
	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO Y ALCANCE .....	2
2.	DEFINICIONES .....	2
3.	NORMAS LEGALES, TÉCNICAS O RELACIONADAS.....	2
4.	RECOMENDACIONES .....	3
5.	DESARROLLO .....	4
6.	ANEXOS.....	26
7.	CONTROL DE CAMBIOS.....	26

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las orientaciones y pasos a seguir para la realización de la revisión al Sistema de Gestión Integrado por parte de las Direcciones Territoriales, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema y generar información para ser parte de la Revisión por la Dirección.

La presente metodología aplica para las Direcciones Territoriales en las cuales se realizan actividades de autocontrol mínimo anualmente se debe evaluar internamente el desempeño de la misma en los diferentes temas que permiten visualizar el desempeño del Sistema de Gestión Integrado.

## 2. DEFINICIONES


<b>Adecuación</b>	Determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc, para cumplir con los requisitos
<b>Actividades proactivas</b>	Acciones de mejora que permiten nuevas oportunidades para el desarrollo de las actividades de los procesos, actuando de forma preventiva, lo cual se vera reflejado en la mejora del SST y por ende en sus indicadores.
<b>Conveniencia</b>	Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
<b>Control de Riesgos</b>	Actividad de analizar el funcionamiento, cumplimiento y efectividad de las medidas de protección, sobre el plan de trabajo SST de la unidad de decisión para determinar y ajustar sus debilidades o falencias, con el objetivo de mejorar y ser preventivos.
<b>Eficiencia</b>	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
<b>Eficacia</b>	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados <sup>1</sup> .
<b>Hallazgos de la auditoria</b>	Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de auditoría indican conformidad y no conformidad. <sup>2</sup>
<b>Revisión por la dirección</b>	Herramienta que asegura la conveniencia, la adecuación y la eficiencia de un sistema de gestión.
<b>Seguimiento</b>	Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

## 3. NORMAS LEGALES, TÉCNICAS O RELACIONADAS

- Norma Técnica Colombiana NTCISO 9001:2015, Numeral 9.3. Revisión por la dirección
- Decreto 1072 de 2015; Artículo 2.2.4.6.31.Revisión por la alta dirección
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dimensión Evaluación de Resultados

<sup>1</sup>Definición Norma ISO 1000:2015

<sup>2</sup> Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000:2015

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

#### 4. RECOMENDACIONES

- La revisión territorial al Sistema de Gestión Integrado se realizará por lo menos una vez al año.
- Los resultados obtenidos de la revisión territorial serán insumo para la revisión por la dirección que se realiza en el nivel central.
- La revisión territorial al Sistema de Gestión Integrado debe ser liderada por el Director Territorial, con la participación y apoyo del líder del SGI, el profesional de planeación, el coordinador interno de trabajo, representantes de las áreas protegidas que el Director Territorial considere deben ser invitados, (de forma presencial o virtual), y cualquier otro colaborador que se considere deba participar.

**Nota.** Si por algún motivo el Director Territorial no puede asistir, se debe reprogramar la revisión territorial.

- Remitir a la Oficina Asesora de Planeación por medio de ORFEO, la presentación y el acta de la revisión territorial firmada para su almacenamiento y publicación según corresponda en el menor tiempo posterior a la actividad.
- El acta de la revisión territorial debe contar con los mismos temas de la presentación con las observaciones, comentarios y análisis de cada tema; los compromisos quedaran consignados en el último numeral del acta.
- En el caso que uno o varios de los temas requeridos para la revisión territorial no se presenten en el acta quedará consignada la justificación por la cual no es posible analizar el tema.


La información de entrada para la revisión territorial corresponderá a información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a:

- 1) El estado de las acciones de revisiones previas efectuadas por la dirección.
- 2) Los cambios (cuestiones externas e internas) que podrían afectar el SGI.
- 3) La satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas para los subsistemas de gestión
- 4) El grado en que se han logrado los objetivos del SGI.
- 5) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- 6) Las no conformidades y acciones correctivas.
- 7) Los resultados del seguimiento y medición.
- 8) Los resultados de las auditorías.
- 9) El desempeño de los proveedores externos.
- 10) La adecuación de los recursos.
- 11) Las oportunidades de mejora para el SGI.
- 12) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

Los resultados de la revisión:

Los resultados de las revisiones territoriales deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Oportunidades de mejora para la eficacia, eficiencia y efectividad del SGI y sus procesos.

