:** ASOCIACIÓN CALDENSE DE GUÍAS DE TURISMO - "ASDEGUIAS".

**OBJETO:** Prestación de servicios ecoturísticos comunitarios en el sector norte denominado Brisas, del Parque Nacional Natural Los Nevados.

**FECHA SUSCRIPCIÓN:** 26 de Agosto de 2015.

**ACTA DE INICIO:** 15 de septiembre de 2015.

**POLIZA:** Vigente desde el 26/08/2015 hasta el 26/12/2018.

**PLAZO:** 3 Años.



## ASPECTOS EVIDENCIADOS EN EL PROCESO AUDITOR

### VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

#### OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA - CLAUSULA 6

1. Presentar a PARQUES NACIONALES, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, la garantía de cumplimiento de que trata la cláusula correspondiente del presente contrato.

Se evidenció la garantía de cumplimiento con fecha de vigencia desde el 26/08/2015 hasta el 26/12/2018.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



**3. Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes, contados a partir de la aprobación de la garantía de cumplimiento, EL CONTRATISTA deberá suscribir conjuntamente con PARQUES NACIONALES el acta de inicio del contrato.**

Se evidenció el acta de inicio firmada el día 15 de septiembre de 2015 por el Jefe de PNN y el delegado del representante legal de ASDEGUÍAS.

**4. Adelantar con PARQUES NACIONALES en el periodo comprendido entre la firma del contrato y la firma del acta de inicio, el empale de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios ecoturísticos comunitarios, así como disponerse al recibo material del inventario de bienes que quedará bajo su responsabilidad.**

Se evidenció el empale de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios ecoturísticos comunitarios mediante el acta de inicio del día 15 de septiembre de 2015

**5. Prestar los servicios ecoturísticos comunitarios objeto del presente contrato de forma permanente, durante todos los días del año y en los horarios establecidos por PARQUES NACIONALES, con personal proporcional a la demanda.**

El supervisor del presente contrato conoce los horarios establecidos Parques Nacionales Naturales de Colombia.

● **HORARIO DE ATENCIÓN DE VISITANTES:**

Días de atención de visitantes: Jueves a domingo, lunes festivos y temporadas altas.

- Temporadas altas: 15 de diciembre al 15 de enero, Semana Santa desde el domingo de ramos al domingo de resurrección, vacaciones mitad de año 15 junio – 15 julio, semana receso escolar octubre y los fines de semana con puentes o correspondientes a la ley 51 de 1983 Emiliani (de viernes a lunes incluido).

- Temporada Baja: son las fechas no contempladas en la temporada alta.

Horario de atención: de 8:00 am – 2:00 pm. Evacuación a las 3:30 pm.

Horario cafetería Brisas: Hasta que salga el último visitante que efectivamente ingresó al Parque. Servicio al cliente y discreción de manejo.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



TARIFA	Adulto Nacional o Extranjero residente en Colombia	Niño (6 a 12 años) nacionales o Extranjeros, niño/a, niñas con carnet o certificado de matrícula	Adulto Extranjero	Exentos Parques
PARQUES	\$ 5.000	4.500	\$ 25.500	\$ -
GUIANZA	\$ 14.000	10.000	\$ 10.000	\$ 5.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 19.000</b>	<b>14.500</b>	<b>\$ 35.500</b>	<b>\$ 5.000</b>

Ingreso Vehículos	Automóvil	Colectivo	Buseta
	5.000	\$ 15.000	\$ 30.500

**HORARIO:** Jueves a Domingo, festivos y temporadas altas, de 8:00 a.m. - 2:00 pm  
**ACCESO:** Hasta el Valle de Las Tumbas (5Km, sin nieve) según actividad Volcánica.  
**PROHIBIDO:** Ingreso de Motos, Buses, Mascotas y Bebidas Alcohólicas.

\*Circular No. 2013-30000014 del 21 de mayo de 2013  
 \*\* Resolución No. 245 del 6 de julio de 2013  
 Mayor información: www.parquesnacionales.gov.co-nevedes@parquesnacionales.gov.co-endgusscalbas@gmail.com

Fuente: Autor.

