



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME  
EJECUTIVO**

Código: ESG\_FO\_07

Versión: 8

Vigente desde dd/mm/aaaa:  
21/08/2019

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

DIRECCIÓN GENERAL  
GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD  
PARQUE NACIONAL NATURAL CORDILLERA DE LOS PICACHOS

Bogotá, 23 de septiembre de 2019



## INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG\_FO\_07


Versión: 8

Vigente desde dd/mm/aaaa:  
21/08/2019

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO O ACTIVIDAD:	PARQUE NACIONAL NATURAL CORDILLERA DE LOS PICACHOS
AUDITOR LÍDER:	MARTHA INÉS FERNÁNDEZ PACHECO
EQUIPO AUDITOR:	GLADYS ESPITIA PEÑA –MARTHA INÉS FERNÁNDEZ PACHECO
AUDITADO:	LUZ ADRIANA MALAVER ROJAS
OBJETIVO:	Determinar si se encuentra establecido, documentado, implementado y mantenido adecuadamente el Sistema Integrado de Gestión en Parques Nacionales Naturales de Colombia -PNNC- PNN Cordillera Los Picachos frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad, así como en relación con los requisitos del cliente-usuario, legales y los establecidos por la Entidad, con el propósito de identificar oportunidades de mejora.
ALCANCE:	Vigencia 2019
CRITERIOS-MARCO LEGAL:	Procedimiento “Auditoría Interna”, POA 2018, Plan de Acción Anual 2019, y documentación oficial asociada a los temas a revisar. ISO 9001:2015 4.1. Contexto de la organización, 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5. Liderazgo, 5.2. Política, 5.2.2 Comunicación de la política de calidad, 6. Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.3. Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 7.5.3.2 Control de la información documentada, 8.7. Control de las Salidas No conformes, 9.1 Seguimiento medición, análisis y evaluación, 9.3 Revisión por la dirección, 10. Mejora, 10.1. Generalidades, 10.2. No conformidad y acción correctiva, 10.3. Mejora Continua. Manuales de procedimientos, metodologías, guías de Parques Nacionales Naturales de Colombia.
TIPO DE AUDITORIA:	Auditoría Interna de Calidad

REUNIÓN DE APERTURA					EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				REUNIÓN DE CIERRE						
Día	17	Mes	09	Año	2019	Desde	17/09/2019	Hasta	20/09/2019	Día	20	Mes	09	Año	2019
							DD / MM /AA		DD / MM /AA						

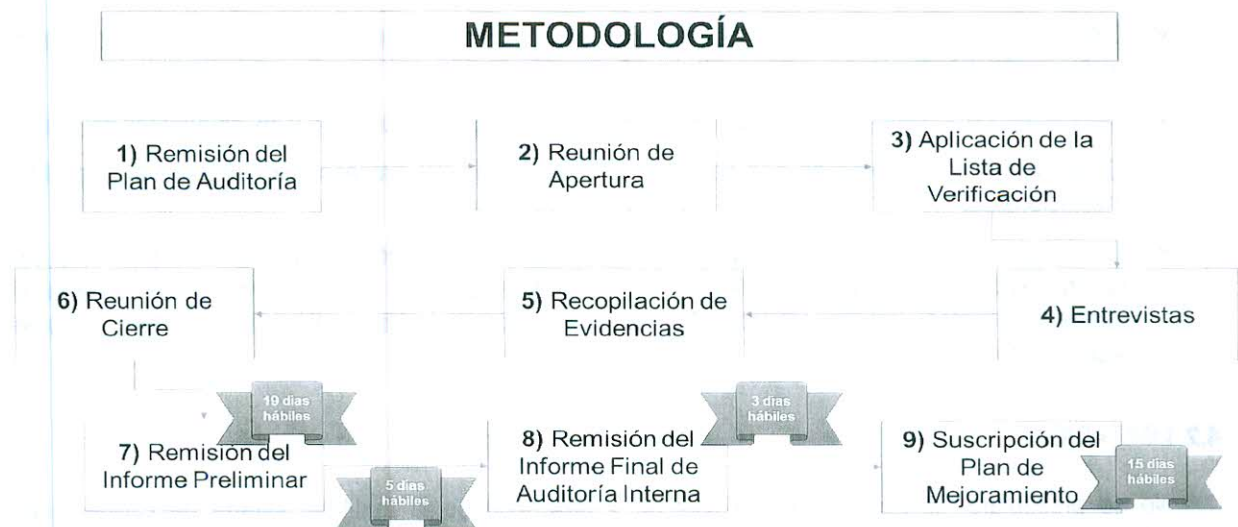
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO</b>	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