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

- b) Oportunidades de mejora para producto(s) y/o servicio(s), al igual que los procesos en relación con el cumplimiento de los requisitos existentes.
- c) Cualquier necesidad de cambios en el Sistema de Gestión Integrado y
- d) Las necesidades de recursos.
- e) Conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del Sistema de Gestión Integrado.
- f) Acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos del SGI.

## 5. DESARROLLO


Para dar inicio a la actividad se debe contar con la Información de entrada para la revisión territorial, la cual corresponde a las actividades ejecutadas en la Dirección Territorial y se presentará con preferencia de manera sintetizada y ejecutiva (poco texto y más gráficas) con la siguiente información:

### 1. Agenda de la revisión territorial al SGI

En una diapositiva se debe establecer la agenda a desarrollar, de acuerdo al siguiente orden.

- a) Seguimiento a compromisos adquiridos en la revisión territorial del año anterior.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión Integrado conforme la DOFA en el marco de la administración de riesgos.
- c) Resultado de auditorías internas y externas - Estado de correcciones y acciones correctivas.
- d) Gestión y Administración de riesgos y oportunidades.
- e) Estado de Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias y sugerencias.
- f) Encuestas de Satisfacción y retroalimentación de los usuarios.
- g) Análisis salidas no conformes.
- h) Retroalimentación partes interesadas (incluida las sugerencias realizadas).
- i) Desempeño proveedores.
- j) Seguimiento a indicadores, conformidad del producto y/o servicio y logro de las metas institucionales.
- k) Sensibilizaciones y talleres para el fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado.
- l) Oportunidades de Mejora Generales.
- m) Cambios que puede afectar al Sistema de Gestión Integrado.
- n) Adecuación y necesidades de recursos para el SGI
- o) Conclusiones de la revisión territorial



	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

**Nota:** Se puede incluir otras temáticas que el Director Territorial considere relevantes, dando prioridad a las temáticas antes mencionadas.

## 2. Desarrollo de la agenda:

### a) Seguimiento compromisos adquiridos en la revisión territorial del año anterior

Presentar el avance y cumplimiento de los compromisos establecidos en el acta de la revisión territorial realizada en el año anterior. Realizar una diapositiva donde se presente el compromiso, responsable, seguimiento y estado actual (en ejecución, sin iniciar, finalizado). Para aquellos compromisos que no se cumplieron, deben analizar las dificultades presentadas y definir las acciones a seguir, las cuales deben quedar consignadas en el acta de la revisión territorial. (Ver ejemplo). Realizar el seguimiento a los compromisos en el ítem “Seguimiento al cumplimiento de los compromisos anteriores” del formato acta de reunión.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	ESTADO
1. Coordinar reunión con la Directora para revisar el avance en cuanto al servicio no conforme	SGM/GTEA	FINALIZADO
2. Realizar reunión con la Directora para presentar el balance metas PAI 2015	OAP	FINALIZADO
3. Coordinación de reuniones virtuales para llegar a acuerdos con las DT, en la identificación de observaciones para la construcción de los PMI como resultado del análisis de las encuestas de los visitantes a las áreas protegidas con vocación ecoturística, antes del mes de marzo 2016.	SSNA	FINALIZADO
4. Definir herramienta virtual para compartir con las DT trimestralmente, de tal forma que permita mantener actualizado el reporte de encuestas aplicadas a los visitantes en las AP con vocación ecoturística y facilite la consolidación de la tabulación de encuestas en cada DT.	SSNA	FINALIZADO
5. Evaluar la propuesta realizada por la Directora para diseñar encuesta de satisfacción para aplicar a las comunidades.	SSNA, OAP	FINALIZADO
6. Generar mecanismos de seguimiento preventivo para la respuesta oportuna de las PQR	SAF/GPC	FINALIZADO
7. Incluir en el próximo Comité Ampliado el seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos y la oportunidad a las respuestas.	OAP, GPC	FINALIZADO
8. Definir estrategia que contribuya a mejorar la respuesta de las encuestas aplicadas a los trámites ambientales y nivel de conformidad de los trámites ambientales.	OAP	FINALIZADO


**Gráfica 1.** Presentación de los compromisos acta anterior.

**Nota:** Se debe asegurar que todos los compromisos del acta de la revisión del año anterior, queden ejecutados al 100%.


