



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno

 Libertad y Orden <b>Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</b> República de Colombia		<b>FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	Código: ESG_FO_07
			Versión: 4
			Vigente desde dd/mm/aaaa: 11/09/2012:

### INFORME DE AUDITORIA DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

<b>Fechas de realización de la Auditoría Interna:</b>	Septiembre 15 al 19 de 2014.
<b>Fecha de realización del informe:</b>	Septiembre 26 de 2014
<b>Auditor (es) Interno (s):</b>	Raymon Guillermo Sales Contreras.

#### Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
María Ximena Zorrilla Arroyave	Jefe de Área Protegida.
Pedro Javier Acevedo Fonseca	Funcionario
Luis Aluays Jiménez García	Funcionario
Ever Solís Pedroza	Funcionario
Luis Fernando Payan Perea	Funcionario
Justino Bonilla Segura	Funcionario
Maritza Palacios Cuero	Contratista
Alicia Palacios Cuero	Contratista
José Hercilio Montaña	Contratista
Teófilo Solís Sinisterra	Contratista
Plinio Mancilla Paz	Contratista
Blanca Cecilia Castillo Navia	Contratista
Jairo Hernando Cuero Obregón	Contratista
Filiberto Paredes Mina	Contratista





### **Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:**

Se entrevistó al Equipo de Trabajo del Parque Nacional Natural Gorgona en donde un total de 6 funcionarios y 8 contratistas, participaron del ejercicio de auditoría, suministrando la información en forma veraz, oportuna y bajo un ambiente de comunicación asertivo.

Previamente a la ejecución de la auditoría interna en el parque, el Grupo de Control Interno elaboró una Lista de Verificación fundamentada en los requisitos exigidos por la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, herramienta utilizada para la realización de las entrevistas a cada miembro del área, los cuales, con los aportes de la evidencia objetiva, demostraron disposición acerca de las actividades, documentos y registros obligatorios descritos en la norma mencionada.

Las entrevistas adelantadas se efectuaron por proceso: Estratégicos, de Evaluación, Misionales y de Apoyo para facilitar el desarrollo del ejercicio.

#### **4.1 Requisitos generales.**

El área tiene referenciada las caracterizaciones de los procesos, el ciclo PHVA, entradas y salidas de información y sus usuarios.

#### **4.2.2 Manual de la calidad.**

Conocen los procedimientos requeridos por la norma GP1000:2009, su interrelación con los demás procedimientos de la entidad, objetivos y funcionalidad y las exclusiones de la norma.

#### **4.2.3 Control de documentos.**

Se evidencia que los evaluados están atentos a la revisión, actualización, aprobación e identificación de cambios de documentos y la ubicación de los mismos en la página WEB de la entidad, actividad complementada en los comités locales.

#### **4.2.4 Control de los registros.**

El área tiene conocimiento del procedimiento para el control de registros, de igual forma se tienen clasificados los archivos teniendo en cuenta las series documentales adscritas, cronológica y consecutivamente, en carpetas identificadas con nombres y código de la serie, se realizó la depuración de duplicidad de documentos y la respectiva transferencia documental a la Dirección Territorial Pacífico hasta la vigencia 2010, cabe anotar que el sitio donde se almacena la documentación contiene los elementos para su protección.

### **5.3 Política de la calidad.**



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Grupo de Control Interno

Se hacen socializaciones que demuestran la comunicación de la política en los comités locales, se realizó encuesta de percepción que arroja como resultado el conocimiento de esta herramienta por parte de todos los miembros del equipo del área.

#### **5.4.1 Objetivos de la calidad.**

Se tiene conocimiento de los Objetivos de Calidad, la Mejora Continua, Satisfacción de Usuarios y la Comunicación y Políticas al Ciudadano, se hacen socializaciones que demuestran la comunicación de la política en los comités locales, se establece que la política define los lineamientos para el cumplimiento de los objetivos asociados a los procesos y procedimientos aplicables al área y su ubicación desde su proceso para coadyuvar al cumplimiento de la Política y Objetivos.

#### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad.**

Se identifican en el manual de funciones para los funcionarios y en las obligaciones contractuales para los contratistas.

#### **5.5.2 Representante de la dirección.**

Se manifiesta que es la responsable de la Oficina Asesora de Planeación, de igual forma esto se define en la Resolución No 055 de 2014.

#### **6.1 Provisión de recursos.**

El área cuenta con recursos ejecutados en la contratación de personal que viene desarrollando actividades que conllevan al mantenimiento desde sus puestos de trabajo del sistema de gestión de la calidad en lo que corresponde a compromisos laborales y actividades contractuales que involucran el cumplimiento de los procesos y procedimientos aplicables para el área, se evidencian funcionarios y contratistas que lideran el proceso en el área.

#### **6.4 Ambiente de trabajo.**

Las condiciones del sitio de trabajo son adecuadas en cuanto a los factores físicos, ambientales, ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación, etc.