## 2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

Se utilizó el muestreo No Estadístico: 1. Indiscriminado: El auditor seleccionó la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitó cualquier desvío consciente o predecible.

## 3. METODOLOGÍA


Descripción de las herramientas y técnicas de auditoría empleadas, bajo orden cronológico del ejercicio auditor.



En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2019, el Grupo de Control Interno remitió el Plan de Auditoría a Parque Nacional Cordillera de los Picachos, mediante memorando 20191200005523 del 12 de septiembre de 2019 en el formato ESG\_FO\_03 versión 5.

La reunión de apertura de la Auditoría Interna de Calidad, se realizó el día 17 de septiembre de 2019 en la ciudad de Neiva, sede administrativa del Parque Nacional Natural Cordillera de los Picachos, donde se expuso el objetivo, alcance y criterios al equipo del Área Protegida. Seguidamente se dio inicio a las entrevistas y recolección de evidencias de acuerdo a la lista de verificación. La reunión de cierre se llevó a cabo el día 20 de septiembre de 2019, donde se dieron a conocer las Fortalezas, Recomendaciones No Conformidades y Observaciones evidenciadas en la Auditoría Interna.

Se realizaron entrevistas a: Luz Adriana Malaver Rojas, Responsable del Área Protegida (procesos Dirección Estratégico, Administración y Manejo del SPNN y Coordinación del SINAP) y la profesional

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO</b>	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

Katerin Falla responsable de los proceso Atención Al Usuario, Gestión del Talento Humano y Gestión de Recursos Financieros. De igual forma se realizó lista de verificación a los profesionales: Diana Cecilia Guependo Guzmán, Leidy Lorena Plazas Yunda, Andrés Felipe Algarra Cerón, Geiner Andrei Bedoya Guzmán.

Se revisaron y analizaron los documentos y correos recopilados en desarrollo de la auditoría interna de calidad.

#### 4. ASPECTOS EVIDENCIADOS DURANTE EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA

##### 4.1 ASPECTOS POSITIVOS: FORTALEZAS

- ✓ Empoderamiento de los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, por parte del responsable del proceso.
- ✓ Disposición para atender la auditoria por parte del responsable del proceso y los integrantes del mismo.
- ✓ Conocimiento y Compromiso por parte de los integrantes del proceso para el logro de los objetivos Institucionales.
- ✓ La realización del Comité Administrativo Anual liderado por la Dirección Territorial Orinoquia, en el cual se realiza reinducción dirigida a funcionarios y contratistas de todas la Áreas Protegidas, donde se tratan temas misionales, presupuestales, plan anual de adquisiciones, contratación, gestión documental, sistemas, SIG y SSST, entre otros.

##### 4.2 LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones en el alcance y desarrollo de la auditoria interna de Calidad, que no permitieran dar cumplimiento al plan de auditoria establecido por el Grupo de Control Interno.