En el acta debe quedar registrando el nombre del responsable de ejecución del compromiso, fecha de ejecución del compromiso y estado (finalizado, en ejecución, sin iniciar).

### b). Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión Integrado conforme la DOFA en el marco de la administración de riesgos

Presentar el seguimiento realizado al contexto definido para la Dirección Territorial y sus Áreas Protegidas, en la DOFA marco de la Administración de Riesgos, para establecer si se han presentado cambios, quedando registrados los cambios en caso de existir en el acta, con el compromiso de generar actualización del contexto frente la Oficina Asesora de Planeación.

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

Por ejemplo, el contexto de la Dirección Territorial Andes Occidentales y sus Áreas Protegidas, contempla entre otras cuestiones internas, las relacionadas con personal y procesos. El seguimiento a estas cuestiones estará definido, mediante el establecimiento de cambio o no, en las fortalezas y debilidades (ver imágenes). Esto se realizará con el personal que gestione los temas relacionados en el contexto.


	<b>CONTEXTO</b>	Código: DE_FO_02
		Versión: 14
		Fecha vigencia: 23/06/2020

PROCESO	N.A.
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL CONTEXTO	24/07/2020
DIRECCIÓN TERRITORIAL/AP	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES

CONTEXTO INTERNO		
Factor	Fortalezas	Debilidades
Personal	Experiencia profesional, técnica y operativa relacionada de del personal	Inadecuada distribución del recurso humano para el manejo
Procesos	Conocimiento efectivo del territorio por parte del personal de parques.	Desactualización de los procesos institucionales de la entidad. ( procedimientos desactualizados a la realidad)
	Existencia de instrumentos de planeación para la prevención y mitigación de riesgos (En el marco de la Ley 1523 de 2012)	Desarticulación intrainstitucional Lentitud en los procesos en la operatividad de las áreas
Tecnología	Experiencias exitosas en la gestión de Parques Nacionales Naturales	Débil aplicación de los principios misionales de transparencia, participación y respeto a la diversidad cultural en todos los procesos SPNNC.
	Adecuada planificación de los proyectos requeridos por cada una de las AP para la designación de recursos.	Desconocimiento en la utilización de los equipos tecnológicos en las áreas protegidas
Estratégicos	Respuesta oportuna por el soporte tecnológico de la entidad en la emergencia sanitaria por COVID-19.	Carencia de una plataforma tecnologica para los diferentes procesos que permita la
	Institucionalidad independiente de los manejos políticos.	Inadecuada distribución de los recursos económicos en los tres niveles de la organización asignados por el GN para la administración y manejo de las áreas protegidas.
Comunicación	Respuesta oportuna de la Entidad a los requerimientos generados por la emergencia sanitaria COVID-19.	Multiples herramientas de control administrativo y el control y seguimiento que limitan la gestión en las D.T. y en las A.P.
	Existencia de estrategias y política de cero papel, para mejorar la gestión	Carencia de un sistema de información, que permita hacer el seguimiento y reporte de la información para que se compile y
Financieros	Existencia de diferentes dependencias relacionada con los recursos en la emergencia sanitaria COVID - 19.	Flujo de información inadecuada e inoportuna entre los diferentes niveles siendo necesario estandarizar procedimientos y los responsables.
	Programa de información financiera que permiten tener la seguridad de la información y cuentan con las respectivas licencias de PNNC	Desarticulación en la planeación de las reuniones entre el nivel central y DT.
Otro	Bajas recursos para dar cumplimiento a las necesidades y ejecución del desarrollo de las actividades de cada una de las A.P.	No esta enlazado el area de
	Capacidad técnica y administrativa para la consecución de recursos de cooperación.	Deficiente infraestructura para el manejo integral de las áreas protegidas
	Posicionamiento local y regional de las áreas protegidas	No se tienen identificados los posibles riesgos provenientes de las actividades de las organizaciones con las que se comparten las instalaciones en algunas oficinas de Direcciones Territoriales
	La entidad cuenta con planes pos consumo que pueden ser utilizados por funcionarios y contratistas de las D.T.	

¿Esta fortaleza ha presentado cambios, durante el último año?

¿Esta debilidad ha presentado cambios, durante el último año?

