



**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
PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE 6 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:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES
AUDITOR LÍDER:	MARTHA INÉS FERNÁNDEZ PACHECO
EQUIPO AUDITOR:	GLADYS ESPITIA PEÑA –MARTHA INÉS FERNÁNDEZ PACHECO
AUDITADO:	LUIS ALFONSO CANO
OBJETIVO:	Determinar si se encuentra establecido, documentado, implementado y mantenido adecuadamente el Sistema Integrado de Gestión en Parques Nacionales Naturales de Colombia -PNNC- en el proceso de Gestión de Comunicaciones 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	29	Mes	08	Año	2019	Desde	29/08/2019	Hasta	29/08/2019	Día	29	Mes	08	Año	2019
							DD / MM /AA		DD / MM /AA						

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.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

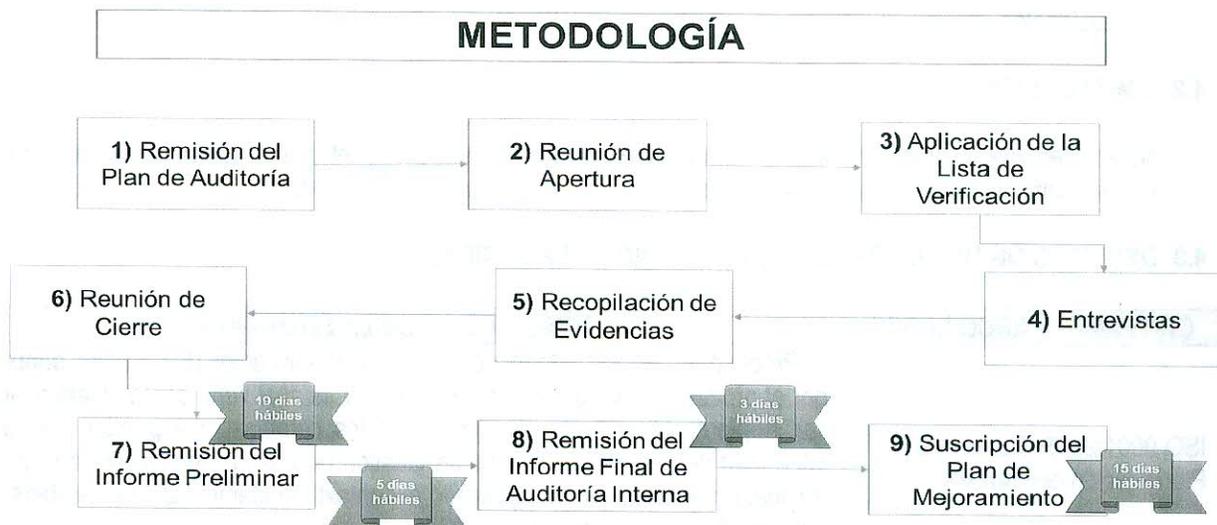
Código: ESG_FO_07

Versión: 8

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

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 al Proceso Gestión de Comunicaciones, mediante memorando 20191200004763 del 20 de agosto de 2019 en el formato ESG_FO_03 versión 5.

La reunión de apertura de la Auditoría Interna, se realizó el día 29 de agosto de 2019 en el Nivel Central, donde se expuso el objetivo, alcance y criterios al equipo del Proceso Gestión de Comunicaciones. 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 29 de agosto de 2019, donde se dieron a conocer las Fortalezas, Recomendaciones No Conformidades y Observaciones evidenciadas en la Auditoría Interna.

Se realizaron entrevistas a: Responsable del Proceso, doctor Luis Alfonso Cano, Ángela Martín quien es la profesional que apoya al proceso en temas de Calidad y 4 integrantes del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental, los cuales fueron: Fanny Suárez, Fernanda del Pino, Laura Pérez y Sergio Orozco.

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

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

- ✓ 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.

