



Parques Nacionales
Naturales de Colombia

FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código: ESG_FO_07

Versión: 4

Vigente desde dd/mm/aaaa:
11/09/2012:

INFORME DE AUDITORIA DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

Fechas de realización de la Auditoría Interna:	9 – 12 de diciembre de 2014
Fecha de realización del informe:	5 de febrero de 2015
Auditor (es) Interno (s):	Natalia Alvarino Caipa

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Jorge Eduardo Ceballos	Funcionario - Director Territorial
Natalia María Vélez	Funcionaria
María Alejandra Castro Zabala	Contratista
Diana Medina	Funcionaria
Oscar Manuel Galeano	Funcionario
Ricardo Pérez Montalvo	Contratista
Jorge Eduardo Pérez	Funcionario
María Nilsa López	Funcionaria
María Juliana Montoya	Contratista
Juan Esteban Hincapie	Contratista
Rafael Isaza	Contratista
Leidy Herrera	Contratista
Natalia Giraldo Restrepo	Contratista
Daniel Castañeda	Funcionario
Ángela María Restrepo	Contratista
Maryori Bedoya	Contratista
Jackeline Osorno López	Contratista
Jorge Eduardo Valdez	Contratista
Ana Otilia Rojas	Funcionaria
Ana Eugenia Herrera	Contratista
Lina Patricia López	Funcionaria
Néstor Roncancio	Contratista

Tatiana Giraldo	Contratista
Julieta Torres	Funcionaria
Denys Maritza Zuleta	Contratista

Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:

El ejercicio se realizó con el equipo de trabajo de la Dirección Territorial Andes Occidentales con sede administrativa de Medellín. Se entrevistó a 10 funcionarios y 15 contratistas quienes estuvieron prestos a contestar las preguntas de la auditoría.

La metodología de este ejercicio se basó en la utilización de la lista de verificación la cual se abordó por proceso y donde se establecen los requisitos aplicables a la Dirección Territorial exigidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, herramienta que se sirvió para evidenciar de forma objetiva el aporte de los miembros de la Dirección Territorial Andes Occidentales, al Sistema de Gestión de la Calidad de Parques Nacionales Naturales.

Se pudo evidenciar que en la DTAO existe una cohesión y articulación de los procesos estratégicos, de evaluación de apoyo que permiten el fortalecimiento del proceso misional Coordinación del SINAP.

De forma concreta los participantes evidenciaron desde su campo de desempeño, la aplicación de los “debes” que exige la norma y como lo relacionan con sus actividades de gestión.

- ✓ Se evidenció el compromiso de la Dirección Territorial en el papel de impulsores y gestores del Sistema de Gestión de Parques Nacionales Naturales, por medio de su participación activa y propositiva en las auditorías de certificación y comités.
- ✓ Se reflejó el trabajo de cohesión que adelanta la DTAO con sus 12 Áreas Protegidas y los actores interinstitucionales de cada zona, con sus procesos y cumplimiento de la misión institucional en los informes de gestión y proyectos que se están adelantando.

➤ Procesos de Apoyo

4.1. Requisitos Generales NOTA 2 Los controles sobre los riesgos pueden establecerse con base en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos.

La Dirección Territorial Andes Occidentales tiene cuatro riesgos identificados:

Riesgo No 18 - No contar con la información necesaria que permita tener una línea base precisa relacionada con la ocupación y tenencia de cada una de las AP de la DTAO.

Riesgo No 24 - No contar con información espacializada de algunos temas de las AP para la toma de decisiones.

Riesgo No 25 - Dificultades en la identificación de prioridades regionales y que las declaratorias regionales y/o nacionales no correspondan a las prioridades identificadas en el nivel regional o nacional respectivamente.

Riesgo No 26 - Que no haya reconocimiento de las actividades que realiza Parques Nacionales Naturales en la comunidad en general.

Riesgo No 41 - Incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión.

Riesgo No 72 - Uso indebido de vales de combustible, peajes.

Riesgo No 76 - PAC mensual no ejecutado.

Si bien, que para el reporte de monitoreo de Riesgos no se pudo verificar las evidencias enviadas por la DTAO para el riesgo 26 y 41, la Dirección Territorial cuenta con los soportes y se evidenciaron en el marco de la auditoría interna. Se verificaron los soportes de los avances enviados por la DTAO, para el segundo y cuarto seguimiento de la gestión adelantada por la unidad de decisión a la Oficina Asesora de Planeación y se evidenció el Mapa de Riesgos diligenciado con los cuatro seguimientos anuales correspondientes al año 2014.