6. Prestar los servicios ecoturísticos comunitarios objeto del presente contrato a través de personal capacitado y experimentado con este propósito, que sea miembro, contratista o empleado formal de la organización comunitaria.

- **PERSONAL DE ATENCIÓN DE SERVICIOS VARIOS:** Personal de ASDEGUÍAS:

UBICACIÓN	PERSONAL
Portería y verificación de boletería	1
Taquilla	1
Taquilla temporada alta	2
Servicio de aseo	1 en cada sector
Cafetería	1 en cada sector
Cafetería temporada alta	2 en cada sector
Apoyo carretera en temporada alta	Curva ingreso brisas, antes de Arenales y antes del Valle de las Tumbas





Fuente: Autor.

**7. Garantizar la disponibilidad de equipos y herramientas en buen estado, así como proveer los materiales necesarios y suficientes, para asegurar el desarrollo del contrato y la prestación oportuna de los servicios ecoturísticos comunitarios.**

Se verificó el conocimiento que tiene el supervisor en la disponibilidad de los equipos y herramientas del contratista, para llevar a cabo la prestación oportuna de los servicios. Lo anterior se evidenció mediante el inventario.

**8. Prestar los servicios ecoturísticos comunitarios objeto del presente contrato con estándares comprobables de buena calidad, cuya valoración corresponde a PARQUES NACIONALES.**

El supervisor tiene conocimiento de la valoración de buena calidad del servicio, mediante la certificación en buenas prácticas.

**9. Mantener en perfecto estado de aseo, desinfección y protección las áreas y todos los elementos utilizados para la prestación de los servicios ecoturísticos comunitarios.**

En entrevista con el Supervisor de contrato asegura que se realiza la inspección física de las instalaciones para la prestación de los servicios ecoturísticos comunitarios, así mismo se realizan reuniones de seguimiento mensualmente.



Fuente: Autor



**10. Cumplir y respetar la capacidad de carga máxima permitida y la capacidad instalada, para cada sector, de conformidad con lo definido por PARQUES NACIONALES.**

Se observó el control de personas que ingresa al día. La capacidad máxima son 2.073 personas diarias, en la taquilla se lleva el número de personas que ingresan. Es de tener en cuenta que en este momento la capacidad está al 50%, lo anterior por la actividad volcánica. Nivel III – amarillo.

Nivel	No.	Estado de Actividad	Indicadores - Protocolo de actuación
	IV	Volcán activo y comportamiento estable.	<b>Operación normal:</b> hasta el Refugio y el borde del Glaciar del Nevado del Ruiz. Operación del sector Cisne con normalidad. Capacidad de carga 100% (2.073 personas) de acuerdo a la Resolución No 252 de diciembre 2008.
	III	Cambios en el comportamiento de la actividad volcánica.	<b>Protocolo de actuación No 2 - Operación con restricción:</b> Hasta el sector Valle de las Tumbas, prohibido sector Refugio y sendero al borde del Glaciar del Nevado del Ruiz. Capacidad de carga al 50% (1.036 personas). Acceso al sector Cisne solo por el Municipio de Villamaría. Senderos del sector norte y centro con guianza obligatoria. Operación con horarios restringido en el sector norte (Brisas): Jueves a domingo, lunes festivo y temporadas altas. Sin servicio de camping en el sector norte.  Indicadores: Emisiones de dióxido de azufre (SO <sub>2</sub> ) superiores a 5.000 toneladas diarias, fumarola con alturas superiores a los 800 mts., sismos de mayor intensidad, emisiones de cenizas.
	II	Erupción probable en término de días o semanas.	<b>Protocolo de actuación No 3 - Parque Nacional Natural Los Nevados cerrado.</b>
	I	Erupción inminente o en curso.	<b>Parque Nacional Natural Los Nevados cerrado y evacuado.</b>

Fuente: PNN LOS NEVADOS

**11. Prestar el servicio ecoturístico de alojamiento en la modalidad de camping, en las áreas de infraestructura designadas para tal fin, bajo los lineamientos definidos por PARQUES NACIONALES.**

En este momento no se presta el servicio de alojamiento camping, debido a que el volcán se encuentra en nivel de actividad amarillo III.

