

 <p>Parques Nacionales Naturales de Colombia</p>	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:	11 y 14 de agosto de 2014
Fecha de realización del informe:	29 de agosto de 2014
Auditor (es) Interno (s):	Natalia Alvarino Caipa

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Ivonne Ayde Rodríguez Villabón	Jefe de Área Protegida
Leslie del Pilar Gasca Páez	Profesional Universitario Apoyo

Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoria:

El ejercicio se realizó con dos personas del equipo del PNN Cahuinarí en la sede administrativa de Leticia, quienes estuvieron prestos a contestar las preguntas y donde se evidenció la apropiación de la NTCGP1000 en sus procesos de trabajo.

La metodología de este ejercicio se basó en la utilización de la lista de verificación donde se establecen los requisitos exigidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, herramienta que se creó para evidenciar de forma objetiva el aporte de los miembros del PNN Cahuinarí, al Sistema de Gestión de la Calidad de Parques Nacionales Naturales y se pudo verificar que son un grupo sólido, se complementan en los temas en los que cada uno presenta fuerza y claridad y sus aportes son asertivos y constructivos.

Las entrevistas a se realizaron a las 2 personas que atendieron la auditoría en la sede de Leticia y fue un ejercicio participativo, donde tuvieron la oportunidad de contestar y complementar las preguntas basadas en los numerales de la norma.

Se pudo evidenciar, lo afirmado a lo largo del ejercicio de auditoría sobre las capacitaciones e inmersión en la norma, la política y los numerales que representan un compromiso en el PNN Cahuinarí.

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

4.1 Requisitos generales

Los entrevistados conocen el mapa de procesos y donde desempeña cada uno su papel, su ubicación y ruta de acceso a estos y los formatos que desde su proceso manejan.

La asistente administrativa mantiene al día los cambios en el tema de los formatos o manuales y sobre la actualización o generación de procesos y procedimientos de su campo de acción.

En la auditoría se evidenció la claridad que tienen en la interacción de los procesos y como generan insumos desde cada área para el resto del equipo y la gestión.

El autocontrol les permite asegurar sus procesos, cumplir con los tiempos establecidos y utilizar las herramientas a su disposición de forma eficiente.

4.2.3 Control de documentos

En el PNN Cahuinarí mantienen un sistema de revisión periódica de procesos, procedimientos, formatos y manuales que están en la intranet por parte de la asistente administrativa y de igual manera, desde buzón calidad de la DTAM cada vez que se modifica un formato o procedimiento se recibe el nuevo documento para su uso. Este se le socializa al personal del Área Protegida cuando hay una versión nueva y especialmente en los que involucra. Se evidenció en los recorridos de Prevención, Control y Vigilancia, que para el año 2013 en el mes de agosto se diligencio en el formato EAM _SGC_FO_0036, igual manera se solicitó el recorrido del mes de mayo de 2014 el cual ya estaba diligenciado en el formato AMSPNN_FO_34 vidente desde abril del 2014.

5.4.1 Objetivos de la calidad

En el PNN Cahuinarí, se tiene claridad de los objetivos de calidad, como contribuyen con la consecución de estos desde sus funciones, la medición por medio de los indicadores de gestión y su coherencia con la política de calidad de Parques Nacionales Naturales.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Se evidencia que el PNN Cahuinarí, tiene claridad de la responsabilidad y autoridad definida en el manual de funciones actualizado en el año 2013 y para los contratistas en el contrato y en los estudios previos.

5.5.2 Representante de la dirección

Se evidencia que el Área Protegida tiene conocimiento del papel que cumple la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como representante por la Alta Dirección del sistema de gestión de calidad.

6.1 Provisión de recursos

El PNN establece que desde la planeación financiera hay algunos recursos para el tema de calidad, desde la DTAM está la parte logística que impulsa el programa y el Área Protegida cuenta con el personal idóneo para llevar a cabo el proyecto.

Se llevan análisis en los informes de encuestas de satisfacción de los usuarios del servicio que en este caso se consideran las comunidades indígenas que se encuentran traslapadas con el PNN Cahuinari.

6.4 Ambiente de trabajo

El PNN Cahuinari establece que se tiene contemplada la adecuación de la oficina de Leticia en cuanto a mobiliario. En el Área Protegida, se hizo remodelación de la cabaña.

La nueva infraestructura donde funciona la sede del PNN Cahuinari, se encuentra en funcionamiento desde abril del 2014 y sus instalaciones se evidencian en buen estado. Cuenta con dos pisos, buena iluminación, espacio amplio, mobiliario completo. En el primer piso está la bodega y se proyecta un auditorio para ese espacio, en el piso superior se encuentran las oficinas de la sede de Leticia.

A la infraestructura no se le han hecho adecuaciones desde que les fue entregada a los parques que están en la oficina de Leticia, estas se tienen contempladas para el ejercicio financiero del mes de septiembre.