4.2.3 Control de documentos

Se evidenció el conocimiento por parte del responsable del proceso, del normograma, su ubicación en la intranet y la articulación con los procedimientos y las normas aplicables a cada uno.

De igual manera se verificó a conformidad la utilización de formatos vigentes y plantillas en los documentos generados por la Dirección Territorial. Se evidenció documentación con plantillas vigentes según circular 184 - Novedades papelería institucional acordes a la reciente Directiva Presidencial del 19 de noviembre de 2014.

6.4 Ambiente de trabajo

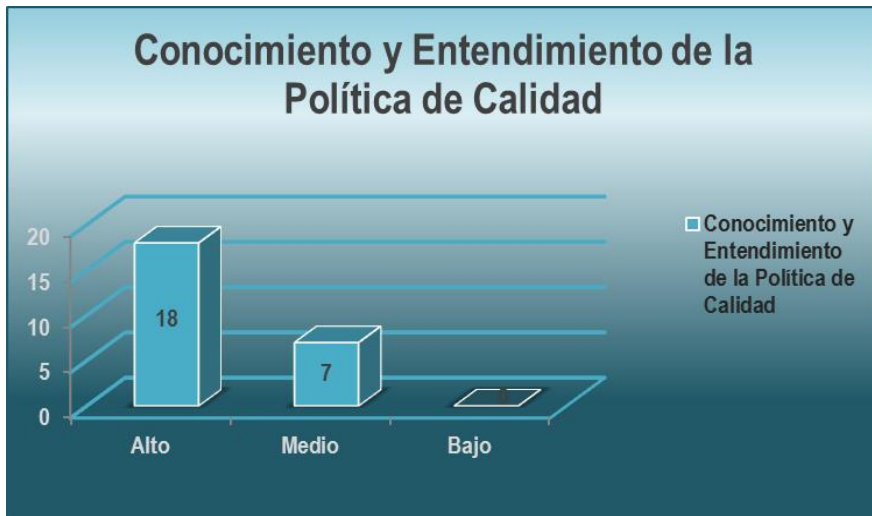
La sede de la Dirección Territorial tiene dos niveles, buena iluminación y temperatura. El área del archivo se está reduciendo para acopiar toda la documentación y los trabajadores en esa área.

➤ Procesos Estratégicos

5.3 Política de Calidad

La Política de Calidad de la entidad se encuentra publicada en la cartelera de la sede administrativa de la DTAO. De igual manera se encuestó a 10 funcionarios y 15 contratistas sobre el conocimiento y entendimiento de ésta.

Gráfica 1.



Fuente: Autora

Se pudo apreciar en las encuestas que a pesar de que todos conocen la Política de Calidad, su entendimiento y apropiación no está todavía en un 100%.

Gráfica 2.



Fuente: Autora

Con respecto al entendimiento de la relación de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad en las encuestas se pudo observar que el 64% de los encuestados todavía no tiene clara la correlación entre la política y los objetivos.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La Dirección Territorial Andes Occidentales para la vigencia 2014 tiene 45 No Conformidades producto de la auditoría interna a la gestión, auditoría de calidad, auditoría especial a contratos y auditoría especial a la ecotienda de las cuales siguen abiertas 43.

Gráfica 3.



Fuente: Autora

➤ Procesos Misionales

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.

Se evidenció el conocimiento por parte de los responsables de, los procedimientos, su ubicación en la intranet, la normatividad relacionada y especificada en el procedimiento y su ubicación en el normograma institucional.

7.2.3 Comunicación con el cliente.

Se evidenció la aplicación de los canales de comunicación de la DTAO que permiten la correspondencia con el cliente y se hace mediante el sistema de gestión documental ORFEO, el correo electrónico institucional y el buzón de PQR's. Se evidenciaron las respuestas oportunas a solicitudes, que en su mayoría se presentan por medio del correo electrónico.