● **PLAN DE EMERGENCIAS:**

El personal conoce y aplica el Plan de Emergencias del PNN Los Nevados, el cual contempla contingencias por actividad volcánica e incendios de cobertura vegetal. El Parque programará jornadas de socialización y capacitación, y planeará la realización de un simulacro en campo.





Fuente: Autor

**12. Prestar el servicio ecoturístico de suministro de alimentación, bebidas y atención al restaurante y/o cafeterías, en las áreas de infraestructura designadas para tal fin, bajo los lineamientos definidos por PARQUES NACIONALES.**

Se evidenció mediante inspección física el suministro de alimentación, bebidas y atención al restaurante y/o cafeterías, en las áreas de infraestructura designadas para tal fin.



Fuente: Autor





**13. Prestar el servicio ecoturístico de interpretación ambiental, a través del recorrido por los senderos designados para tal fin, bajo los lineamientos definidos por PARQUES NACIONALES.**

● **SERVICIO DE GUIANZA:**

Se realiza una base de datos con los guías profesionales avalados (Tarjeta Profesional), los cuales deberán actualizar anualmente el RNT y el aval por parte de la Asociación ASDEGUÍAS. Igualmente, se lleva a cabo la base de datos del personal de apoyo de los demás servicios (cafetería, aseo, carretera, etc.) y de los intérpretes ambientales locales que se vinculen (Murillo).

- **Turnos de guianza:** Se realiza la guianza de manera personalizada en temporada baja y alta, aplicando 9 turnos de ingreso cada 40 minutos así:

Horario de inducción	Hora de ingreso al Parque
08:10 am	08:40 am
08:50 am	09:20 am
09:30 am	10:00 am
10:10 am	10:40 am
10:50 am	11:20 am
11:30 am	12:00 pm
12:10 pm	12:40 pm
12:50 pm	01:20 pm
01:30 pm	02:00 pm

**Bases:**

- **Programación guías:**

Día	Semana ordinaria	Semana con festivo
Jueves	3	3
Viernes	5	5
Sábado	6	6
Domingo	7	14 bases
Lunes festivo	-	10 personalizado





- **Bases:**

En temporada alta los guías de ubicarán en bases de la siguiente manera:

Brisas	2
Aguacerales	2
Arenales	4
Lunares	2
Tumbas	4
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

- **Capacidad de vehículos por guía:**

Automóviles	4
Aerovan	2
Buseta	1
Aerovan - vehículos	1 + 2

El Parque lleva una minuta en el kiosco de los guías, la cual se diligencia diariamente con la siguiente información: Fecha, hora de salida, número de personas, número de vehículos, hora de llegada, nombre del guía.

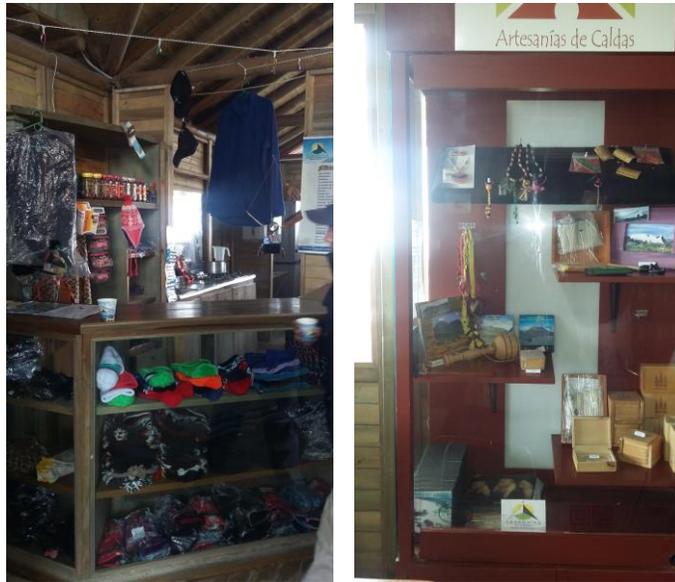
**14. Prestar el servicio ecoturístico de alquiler de equipos varios, acordes con el objeto y alcance del presente contrato y bajo los lineamientos definidos por PARQUES NACIONALES.**

Se alquilan botas y bastones, como dotación de alta montaña, es de aclarar que los visitantes durante del presente contrato no lo han solicitado.