	<b>METODOLOGÍA</b>	Código: DE_MT_01
	<b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

CONTEXTO EXTERNO		
Factor	Oportunidades	Amenazas
Económicos y Financieros	Desarrollo de economía local sostenible en zonas de influencia	Insuficiente asignación de presupuesto por el Gobierno Nacional en los procesos de
Político	Adecuado relacionamiento político con instancias de los tres niveles (Nacional, Regional, Local).	Planes de desarrollo del gobierno que puedan afectar las metas de la entidad. Desarticulación interinstitucional del mismo sector. Mínima injerencia en decisiones políticas sobre megaproyectos
Legal y Reglamentarios	Existe normatividad aplicada a la conservación y funcionamiento administrativo y legal aplicada a la estructura de PNNC.	1. Marco normativo que no responde a la nueva realidad socio ambiental. 2. Normativa que beneficia solo Corporaciones Autónomas Regionales. 3. Debilidad en la aplicabilidad normativa (débiles procesos de
Social y culturales	1. Imagen institucional posicionada y atractiva ante la comunidad internacional 2. Relacionamiento adecuado con los diferentes actores sociales e institucionales del orden local, regional, nacional e internacional 3. Comunicación con RSC y resguardo indígena. 4. Convenios con Universidades. Búsqueda de mecanismo para interactuar en los procesos generados por PNNC en la emergencia sanitaria COVID-19.	Organización de sector privado serios competidores en conservación. Débil planeación participativa para los procesos de conservación. Dificultad en el relacionamiento efectivo con los diferentes actores políticos. Dificultad en el acceso a algunas áreas protegidas debido a cierres temporales o impedimento de ingreso de personal a las áreas protegidas o resguardos presentes. Dificultad en la interacción o articulación con actores sociales en el periodo de la emergencia sanitaria COVID-19.
Tecnológicos	N.A.	Existencia de algunos sectores en algunas áreas protegidas que no poseen acceso a
Ambientales	¿Esta oportunidad ha presentado cambios, durante el último año? Relacionamiento internacional hacia la biodiversidad del país y la oferta de bienes y servicios. Material bibliográfico que permite el control y manejo del sistema estratégico. Baja nivel ambiental por la baja presencia de actividades en las diferentes AP en la emergencia sanitaria del COVID	Cambio Climático y efectos colaterales
Otro		N.A.

¿Esta amenaza ha presentado cambios, durante el

¿Esta oportunidad ha presentado cambios, durante el último año?

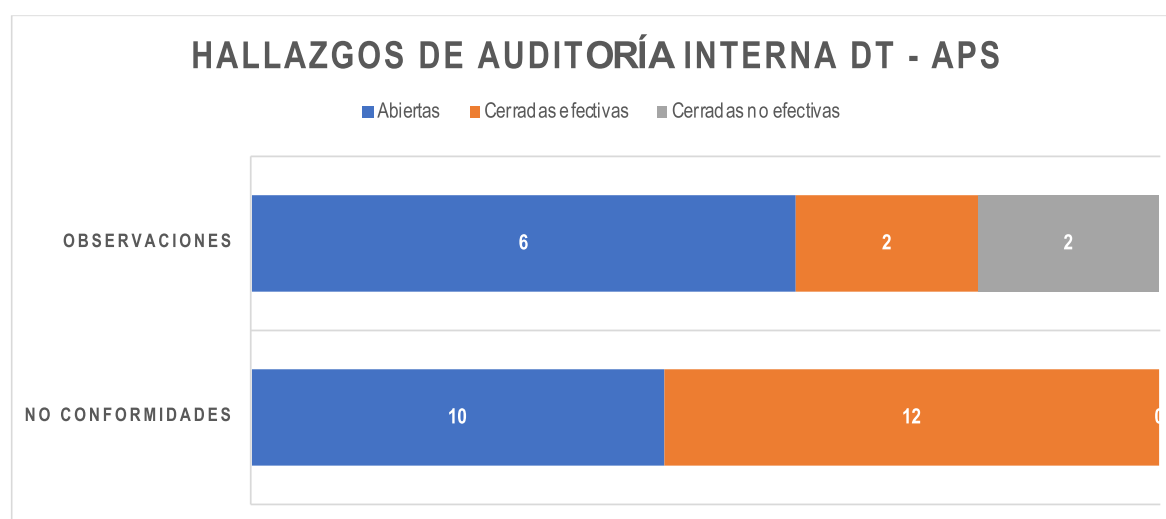
**Gráfica 2.** Presentación del contexto de la Dirección Territorial

**c). Resultado de auditorías internas y externas - Estado de correcciones y acciones correctivas**

- Resultado Auditoría Interna:

Presentar los resultados de la auditoría iniciando los aspectos positivos que contribuyeron a la conformidad de los requisitos, tanto para la Dirección Territorial como para sus áreas protegidas, tener en cuenta los resultados de Auditorías realizadas en el Nivel Central que dejaron una No Conformidad u observación para la DT o alguna de las APs, detallando en la presentación y el acta su origen.