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

Se evidenció que la DTAO está directamente involucrada en la planificación de la prestación del servicio, con la participación en la formulación de los lineamientos institucionales, esquemas de planeación y apoyo a la actualización de los planes de manejo de las 12 áreas protegidas adscritas a la Dirección Territorial, ejecución y evaluación de procesos y proyectos, acompañamiento en la certificación de la entidad en calidad por parte del ICONTEC, homologación de conceptos y lenguaje en un trabajo con las áreas protegidas pertenecientes a DTAO y la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Se evidenció la trazabilidad de requerimientos tanto internos como externos, el estado de productos como los avances y evidencias entregados del POA y las comunicaciones y los acompañamientos realizados a las 12 Áreas Protegidas en las actualizaciones de los Planes de Manejo. Esta trazabilidad se verificó en el ORFEO, comunicaciones por correo electrónico y actas y listas de asistencia del trabajo con las áreas.

➤ Procesos de Evaluación

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente.

Se evidenciaron los análisis de las encuestas de satisfacción del cliente y las entregas del mismo del 30 abril de 2014, del 31 de julio de 2014 y del 31 de octubre de 2014, la siguiente entrega es en enero 31 del 2015. Trimestralmente, las Áreas Protegidas envían el informe a la DTAO y la Dirección Territorial las consolida en una matriz y envía al Nivel Central para hacer el informe y las estadísticas. Se evidenció matriz se seguimiento de los 3 trimestres mencionados.

8.5.1 Mejora continua

El Director Territorial asiste a la revisión por la dirección, de la cual se generó un plan de mejoramiento en el cual quedo como compromiso la realización de la inducción y reinducción del instructivo sobre la Dirección Territorial y el Sistema de Gestión de Calidad. Se evidenció correo del 28 de enero de 2014, el cual contiene la presentación realizada.

Se evidenció el plan de mejoramiento de las encuestas de satisfacción del cliente, el cual se generó a partir de una observación en la revisión por la dirección.

Se observaron las oportunidades de mejora que se dieron como resultado del análisis de las encuestas de satisfacción que se realizaron en las Áreas Protegidas con vocación ecoturística.

8.5.2 Acción Correctiva – AC.

Los encuestados conocen la ruta del procedimiento en la intranet y se evidenció el trabajo realizado por la líder de calidad con el equipo en el tema de análisis de causas. Así mismos, se pudo comprobar el conocimiento de la ruta para acceder al consolidado del Plan de Mejoramiento Integral.

8.5.3 Acción Preventiva - AP

Se evidenció el cumplimiento de las acciones preventivas definidas en el mapa de riesgos de los 4 riesgos que tienen identificados y los avances de la gestión de la Dirección Territorial en las entregas a la OAP.

No Conformidades evidenciadas:

NO	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.2.4 Control de los registros Se cuenta con registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad y son controlados. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.	No Conformidad No. 1 Se evidenció lista de asistencia GAINF_FO_04 del 30 de octubre de 2014 sobre Manejo de Clima Laboral e Integración del equipo de trabajo de la DTAO, acta No. 1 del 24 al 28 de febrero de 2014 y acta No. 2 del 2 al 5 de septiembre de 2014 de la carpeta DTAO-DIT-14.8 con espacios por diligenciar. 4.2.4 Control de los registros.

2	<p>Se ha establecido un procedimiento para el control de los registros que incluye los controles necesarios para su: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.</p> <p>Se evidenció conocimiento de ruta de procesos y procedimientos de recepción, despacho y distribución de correspondencia.</p>	<p>No Conformidad No. 2 Se evidenció carpeta física DTAO-PCO-57.3 “Boletín consolidado de almacén octubre de 2014” sin el informe mensual de elementos de consumo, el cual se maneja de forma digital pero los archivos digitales no están aplicando la TRD. 4.2.4 Control de los registros.</p>
3	<p>Se verificó en la TRD y carpeta DTAO-PCO-ARC-70.2-2014.</p> <p>Se verificó control mensual de los ORFEOS represados o sin archivar de la DTAO y el reporte de ORFEOS vencidos. Se evidenció correo electrónico al equipo de la DTAO con los oficios vencidos y los que están siendo gestionados.</p>	<p>No Conformidad No. 3 Se evidenció carpeta de vigencia 2014 con serie documental del año 2013 sobre procesos sancionatorios. Tiene serie documental DTAO.GJU.14.2.009 la cual debía ser DTAO-JUR-16 4.2.4 Control de los registros.</p>
4	<p>5.3 Política de Calidad e) se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos.</p>	<p>No Conformidad No. 4 Se pudo apreciar en las encuestas que a pesar de que todos conocen la Política de Calidad, su entendimiento y apropiación no está todavía en un 100%. 5.3 Política de Calidad.</p>
5	<p>6.2 Talento Humano: Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).</p> <p>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.</p>	<p>No Conformidad No. 5 Se verificó la carpeta del funcionario provisional - operario calificado grado 13 PNN Puracé donde se especifica en el formato único de hoja de vida de la función pública, experiencia laboral de 2 años sin el soporte correspondiente y experiencia laboral de la Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC con fechas de 1995 hasta el 2007, sin poder verificar 2 años de la experiencia registrada. 6.2 Talento Humano.</p>
6		<p>No Conformidad No. 6 No se pudo evidenciar listados de asistencia de las capacitaciones del Plan de Capacitaciones de la DTAO a excepción de las realizadas en calidad. 6.2 Talento Humano.</p>
7	<p>6.3 Infraestructura: La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros). Herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como</p>	<p>No Conformidad No. 7 No se evidencian soportes de los trabajos de mantenimientos de los equipos de cómputo, mantenimientos de UPS (Baterías de respaldo de energía, la planta telefónica y los aires acondicionados) de la DTAO hechos por el contratista. 6.3 Infraestructura. 7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.</p>