#### **7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.**

Los evaluados tienen conocimiento de los servicios prestados por la entidad, permisos de filmación, concesión de aguas, investigación, etc. Se observa video institucional en el marco de la estrategia de comunicación comunitaria donde el Nivel Central determino los lineamientos a implementar.



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Grupo de Control Interno

#### **7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios.**

Los evaluados manifiestan que mediante los estudios previos se definen los criterios establecidos para cada necesidad de adquisición en la responsabilidad de la jefe del área protegida.

#### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.**

La jefe del área manifiesta que en los procedimientos vigentes de trámites y permisos ambientales, se planifica y se lleva a cabo la prestación de los servicios de manera controlada, sus características y el mecanismo para su otorgamiento, se evidencia el seguimiento a los permisos de investigación ejecutados en el área, los conceptos técnicos y los informes de seguimiento.

### **8.1 Generalidades**

Se tiene conocimiento de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC en los informes de seguimiento de las metas del POA y PAI y las novedades presentadas, en cuanto a la mejora continua se hace con los planes de mejoramiento, la generación acciones correctivas, acciones preventivas.

Se hace seguimiento al sistema con la evaluación del desempeño laboral de los funcionarios y la entrega de los productos de los contratistas.

#### **8.2.1 Satisfacción del Cliente.**

La jefe tiene conocimiento del manejo de los clientes que tiene la entidad y en cuanto a los clientes internos se evidencian los informes de gestión semestrales presentados a la DTPA y el seguimiento respectivo en los comités territoriales y locales, de igual forma al seguimiento de los tramites como permisos de investigación que arrojan como resultado un informe de satisfacción de usuario o proveedor que lo solicita y se conoce la guía de tabulación encuestas de visitantes y el formato de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que contribuyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios que presta PNNC.

#### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.**

Se realiza con el diligenciamiento de las hojas metodológicas del Plan Operativo Anual y su respectivo reporte a la DTPA y en los informes de seguimiento de las metas del POA y PAI y las novedades presentadas, de igual forma se evalúa la gestión y el desempeño laboral de los funcionarios y los objetos contractuales, cabe anotar que se realiza seguimiento a las metas programadas para la vigencia.



### 8.3 Control del producto / servicio no conforme

En cuanto al servicio no conforme el jefe del área manifiesta que este se identifica con las auditorías internas, tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, encuestas y los planes de mejoramientos suscritos y ejecutados.

### 8.4 Análisis de datos

Los datos o información generada por el área (Permisos de Investigación, recorridos de control y vigilancia, etc) se recopilan en los formatos asociados al sistema de gestión y anualmente se consolida con los informes de gestión que demuestran las metas alcanzadas.

#### 8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva

Se observa la efectividad de las acciones correctivas y preventivas consignadas en el plan de mejoramiento que subsanaron las No Conformidades evidenciadas y que en el ejercicio desarrollado no reflejaron reincidencia, se refleja un seguimiento eficaz al plan de mejoramiento por parte del área y el posterior cierre mediante Orfeo no 20141200004983 del 24 de julio de 2014.

#### Descripción de las No Conformidades:

NO	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	<p>8.4 Análisis de datos</p> <p>La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la conveniencia y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua</p> <p>Se incluyen los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.</p> <p>El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente, los requisitos del producto y/o servicio, las características y tendencias de</p>	<p>No se asocia por parte del área, que la información generada es un insumo para la toma de decisión por la alta dirección en el marco de un sistema de gestión de la calidad asociada a lo que se relaciona a continuación: La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) los resultados de auditorías,</li><li>b) la retroalimentación del cliente,</li><li>c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio,</li><li>d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,</li><li>e) las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección,</li><li>f) los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,</li></ul>



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Grupo de Control Interno

	los procesos y de los productos y/o servicios, las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y los proveedores.	
--	---	--

### Conclusiones

- El presente ejercicio de auditoria se desarrolló con el fin de determinar el grado en el que se han alcanzado los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del Parque y las No Conformidades detectadas se acogerán para evaluar la eficacia del anterior y para identificar oportunidades de mejora.
- La auditoría se ejecutó en forma eficaz, eficiente y efectiva, según los tiempos estimados en el Plan de Auditoría.
- Se observó en los auditados, colaboración, sentido de pertenencia, disposición y conocimiento del ejercicio de revisión realizado.
- Se apreció articulación y conocimiento en la gestión realizada por el área que involucra la aplicación de los procesos, esto se refleja en la efectiva comunicación.
- Se soportó un adecuado conocimiento del principio de Enfoque por Procesos, en donde todos y cada uno de las entrevistas tienen una proporcionada comprensión acerca de la red de procesos adoptada por el área y de su articulación con la entidad y la DTPA, la cual permite generar valor agregado en la efectividad, eficiencia y eficacia de la gestión desarrollada.

**Raymon Guillermo Sales Contreras.**

---

**Nombre y Firma Auditor Interno.**