Presentar los hallazgos de auditoria relacionados con las observaciones y las no conformidades identificadas, acciones y estado de las mismas. (Teniendo en cuenta la definición de hallazgos). Ejemplo:



**Gráfica 3.** Presentación de los hallazgos detectados en Auditoría Interna

Ilustrar el número de no conformidades y observaciones por cada unidad de decisión (Dirección Territorial y cada una de sus Áreas Protegidas) y en una siguiente gráfica presentar el número de las no conformidades por proceso, de tal manera que se pueda identificar los procesos en donde se presenta mayor número de no conformidades. En la respectiva acta se debe explicar las temáticas relacionadas de forma detallada para las no conformidades.





## METODOLOGÍA

### REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

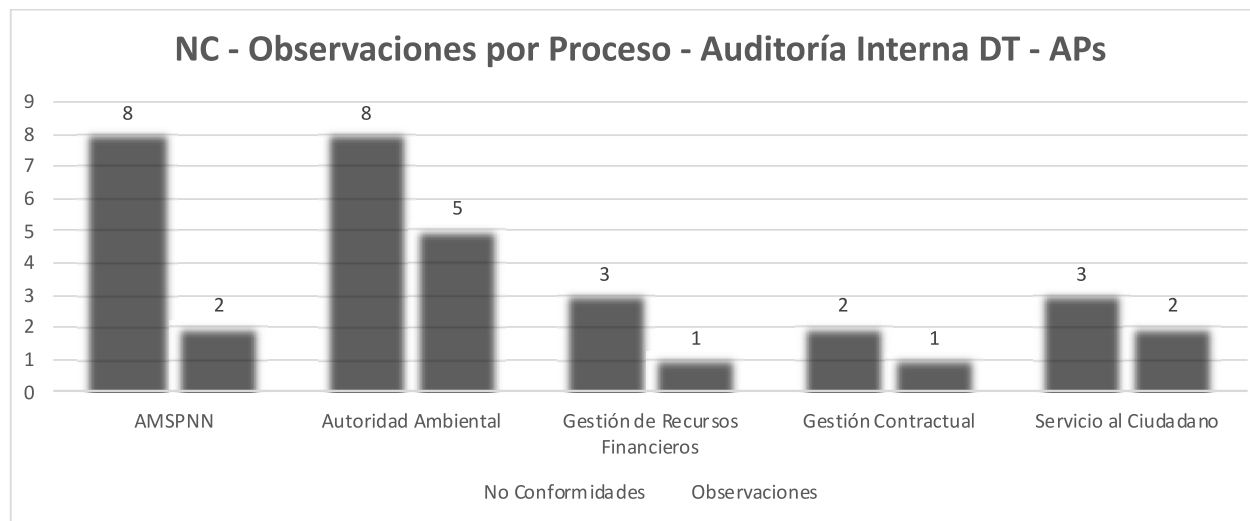
Código: DE\_MT\_01

Versión: 5

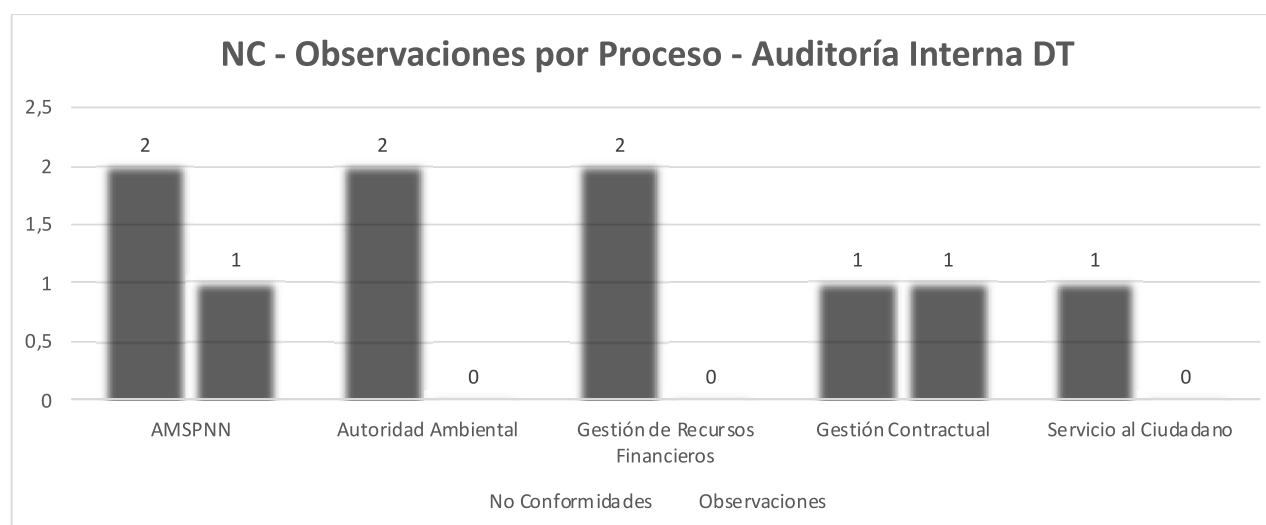
Vigente desde: 31/05/2021