	<p>software) para la gestión de los procesos, y servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación).</p> <p>7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos. La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.</p>	
8	<p>7 Planificación de la Realización del Producto o Prestación del Servicio</p> <p>7.1 Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, la entidad : debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente: a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio; b) la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio; c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste; y d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos</p> <p>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.</p> <p>Se evidenció el Plan Operativo Anual – POA 2014 de la Dirección Territorial con entrega de avances de los cuatro trimestres registrados en el aplicativo DRIVE de la Oficina Asesora de Planeación - OAP. De igual manera se pudo verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos y las evidencias relacionadas en las diferentes entregas trimestrales a la OAP.</p>	<p>No Conformidad No. 8 Para la meta PAI 1.1.3.1, no se pudo evidenciar según compromisos adquiridos en el acta No.3 del 17 de octubre de 2014, el recibido del documento del Ante-Proyecto para la primera semana de diciembre de 2014. El acta no tiene firma de uno de los participantes encargados de entregar el informe y no se pudo evidenciar la lista de asistencia. 7.1 Planificación de la Realización del Producto o Prestación del Servicio. 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.</p>
9	<p>8.2.3 (ISO 9001:2008) Medición y Seguimiento de los Procesos</p> <p>4.5.2 (ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007) Evaluación del Cumplimiento Legal</p> <p>Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.</p>	<p>No Conformidad No. 9 No concuerda el dato de reporte del indicador de la meta PAI 1.1.1.1 de 39 entidades territoriales y autoridades ambientales que tienen relación directa con el SPNN, con el del Informe de gestión del segundo semestre de 2013. 8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos.</p>
10		<p>No Conformidad No. 10 De la meta PAI 3.2.1.1 no se pudo verificar la evidencia del dato reportado 381,5 Número de hectáreas ocupadas que tienen implementadas estrategias asociadas a temas de</p>

		ocupación, uso y tenencia. 8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos.
11		No Conformidad No. 11 De la meta PAI 3.2.2.2 no se pudo verificar el dato reportado de función amortiguadora de 9 áreas. 8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos.
12		No Conformidad No. 12 De la meta PAI 3.4.4.3 no se pudo verificar el dato reportado de comunicación comunitaria de 5 Áreas protegidas de la DTAO implementando procesos de comunicación comunitaria. 8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos.

Conclusiones:

- El presente ejercicio de auditoría, se ejecutó con el fin de determinar la conformidad de la gestión realizada por la Dirección Territorial Andes Occidentales con los numerales de la norma de calidad NTCGP 1000:2009.
- El ejercicio se hizo de forma participativa y se adelantó con todo el equipo de la Dirección Territorial Andes Occidentales en la sede de la ciudad de Medellín y permitió evidenciar conocimiento y entendimiento de los procesos que cada miembro desarrolla y como se complementan con los del resto del equipo.
- En la auditoría se pudo evidenciar el alto grado de compromiso que tienen la Dirección Territorial Andes Occidentales con la mejora continua de sus procesos y la articulación entre de estos para fortalecer los procesos misionales y ampliar el alcance de acción de la entidad en las instancias regionales y nacionales mediante la creación de estrategias inter e intrainstitucional.

Nombre y Firma Auditor Interno.