7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio

Se evidencio en el PNN Cahuinari, las estrategias realizadas para asegurar la gestión como el Plan Operativo Anual (POA) y la actualización del Plan Estratégico del REM, el análisis de efectividad con el AEMAPPS y en los espacios de comité local donde se manejó temas de planeación.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Se hace construcción participativa del REM, donde se convocan diferentes actores de la zona y se proyectan las actividades para la prestación del servicio. Se utilizan mecanismos de participación con las comunidades indígenas.

8.1 Generalidades

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

La mejora continua se hace con planes de mejoramiento, la generación de acciones correctivas, acciones preventivas.

8.2.1 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se demuestra a partir de la atención de quejas y reclamos y las encuestas realizadas.

La información relacionada con la satisfacción del cliente tomada de las encuestas, el buzón de sugerencias y PQR's se socializa en los comités locales y directivos

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Para el seguimiento y medición de los procesos se hace a partir de los informes de gestión, la aplicación de los indicadores de gestión para el POA y el Plan Estratégico del REM.

8.3 Control del producto / servicio no conforme

El servicio no conforme se identifica a través de las auditorías de gestión y las encuestas de satisfacción. Se identifica el alcance donde se ven los controles para subsanar el servicio no conforme la acción correctiva y preventiva para subsanar.

8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva

La eficacia del sistema de gestión se demuestra a partir de los resultados del seguimiento que se hace al Plan de Mejoramiento, los controles identificados en el mapa de riesgos y los resultados del autocontrol y la autogestión.

La forma más efectiva de eliminar la repetición de una No Conformidad, es atacando la causa raíz que generó el problema en primera instancia por medio de la aplicación de metodologías de análisis de causa.

Una vez aplicada la acción correctiva a la causa raíz, se evidencia su efectividad cuando se haya confirmado a través de auditorías de calidad o de soportes del cierre.

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, 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</p>	<p>No Conformidad No. 1 No se evidencia la articulación del proceso AEMAPPS adelantado por el PNN Cahuinarí, con el requisito de la norma 4.1 e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.</p>

	<p>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>NOTA 2: Los controles sobre los riesgos pueden establecerse con base en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. La guía de administración del riesgo disponible en www.dafp.gov.co y la NTC 5254 puede servir como orientación para este propósito.</p>	
2	<p>4.2.2 Manual de la calidad</p> <p>La organización dispone de un manual de calidad en el que se describe el alcance y las exclusiones del sistema de gestión de la calidad, se hace referencia a los procedimientos y documentos relacionados y se describe la interacción entre los procesos.</p>	<p>No Conformidad No. 2 No se tiene conocimiento de los numerales de la NTCGP1000:2009 donde se encuentran las exclusiones para Parques Nacionales Naturales según lo establece el numeral 4.2.2 Manual de calidad.</p>
3	<p>4.2.4 Control de los registros</p> <p>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. 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>No Conformidad No. 3 No se pudo evidenciar el acta de depuración de duplicidad de archivos, del cual se hace mención en el informe de mayo de 2014 según lo establece el numeral 4.2.4 Control de los registros.</p>
4	<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. La política de calidad incluye los compromisos de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. La política de calidad se comunica y es entendida por el personal de la organización.</p>	<p>No Conformidad No. 4 No se pudo evidenciar el trabajo que se realizó en la socialización de la política de calidad con los funcionarios y contratistas en el Área Protegida según lo establece el numeral de la norma 5.3 Política de calidad.</p>
5	<p>7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios</p> <p>Se han establecido los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido depende de su impacto</p>	<p>No Conformidad No. 5 No se evidencia la evaluación de proveedores según lo establece el numeral 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios</p>

<p>sobre:</p> <p>a) la realización del producto y/o prestación del servicio, o b) el producto y/o servicio final.</p> <p>Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.</p> <p>Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas.</p>	
--	--

Conclusiones:

- El presente ejercicio de auditoría, se ejecutó con el fin de determinar la conformidad de la gestión realizada por el PNN Cahuinarí con los numerales de la norma de calidad NTCGP 1000:2009.
- Las No Conformidades detectadas en la auditoría de calidad, generarán un Plan de Mejoramiento que permita al PNN Cahuinarí identificar oportunidades de mejora en sus procesos a corto, mediano y largo plazo.
- El ejercicio de forma participativa que se adelantó con las dos personas presentes durante toda la auditoría y permitió evidenciar conocimiento y entendimiento de los procesos que cada miembro desarrolla y como se complementan con los del resto del equipo.
- Los auditados demostraron colaboración, sentido de pertenencia y comunicación asertiva hacia el proceso de revisión.
- Es importante que el equipo en su totalidad se apropie del sistema de calidad y en articulación con el Líder de Calidad de la Dirección Territorial, quien pedagógica y didácticamente ha abordado la norma sus compromisos y requisitos asegurar su cumplimiento.

Nombre y Firma Auditor Interno.