**Gráfica 4.** Número de No conformidades por unidad de decisión




**Gráfica 5.** Número de no conformidades por proceso.



**Gráfica 6.** Número de Observaciones por proceso.



	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

- No conformidades recurrentes auditoría interna:

Presentar las no conformidades que son recurrentes y las acciones que se han generado desde la Dirección Territorial y las AP, para asegurar que no vuelvan a ocurrir. A continuación, se relaciona un ejemplo:

NO CONFORMIDADES RECURRENTES	ACCIONES TOMADAS
Reporte del PAA	Socializaciones a los responsables de hacer seguimiento y reporte al PAA con el fin de asegurar su reporte conforme a los lineamientos establecidos y el cronograma para la actividad.
Cumplimiento de tiempos para legalizar comisiones.	Generación de campañas de divulgación a través de correo electrónico recordando la importancia de legalizar las comisiones en los tiempos establecidos y reporte de la actividad de forma mensual para conocer el estado de la DT incluyendo las AP sobre el tema.

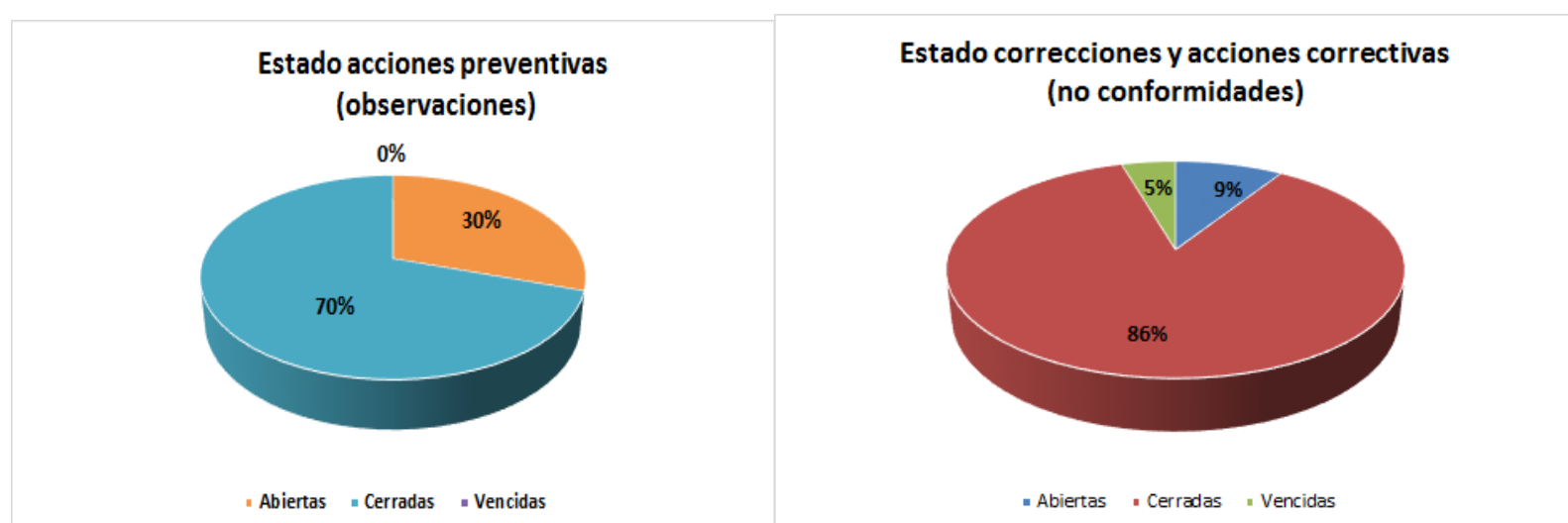
**Gráfica 7.** Presentación de No Conformidades recurrentes.

