

 <p>Parques Nacionales Naturales de Colombia</p>	FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA	Código: ESG_FO_07
		Versión: 4
		Vigente desde 11/09/2012:

INFORME DE AUDITORIA DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

Fechas de realización de la Auditoría Interna:	Del 17 al 21 de Noviembre de 2014
Fecha de realización del informe:	Diciembre 04 de 2014
Auditor Interno :	Angelo Stoyanovich Romero

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Adriana Pinilla Guzmán	Jefe Área Protegida
Hugo Ernesto Vargas Arévalo	Operario Calificado - Funcionario
Wilmer Andrés Ramírez Riaño	Técnico Administrativo - Funcionario
Francisco Hernando Jiménez Ortíz	Profesional Universitario - Funcionario
Delio Acosta Piñeros	Operario Calificado - Funcionario
Martha Isabel Pérez Llanos	Auxiliar Administrativo - Contratista

Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoria:

El equipo de trabajo de la Reserva Nacional Natural Nukak, está compuesto por 7 funcionarios y contratistas, de los cuales uno se encontraba desarrollando actividades en comisión propias de su cargo, asistieron 6 personas, quienes participaron en el desarrollo de la auditoría a quienes de manera práctica y pedagógica se aplicó la lista de verificación preparada por el Grupo de Control Interno, denotando interés por el tema de calidad y el compromiso de interiorizar y aplicar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP: 1000:2009 y en general el Sistema Integrado de Gestión SIG.

Antes de realizar la reunión de cierre, se entrevistó a todo el equipo de la Reserva, recorriendo todos los “debes” de la Norma, de conformidad con la lista de verificación aplicada, denotando los siguientes resultados:

4.1 Requisitos Generales

Los entrevistados conocen el mapa de procesos implementado y su composición por procesos y procedimientos partiendo de los estratégicos, evaluación de los sistemas de gestión, misionales y de apoyo. Todo el equipo que se encontraba en la sede de la RNN NUKAK por iniciativa propia, ha realizado prácticas de búsqueda de información del Sistema Integrado de Gestión en intranet.

4.2.4 Control de Registros

Las tablas de retención documental se encuentran implementadas en la RNN NUKAK, sus archivos se encuentran clasificados, consecutivos y en orden cronológico, se evidenciaron en las carpetas que reposan en la sede administrativa de la ciudad de San José del Guaviare.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Son conscientes que las funciones de Parques están definidas en el Decreto 3572 del 27 de septiembre de 2011, conocen e interpretan el Organigrama de la Entidad, hicieron los aportes para el Manual de Funciones y Competencias Laborales que se encuentran adoptados desde el Nivel Central; tienen conocimiento de las responsabilidades implícitas en las caracterizaciones de los procesos, en las actividades de los procedimientos divulgados en la Intranet y por correos electrónicos.

5.5.3 Comunicación interna

Conocen la estrategia de comunicación interna de la Entidad, las herramientas implementadas entre ellas Intranet, noticiero punto de encuentro, Insitu radio, correo electrónico, carteleras.

5.6.2 Información para la revisión

Indirectamente aportan información a la Alta Dirección para la revisión del sistema, con las acciones correctivas de las no conformidades detectadas en las auditorías internas, en la identificación y mitigación de riesgos en el área, con las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, todo lo anterior se informa a la DTAM, a la Oficina Asesora de Planeación y a la Subdirección Administrativa y Financiera.

7.2.3 Comunicación con el cliente

A través de los diferentes escenarios de relacionamiento con la comunidad, se realiza comunicación con personas interesadas en las actividades desarrolladas por la Reserva. Con el buzón de quejas y reclamos aportan insumos que serán consolidados por otras instancias para la evaluación de la satisfacción de los usuarios, no se observó peticiones, quejas y reclamos.