**15. Prestar el servicio ecoturístico de tienda, en las áreas de infraestructura designadas para tal fin, bajo los lineamientos definidos por PARQUES NACIONALES.**

Se evidenció la tienda con los artículos que comercializan (guantes, artesanías, alimentos empacados y bebidas calientes).





Fuente: Autor

**16. Prestar el servicio ecoturístico de transporte al interior del área protegida, a través de un recorrido circular por las zonas designadas para tal fin, bajo los lineamientos definidos por PARQUES NACIONALES.**

Está funcionando el tema de transporte y se denomina ruta circular. Se utiliza un vehículo para aquellas personas que lo soliciten, es de aclarar que se tiene prohibida el ingreso de motos. En temporada alta se dispone de un microbús de 12 puestos para dicho recorrido.

**25. Implementar medidas de ahorro y consumo eficiente de agua y energía.**

Se realiza el mantenimiento de las obras de captación, conducción y distribución del agua para evitar fugas en el sistema y contribuir al ahorro. Se realizan campañas de sensibilización a visitantes y personal del Parque para el ahorro y uso eficiente del agua con visitantes y personal del Parque. El contratista paga el servicio de energía de la cabaña Brisas y el ahorro se ve reflejado en el informe financiero.

**30. Cumplir con los lineamientos técnicos ambientales definidos por PARQUES NACIONALES en materia de manejo de los residuos sólidos derivados de la prestación de los servicios ecoturísticos objeto del presente contrato, siendo responsable de la implementación, monitoreo y consolidación de un sistema de manejo que incluye minimización en la fuente, reutilización, reciclaje y disposición final adecuada, de manera tal que se reduzca al máximo su impacto potencial sobre el medio ambiente.**

Se encuentran instaladas dos canecas con capacidad de 60 litros cada una, debidamente señalizadas como “reciclable” y “no reciclable” en cada lugar: Brisas, Arenales, Valle de las Tumbas. Reciclables tales como latas, plásticos, cartón, y no reciclables como envolturas de productos comestibles, tetra pack, bolsas de té, servilletas, residuos de comida.





Fuente: Autor

**35. Construir anualmente, en acuerdo con PARQUES NACIONALES, un plan de trabajo de obligatoria observancia que permita: a) Concertar acciones a cargo de las partes en relación con los componentes ambientales, de mejoramiento de infraestructura, de servicios e interpretación ambiental, así como de promoción y fortalecimiento organizacional, empresarial y financiero, entre otros, a fin de consolidar los procesos de apoyo y acompañamiento al CONTRATISTA; y b) Hacer seguimiento al cumplimiento de los diferentes aspectos propuestos en el presente contrato. Dicho plan de trabajo deberá suscribirse y renovarse en el marco de las visitas seguimiento a la ejecución del contrato, preferiblemente dentro de los tres (3) primeros meses de cada año.**

Se elaboró el Plan de Trabajo el día 09 de noviembre de 2015.

**39. Presentar para aprobación de PARQUES NACIONALES dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, así como dentro de los tres (3) primeros meses de cada año, un programa de mantenimiento preventivo de los bienes muebles, dotación y equipos entregados en comodato para la prestación de los servicios ecoturísticos, en el que se detallen las actividades que se desarrollarán, su periodicidad, y los responsables por el adelanto de las mismas.**

Se evidenció el programa de mantenimiento preventivo de los bienes muebles, dotación y equipos entregados en comodato para la prestación de los servicios ecoturísticos, lo anterior se encuentra dentro del plan de trabajo 09/11/2015.

**54. Garantizar el registro de todos los visitantes a quienes les sean prestados los servicios ecoturísticos objeto del presente contrato, a través del recaudo, como mínimo, de su nombre, nacionalidad e identificación. En caso de que se preste el servicio ecoturístico de alojamiento, deberá garantizarse, además el recaudo de su edad, proveniencia y destino. Todo lo anterior, con el fin de conformar un informe mensual consolidado de estadísticas.**

Se evidenció mensualmente los registros de entrada de los visitantes, estos se encuentran escaneados.