Los compromisos y decisiones sobre estas temáticas deben quedar plasmadas en el acta, en el numeral de compromisos.


- Estado de correcciones, acciones correctivas y de mejora auditoría Interna.

Se debe contar con un balance consolidado del estado de las correcciones y acciones correctivas como resultado de las auditorías internas realizadas a la Dirección Territorial y sus Áreas Protegidas, donde se identifique el % de acciones abiertas, cerradas y vencidas. Igualmente presentar el estado de las observaciones (acciones de mejora).

Para mayor comprensión, las no conformidades y observaciones abiertas son aquellas que están en proceso de ejecución dentro de los tiempos establecidos, las cerradas son aquellas que se cumplieron en los tiempos establecidos y fueron eficaces, y las vencidas son aquellas que están abiertas y no se han ejecutado en los tiempos establecidos.



**Gráfica 8.** Estado de las No Conformidades y Observaciones

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

Para el caso de las acciones vencidas, dejar constancia en el acta de las dificultades que se presentaron para su ejecución, y las acciones que se han tomado para permitir la eliminación de las causas identificadas como origen de la no conformidad u observación.

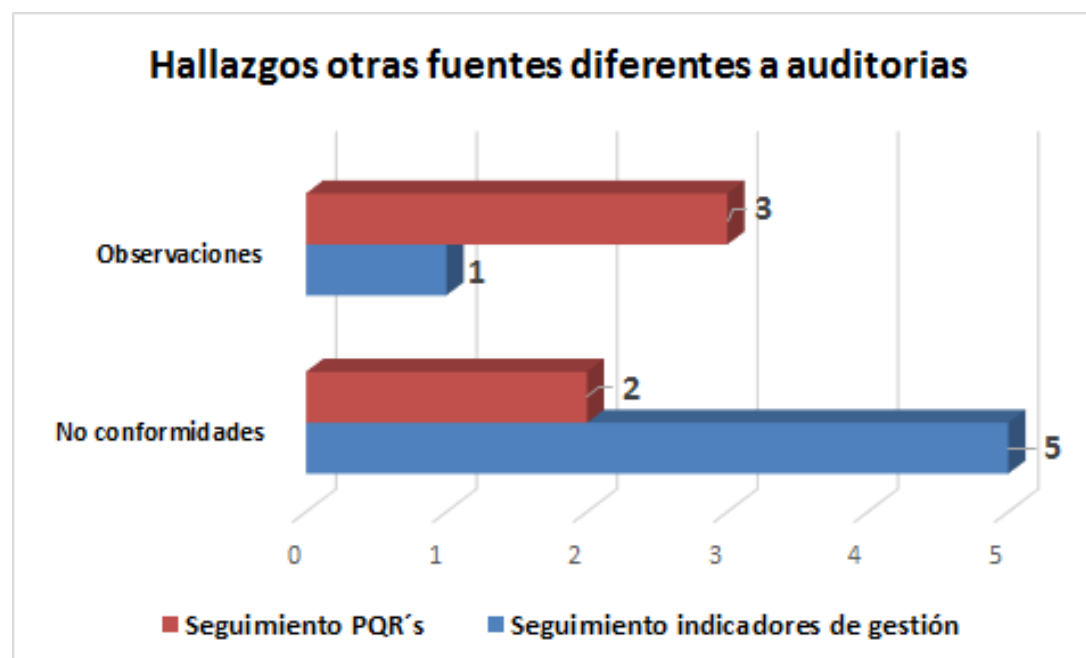
Para el caso de las acciones que no fueron eficaces, se debe informar en la revisión territorial las razones o causas por las cuales no fueron eficaces y formular un nuevo plan de mejoramiento, lo anterior debe quedar consignado en el acta.

