



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

| | | | |
|---|---|---|--|
|  Libertad y Orden Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible República 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: | Agosto 11 al 15 de 2014. |
| Fecha de realización del informe: | Agosto 28 de 2014 |
| Auditor (es) Interno (s): | Angelo Stoyanovich Romero |

Funcionarios / Contratistas Auditados:

| NOMBRE | CARGO |
|---------------------------------|--|
| Carlos Andrés Martínez Ledesma | Jefe de Área Protegida - Funcionario |
| Alcides Castro Blanco | Profesional Universitario Funcionario |
| Lina Zamara Rosas Molina | Contratista Profesional Planeación |
| Esteban Zarza González | Contratista Investigación y Monitoreo |
| Kelly Cogollo Lombertínez | Contratista Apoyo S.I.G- Regulación |
| Mary Carmen Leal Puello | Contratista Apoyo Logístico Comercialización Productos Ecoturísticos |
| Yemenis Ordosgoitia Montero | Profesional Educación Ambiental Funcionaria |
| Luis Alejandro Pacheco Villegas | Contratista Técnico Control y Vigilancia |
| Ameth José Vargas Campo | Contratista Técnico Profesional en Gestión Ambiental |
| Amalia Fuentes Soto | Contratista Asistente Administrativa |





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:

Se entrevistó al Equipo de Trabajo del Parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo en la ciudad de Cartagena - Bolívar, en donde un total de 3 funcionarios y 7 contratistas, suministraron información veraz, oportuna y bajo un ambiente de comunicación asertiva.

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 equipo, los cuales, mediante evidencia objetiva, demostraron cumplimiento acerca de las actividades, documentos y registros obligatorios descritos en la norma.

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.

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.

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.



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

5.3 Política de la calidad.

Se tiene conocimiento de la Política de Calidad, de igual forma se observa que está ubicada en la Página WEB de la entidad, se hacen socializaciones que demuestran la comunicación de la política en los comités locales.

5.4.1 Objetivos de la calidad.

Se tiene conocimiento de los Objetivos de Calidad, Mejora Continua, Satisfacción de Usuarios y Comunicación y Políticas al Ciudadano, de igual forma se observa que están ubicados en la Página WEB de la entidad, 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.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

Se establece en la Política y Objetivos de Calidad, de igual forma en el manual de funciones para los funcionarios y en las obligaciones contractuales para los contratistas.

5.5.2 Representante de la dirección.

Se reconoce a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

6.1 Provisión de recursos.

El área cuenta con recursos ejecutados en la contratación de personal que viene desarrollando actividades que conllevan al mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión en lo que corresponde a compromisos laborales y actividades contractuales que involucran el cumplimiento de los procesos y procedimientos aplicables para 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, específicamente el servicio Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo, para mantenerlas en buen estado, sin modificar su área, sus características funcionales, formales y/o volumétricas.



7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios.

Los evaluados conocen los procedimientos establecidos en el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios que mediante los estudios previos y documentación complementaria, se definen los criterios establecidos para cada necesidad de adquisición.

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

Los evaluados conocen que en los procedimientos vigentes de trámites y permisos ambientales, con ellos se planifica y se lleva a cabo la prestación de los servicios de manera controlada, sus características y el mecanismo para su otorgamiento.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

Aplicación de las hojas metodológicas del indicador por procesos, 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.

Descripción de las No Conformidades:

| NO | PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD |
|----|---|--|
| 1 | <p>8.1 Generalidades</p> <p>Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:</p> <p>a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio,</p> <p>b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y</p> <p>c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora comprenden la determinación de</p> | <p>Existen Contratistas que no conocen las formas de medición de los procesos en los cuales se encuentran las labores desarrolladas al interior del PNNCRSB.</p> |



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

| | | |
|---|--|--|
| | los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización. | |
| 2 | <p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>La organización realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información relativa a la percepción del cliente</p> | No se tiene conocimiento de qué manera se demuestra la percepción de la satisfacción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos. |
| 3 | <p>8.3 Control del producto / servicio no conforme</p> <p>La organización se asegura que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional</p> <p>Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme están definidos en un procedimiento documentado.</p> <p>La organización trata los productos y/o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:</p> <p>a) la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;</p> | Se desconoce a qué hace referencia el numeral y no tiene conocimiento de cómo se identifica el servicio y producto No Conforme. |





| | | |
|---|--|--|
| | <p>b) la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;</p> <p>c) la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.</p> <p>d) tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales de las no conformidades, cuando se detecte producto no conforme, después de su entrega al cliente, o se haya comenzado su uso.</p> <p>Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido</p> <p>Cuando se corrige un producto y/o servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.</p> <p>Cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad</p> | |
| 4 | <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</p> | <p>No se tiene claridad por parte de todos los miembros del equipo que la información generada es un insumo para la toma de decisiones por la parte de la Alta Dirección en el marco del Sistema Integrado de Gestión.</p> |



| | | |
|---|---|--|
| | <p>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 los procesos y de los productos y/o servicios, las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y los proveedores.</p> | |
| 5 | <p>8.5.2 Acción correctiva</p> <p>Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.</p> <p>Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas</p> <p>Se ha establecido un procedimiento documentado que define los requisitos para:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes), b) determinar las causas de las no conformidades, c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, d) determinar e implementar las acciones necesarias, | <p>El PNNCRSB no cumplió en su totalidad el Plan de Mejoramiento Integral correspondiente a la vigencia 2013, conllevando a la ineficacia del Sistema Integrado de Gestión, específicamente en el Proceso de Evaluación a los Sistemas de Gestión.</p> |



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

| | | |
|--|--|--|
| | e) registrar los resultados de las acciones tomadas f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. | |
|--|--|--|

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 Integrado de Gestión y las No Conformidades detectadas se utilizarán como oportunidades de mejora y para evaluar la eficacia del sistema al interior de la Entidad.
- 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 a los procesos.
- 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 que se resalta.
- Se soportó un adecuado conocimiento del principio de enfoque por procesos, en donde un alto porcentaje uno de los entrevistados tienen una proporcionada comprensión acerca de la red de procesos adoptada por el PNNCRSB y de su articulación con la DTCA, la cual permite generar valor agregado en la efectividad, eficiencia y eficacia de la gestión desarrollada.

Angelo Stoyanovich Romero

Nombre y Firma Auditor Interno.