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 6.3 Planificación de cambios	El Proceso no conoce la matriz denominada Planificación de Cambios adoptada por el proceso Direccionamiento Estratégico, la cual tiene como objetivo, analizar, implementar y hacer seguimiento a los cambios, que puedan afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión de una manera planificada y controlada, por lo tanto, no ha analizado el contexto ni identificado los cambios que pueden afectar la integridad del SIG.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:	
OBSERVACION No.1. Se evidenció que el Proceso no ha identificado los cambios que pueden afectar la integridad del SIG.	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.3 Toma de conciencia	Resultado de las entrevistas realizadas, se evidenció que se requiere fortalecer los temas del SIG al interior del proceso, adicionalmente, se solicitó los documentos soporte de las jornadas de sensibilización adelantadas al interior del proceso y se determinó que no se han realizado.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:	
OBSERVACION No.2. Se evidenció que en lo que va corrido del año, no se han realizado sensibilizaciones con temas relacionadas con el SIG.	

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	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 7.3 Toma de conciencia	Se solicitó a la profesional que apoya los temas de calidad, las certificaciones expedidas por la función pública en la que conste que cada uno de los que integran el proceso participó y completó con éxito el Módulo de Fundamentos Generales del Curso Virtual del MIPG y se presentó al auditor tan solo la de Germán David Gama Bedoya.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:	
OBSERVACION No.3. Se evidenció que del Proceso tan solo una (1) persona de los 17 integrantes, realizó el Curso Virtual sobre MIPG.	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.5 Información documentada	Revisadas las tablas de retención documental del proceso, se evidenció que se encuentran desactualizadas, éstas datan del año 2012 y no han sido objeto de revisión; de una selectiva se determinó que de la serie "Instrumentos de divulgación en Parques Nacionales Naturales de Colombia (interno)", con código DIG - GCEA – 5: las comunicaciones y los formatos: monitoreo de prensa, visualización de casetes, lista de chequeo de eventos, solicitud, verificación y entrega de Material de comunicaciones, ya fueron eliminados en el proceso e intranet no corresponde a una serie documental.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:	
OBSERVACION No.4. Revisada la TRD del proceso, se evidenció que esta data del año 2012 y no ha sido objeto de revisión para su actualización.	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
ISO 9001:2015- Numeral 7.5.3.2 Control de la Información Documentada	Confrontada la normatividad contenida en el Procedimiento "Comunicación Institucional" con código GC_PR_03 Versión 3 y el normograma, se evidenció que en el Normograma no están las normas contenidas en este manual y existen otras que no le corresponden al proceso de Gestión de Comunicaciones.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:	
OBSERVACION No.5. Se evidenció que el Normograma no está actualizado.	



INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

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 7.5.3.2 Control de la Información Documentada	El proceso no ha abordado eficientemente los archivos necesarios de los documentos soporte de las actividades realizadas relacionadas con el SIG.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:	
OBSERVACION No.6. El proceso no dispone de un archivo digital, en el cual reposen las evidencias de las actividades realizadas al interior del proceso relacionadas con el SIG.	

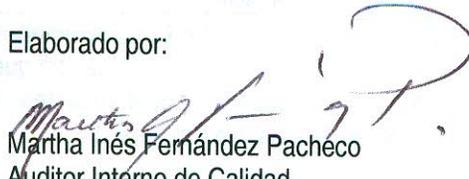
5. RECOMENDACIONES

1. Solicitar a la Oficina Asesora de Planeación, su apoyo en la identificación de actividades de control a incorporar en los documentos que están en proceso de actualización, que se ajusten a la normatividad vigente, para una adecuada Administración de los Riesgos de la Entidad.
2. En la revisión de la documentación que se está realizando, actualizar la normatividad que le aplica en el Normograma.
3. Adelantar jornadas de sensibilización sobre los temas del SIG.

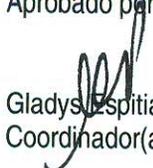
6. CONCLUSIONES

1. El Sistema Integrado de Gestión en Parques Nacionales Naturales de Colombia -PNNC- en el proceso Gestión de Comunicaciones 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 proceso Gestión de Comunicaciones con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, están revisando y actualizando el contexto, los riesgos, controles y las partes interesadas. 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 de gestión.

Elaborado por:


Martha Inés Fernández Pacheco
Auditor Interno de Calidad

Aprobado por:


Gladys Espitia Peña
Coordinador(a) Grupo Control Interno