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

La RNN para adquirir sus bienes y servicios, elaboran sus estudios previos de conformidad con la Ley 80 de 1993 y Decretos Reglamentarios a la fecha los cuales son enviados a la Dirección Territorial para inicien el proceso de contratación y realicen las habilitaciones técnicas, financieras, jurídicas y económicas, ya suscrito el contrato la RNN recibe los bienes y servicios y como interventor realiza sus respectivas certificaciones a satisfacción tanto de los proveedores como de sus contratistas. En la auditoría se evidenciaron estudios previos y certificaciones de contratistas y a proveedores firmadas por el Jefe del Área.



No Conformidades evidenciadas:

NO	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	<p>4.1 REQUISITOS GENERALES</p> <p>La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7).</p> <p>La entidad debe:</p> <p>a) determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado,</p> <p>NOTA 1 Estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación (véase el numeral 3.43 Nota 4).</p> <p>b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,</p> <p>c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,</p> <p>d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,</p> <p>e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos</p> <p>f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, y</p> <p>g) establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.</p>	<p>Se evidenció que los funcionarios y contratistas no conocen de manera general el SIG, dado que no se ha realizado ninguna capacitación y/o socialización del SIG al interior de la RNN NUKAK</p>
2	<p>5.2 Enfoque Al Cliente</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.</p>	<p>Los miembros del equipo de la RNN NUKAK no conocen los requisitos de los clientes.</p>
3	<p>5.3 Política de la calidad</p> <p>La organización ha establecido y mantiene una política de calidad adecuada al propósito de la organización.</p> <p>La política de calidad se comunica y es entendida por el personal de la organización.</p>	<p>Los 6 funcionarios y contratistas entrevistados el 50% conoce e interpreta la política de calidad.</p>
4	<p>5.4.1 Objetivos de la calidad</p> <p>La alta dirección ha establecido objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes de la organización.</p> <p>Se incluyen los objetivos de la calidad necesarios para cumplir los</p>	<p>Del total de los contratistas y funcionarios entrevistados el 50% conoce y asocia su utilidad a los procesos y procedimientos que</p>



	requisitos del producto y/o servicio.	implementan en la RNN.
5	<p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>La organización aplica métodos convenientes para el seguimiento y, cuando es aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Los métodos aplicados permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea apropiado.</p>	Los entrevistados no conocen las hojas metodológicas de los indicadores, partiendo de las metas del PAI, de las cuales se define cómo aportan a la medición de los procesos de la entidad teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia y efectividad.
6	<p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio</p> <p>En las etapas apropiadas y de acuerdo con las disposiciones planificadas se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos.</p> <p>Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto y/o prestación del servicio para al cliente.</p> <p>La aceptación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.</p>	Los entrevistados desconocen la Base de registros de trámites ambientales y los formatos establecidos el SIG; Seguimiento y medición al servicio no conforme y Registro de servicio no conforme. Igualmente los contratistas y funcionarios de la RNN, no tiene conocimiento del procedimiento del servicio no conforme, su aplicabilidad, como se controla y cuáles son los servicios y trámites que presta PNNC.

Conclusiones:

1. Todos los funcionarios y contratistas de la RNN participaron activamente en la auditoría de Calidad aportando las evidencias requeridas.
2. Es necesario articular con el Líder de Calidad de la Dirección Territorial, aspectos de vital importancia como lo son las socializaciones y sensibilizaciones referentes al Sistema Integrado de Gestión.
3. Establecer una estrategia y agendas de trabajo conjuntas con el Líder de Calidad, para la interiorización de todos los procesos y procedimientos aplicables a PNNC y a la RNN.
4. El líder de Calidad y el Jefe de la RNN, deben asegurarse que los contratistas y funcionarios, interioricen y dominen el tema de calidad necesario para la realización de su gestión.
5. Todos los miembros del equipo saben acceder a internet, por tanto no puede existir excusa para la revisión de la Intranet y la actualización de las modificaciones del sistema, dado que es responsabilidad de todos los funcionarios y contratistas.

ANGELO STOYANOVICH ROMERO

Coordinador Grupo Control Interno



MinAmbiente
Ministerio del Ambiente
y Desarrollo Sostenible

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**