##### 4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION
ISO 9001:2015- Numeral 7.2 Competencia	En el Área Protegida, no se evidencia que su responsable se asegure de fortalecer las competencias, conocimientos, habilidades de los servidores de la entidad, a través del Plan Institucional de Capacitación y de brindar escenarios para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los servidores de la entidad, a través de la implementación del Plan de Bienestar e Incentivos.
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>	
<b>No CONFORMIDAD No.1.</b> En el Área Protegida no se evidencia, que su responsable se asegure de fortalecer las competencias, conocimientos, habilidades de los servidores de la entidad, a través del Plan Institucional de Capacitación y brindar escenarios para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los servidores de la entidad, a través de la implementación del Plan de Bienestar e Incentivos, no obstante, la caracterización del	

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO</b>	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

proceso de Gestión del Talento Humano, señala que es responsabilidad del Área Protegida en el verificar: “Evaluar el cumplimiento en cuanto a la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Capacitación, Inducción y Reinducción, Bienestar, Incentivos y Seguridad y Salud en el Trabajo”.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION
ISO 9001:2015- Numeral 7.3 Toma de conciencia	Se verificó en el Parque Nacional Natural Cordillera de los Picachos la realización de sensibilizaciones por parte del profesional que apoya el tema de calidad en la Dirección Territorial Orinoquía –DTOR- sobre temas relacionados con el SIG, no obstante, se evidenciaron debilidades en la interiorización de los conceptos del Sistema por parte de algunos integrantes del Área Protegida.
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>	
<b>OBSERVACIÓN No.1.</b> El profesional que apoya el tema de calidad en la Dirección Territorial Orinoquía DTOR realiza sensibilizaciones sobre temas relacionados con el SIG en el Parque Nacional Natural Cordillera de los Picachos, no obstante, se evidenciaron debilidades en la interiorización de los conceptos del Sistema por parte de algunos integrantes del Área Protegida.	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.5 Información Documentada	Según información suministrada por profesionales del área Protegida, el Plan de Manejo del Parque Nacional Natural Cordillera de los Picachos se socializa a los diferentes actores, no obstante, en los archivos del área no reposan las evidencias de la realización de esta actividad.
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>	
<b>OBSERVACIÓN No.2.</b> En los archivos del Área Protegida, no reposan las evidencias de las socializaciones a los diferentes actores del Plan de Manejo del Parque Nacional Natural Cordillera de los Picachos, aprobado mediante Resolución 0394 de 2017.	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.5 Información Documentada	Se evidenció que los profesionales que laboran en el Área Protegida no conocen ni ubican en la página de PNNC, los planes de Capacitación y de Bienestar e Incentivos del año 2019.
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>	
<b>OBSERVACIÓN No.3.</b> Los profesionales que hacen parte del Área Protegida no conocen ni ubican en la página de Parques el Plan Institucional de Capacitación y el Plan de Bienestar e Incentivos del 2019, los cuales buscan las mejoras en la calidad de vida laboral, el clima organizacional y la seguridad, generando un entorno de trabajo	



## INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG\_FO\_07

Versión: 8

Vigente desde dd/mm/aaaa:  
21/08/2019

estructurado a partir de una cultura de alto desempeño.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.2 Competencia	En el Área Protegida, los profesionales que la integran no conocen la herramienta adoptada por el proceso de Gestión del Talento Humano para la identificación de necesidades de capacitación y su inclusión en el Plan Institucional de Capacitación.
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>	
<p><b>OBSERVACIÓN No.4.</b> Se evidenció que en el Área Protegida, los profesionales que la integran no conocen la herramienta adoptada por el proceso de Gestión del Talento Humano para la identificación de necesidades de capacitación y su inclusión en el Plan Institucional de Capacitación que contribuyen y aporten un perfeccionamiento en las actividades que adelanta el Grupo.</p>	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.2 Competencia	El Plan Institucional de Capacitación 2018-2019, incluye seis (6) actividades identificadas por la Dirección Territorial Orinoquía (pág.36) y tan solo una está dirigida a las Áreas Protegidas, relacionada con los inventarios y dirigida a los almacenistas, no se evidencia la inclusión de capacitaciones identificadas por la responsable del Área y las necesarias para mejorar la gestión institucional.
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>	
<p><b>OBSERVACIÓN No.5.</b> Se evidenció en el Plan Institucional de Capacitación 2018-2019 publicado en la página de PNNC, que de seis (6) actividades identificadas por la Dirección Territorial Orinoquía (pág.36), tan solo una está dirigida a las Áreas Protegidas, que está relacionada con el tema de inventarios y dirigida a los almacenistas, no se han incluido capacitaciones identificadas por la responsable del Área y las necesarias para mejorar la gestión institucional.</p>	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.5 Información documentada	En los archivos del Área Protegida no reposan las directrices y lineamientos emitidos por el Nivel Central relacionados con Talento Humano, todos estos son recopilados por la Dirección Territorial Orinoquía
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>	
<p><b>OBSERVACIÓN No.6.</b> En los archivos del Área Protegida no reposan las directrices y lineamientos emitidos por el Nivel Central relacionados con Talento Humano, todos estos son recopilados por la Dirección Territorial Orinoquía.</p>	