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



**55. Entregar a PARQUES NACIONALES los informes mensuales de ingresos y estadísticas, incluyendo copia del balance y del estado de pérdidas y ganancias, debidamente certificados, dentro de los primeros veinte (20) días hábiles siguientes a la terminación de cada mes.**

Se observó los informes estadísticos y financieros de septiembre y octubre de 2015.

**62. Atender en un plazo máximo de diez (10) días hábiles los requerimientos que por escrito realice PARQUES NACIONALES relacionados con la ejecución del contrato, en todos aquellos casos en que no se haya establecido un término diferente.**

Hasta el momento no se ha realizado este tipo de trámite. Se ha cumplido con lo estipulado.

**64. Actualizar anualmente los datos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, cuando corresponda.**

El Registro Nacional de Turismo está vigente hasta el 31 de marzo de 2016

20150424180323324142926



Registro No. 32:

## REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL

CERTIFICA QUE

ASOCIACION CALDENSE DE GUIAS DE TURISMO - ASDEGUIAS AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA  
CALLE 25 20-25 MANIZALES CALDAS

Se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Turismo como:  
AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS



Camara de Comercio de MANIZALES



Fecha de Vencimiento: 31/03/2016



Fuente: EL PNN LOS NEVADOS



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)

**70. Llevar un libro de sugerencias y memorias que estará a disposición de los visitantes.**

Se lleva un buzón de sugerencias y un libro de minutas.



Fuente: Autor

**72. Acreditar mensualmente que la totalidad de los miembros, contratistas o empleados de la organización comunitaria están cubiertos por el Régimen de Seguridad Social, de conformidad con la normatividad legal vigente aplicable a cada tipo de vinculación, para lo cual bastará manifestación escrita del representante legal del CONTRATISTA bajo la gravedad de juramento.**

Se evidenció el pago al Régimen de Seguridad Social, de conformidad con la normatividad legal vigente aplicable a cada tipo de vinculación, mediante los estados financieros entregados al PNN Los Nevados.

**2. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la aprobación de la garantía de cumplimiento, EL CONTRATISTA deberá suscribir conjuntamente con PARQUES NACIONALES, los siguientes documentos: a) el acta de entrega y recibo de los bienes muebles afectos al contrato de Ecoturismo Comunitario que se entregan a título de comodato; b) la relación de bienes inmuebles cuya utilización se autoriza al CONTRATISTA por virtud del presente contrato.**

Se observó el acta de entrega, con fecha 12 de noviembre de 2015.



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



**No conformidad 01:** Se evidenció que el acta de entrega se realizó fuera de los tiempos estipulados en el presente contrato (*quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la aprobación de la garantía de cumplimiento*), lo que determina incumpliendo el requisito de la Norma NTCGP 1000:2009 – 4.1 Requisitos Generales, y del MEC1000:2014 Elemento Modelo de Operaciones por Procesos, Componente Direccionamiento Estratégico, Modulo Control de Planeación y Gestión.

## CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de la auditoria, se destaca el interés del supervisor del contrato, en la presentación oportuna de las evidencias solicitadas y el apoyo requerido.

Se revisó el seguimiento a las obligaciones descritas en el contrato y la gestión realizada por el supervisor para velar por su cabal cumplimiento.

Se verificó la elaboración del Plan de Trabajo para el 2015, avalado por la entidad y el seguimiento al cumplimiento de las actividades descritas en el mismo, realizando observaciones para tener en cuenta y hacer los ajustes que se consideren pertinentes.

En función de la mejora continua, se requiere que la no conformidad encontrada a lo largo del informe se refleje en el Plan de Mejoramiento Integral, instrumento de medición y compromiso con la Entidad.

Elaborado por:

Aprobado por:

**NÉSTOR FABIO MARTÍNEZ PÁEZ**  
Contratista – Grupo de Control Interno

**ÁNGELO STOYANOVICH ROMERO**  
Coordinador Grupo de Control Interno



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)