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO</b>	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.5 Información documentada	El equipo de trabajo del Área Protegida no conoce ni ubica en la página de PNNC el Plan Estratégico de Talento Humano, adoptado por la Resolución No. 033 de 2019.
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>  <b>OBSERVACIÓN No.7.</b> Los profesionales integrantes del equipo de trabajo del Área Protegida no conocen ni ubican en la página de PNNC el Plan Estratégico de Talento Humano, adoptado por la Resolución No. 033 de 2019 y el cual <i>“se concibe como una política orientadora y facilitadora de las gestiones de selección y vinculación, bienestar y salud ocupacional, gestión del desempeño, situaciones administrativas y nómina, gestión de conocimiento y capacitación, que permita un desarrollo integral de los servidores a nivel de calidad de vida laboral y un proceso continuo de aprendizaje que procure el fortalecimiento de las competencias laborales, mejorando la calidad de desempeño laboral”</i> .	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.2 Competencia	Se evidenció en el Parque Nacional Natural Cordillera de Los Picachos, la no efectividad de la herramienta aplicada para identificar y cubrir las necesidades de capacitación del Área Protegida, necesarias para mejorar la gestión institucional, por cuanto, en lo que va corrido del año 2019, se ha realizado una sola capacitación dirigida al almacenista del Área Protegida
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>  <b>OBSERVACIÓN No.8. Grupo de Gestión Humana</b> Uno de los objetivos del Plan Estratégico de Talento Humano, es <i>“Fortalecer las competencias, conocimientos, habilidades de los servidores de la entidad, a través de la implementación del Plan Institucional de Capacitación y el desarrollo de cada una de sus actividades”</i> , sin embargo, se evidenció en el Parque Nacional Natural Cordillera de Los Picachos, la no efectividad de la herramienta aplicada para identificar y cubrir las necesidades de capacitación necesarias para mejorar la gestión institucional, por cuanto, para el año 2019, tan solo se programó una sola capacitación para el área protegida dirigida al almacenista.	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.5 Información documentada	Se evidenció que las actividades No.1 y No.2 contenidas en el procedimiento “Modificaciones al Presupuesto Distribuido al Interior de la Entidad GRFN_PR_12_V4” que data del año 2015, el proceso no identificó puntos de control, lo que puede ocasionar un evento no deseado que puede afectar el logro de los objetivos.
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>  <b>OBSERVACIÓN No.9. Grupo de Gestión de Recursos Financieros</b> Resultado de la Auditoria Interna con Enfoque en Riesgos a Gestión de Recursos Financieros, se evidenció que la	



## INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG\_FO\_07

Versión: 8

Vigente desde dd/mm/aaaa:  
21/08/2019

caracterización y los 12 procedimientos del proceso se encuentran desactualizados, por lo que es necesario que en su actualización, se identifiquen puntos de control en las actividades No.1 y No.2 contenidas en el procedimiento "Modificaciones al Presupuesto Distribuido al Interior de la Entidad GRFN\_PR\_12\_V4" que data del año 2015, para eliminar la ocurrencia de eventos que pueden afectar la gestión presupuestal.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.5 Información documentada	Se evidenció como responsables de la actividad No.11 "realizar las actualizaciones que correspondan conforme a las modificaciones aprobadas en los POA's financieros y físicos" del procedimiento "Modificaciones al Presupuesto Distribuido al Interior de la Entidad GRFN_PR_12_V4" a las Direcciones Territoriales y las Áreas Protegidas cuando es competencia de la Oficina Asesora de Planeación
<b>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</b>	
<b>OBSERVACIÓN No.10. Grupo de Gestión de Recursos Financieros</b> Resultado de la Auditoria Interna con Enfoque en Riesgos a Gestión de Recursos Financieros, se evidenció que la caracterización y los 12 procedimientos del proceso se encuentran desactualizados, por lo que es necesario, que en la revisión del procedimiento "Modificaciones al Presupuesto Distribuido al Interior de la Entidad GRFN_PR_12_V4, en la actividad No.11, que está relacionada con "realizar las actualizaciones que correspondan conforme a las modificaciones aprobadas en los POA's financieros y físicos", se definan las responsabilidades a la Oficina Asesora de Planeación y no a las Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas, como se encuentra actualmente. .	

### 5. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer el conocimiento y aplicación de los conceptos aplicables del SIG al interior del Área, tales como: contexto de la organización, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, administración del riesgo, indicadores, mapa de procesos, la caracterización del proceso y Revisión por la Dirección, Normograma, comunicación interna y externa, entre otros, para lo cual se recomienda que el nivel central y territorial desarrollen estrategias de sensibilización con el uso de las teleconferencias u otro mecanismo..
2. Participar activamente en el taller que se llevará a cabo el 23 de septiembre liderado por la OAP, para la revisión y actualización del contexto de los procesos y sus riesgos. Es importante, construirlos partiendo de la DOFA por proceso, pero teniendo en cuenta las particularidades y problemáticas del Área Protegida.
3. Revisar y actualizar con el apoyo de la OAP, la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas de los procesos que se desarrollan en el Área Protegida, especialmente en el Proceso Atención al Usuario la inclusión de "Visitantes a las Sedes Administrativas".
4. Diligenciar todos los campos de los formatos listados de asistencia.





## INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG\_FO\_07

Versión: 8


Vigente desde dd/mm/aaaa:  
21/08/2019

5. Revisar y actualizar las TRD del Área Protegida.
6. Solicitar acompañamiento al Nivel Central con miras a lograr una mayor comprensión de las salidas no conformes y la planificación de cambios de todos los procesos que desarrolla el Área Protegida, lo que se traduce en una mejora del SIG.
7. Identificar los Riesgos de Corrupción a partir de la Matriz DOFA en los procesos que se desarrollan en el Área Protegida.
8. Revisar la viabilidad de instalar el Buzón de Sugerencias en la AP, atendiendo lo contemplado en el procedimiento AU\_PR02 Versión 8 Trámite de Peticiones.
9. El responsable del proceso de Atención al Usuario debe conocer el Informe de Tipologías Repetitivas de Quejas y Reclamos y su ubicación en la página WEB.

### 6. CONCLUSIONES

1. El Sistema Integrado de Gestión en Parques Nacionales Naturales de Colombia -PNNC- Parque Nacional Natural Cordillera de los Picachos se encuentra establecido, documentado, implementado y mantenido adecuadamente frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad, así como en relación con los requisitos del cliente-usuario, legales y los establecidos por la Entidad.
2. El Parque Nacional Natural Cordillera de los Picachos, está revisando y actualizando el contexto estratégico, los riesgos, controles y las partes interesadas, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación. A la fecha de la auditoría No se han materializado riesgos, lo que se traduce en la efectividad de los controles identificados sobre los riesgos.

Elaborado por:

  
Martha Inés Fernández Pacheco  
Auditor Interno de Calidad

Aprobado por:

  
Gladys Espitia Peña  
Coordinador(a) Grupo Control Interno