Para las acciones que fueron eficaces, resaltar el impacto que tuvo en la mejora del Sistema de Gestión Integrado, en los procesos y en los servicios o productos. Lo anterior será parte de las conclusiones de la revisión territorial.

Otro aspecto a considerar, es generar un comparativo con el periodo anterior con el objetivo de identificar si se han disminuido o incrementado las no conformidades, haciendo su respectivo análisis en caso de reincidencias o temas repetitivos.


- Hallazgos por otras fuentes diferentes a auditoría interna.

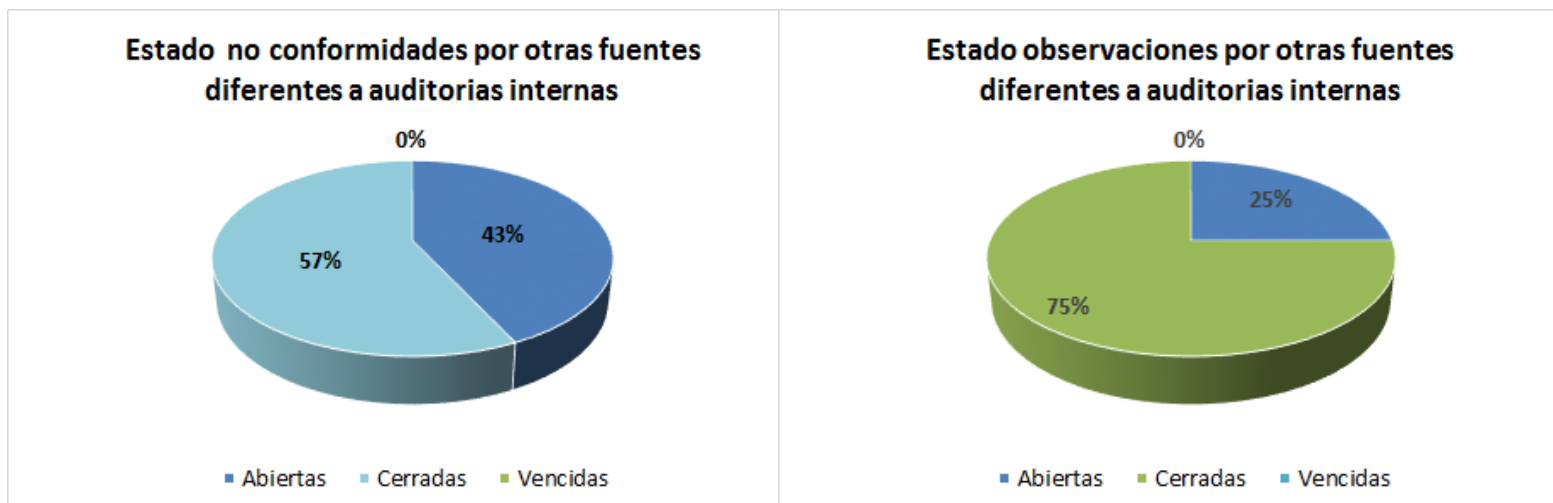
Como resultado del autocontrol se debe presentar los hallazgos identificados por otras fuentes diferentes a las de auditoría, tales como: PQRSD's, encuestas de satisfacción, producto/servicio no conforme (salidas no conformes), indicadores, administración de riesgos, entre otros tanto para la DT como para las APs. Se debe presentar el estado de las acciones tomadas, las cuales deben quedar explícitas en el acta, igualmente los compromisos que se deriven como resultado del análisis de esta temática. A continuación, se presenta un ejemplo sobre el tema:



**Gráfica 9.** Cantidad de No conformidades y observaciones por otra fuera diferente a auditoría Interna

Adicionalmente presentar el estado de las acciones planteadas para las no conformidades y observaciones identificadas por otras fuentes diferentes a auditorías internas (abiertas, cerradas, efectivas, no efectivas, o vencidas):

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021



**Gráfica 10.** Estado de las No conformidades y observaciones por otra fuente diferente a auditoría Interna

- Auditoría externa:

En este punto se debe presentar las no conformidades identificadas por el ente certificador o por una entidad externa (entes certificadores, entidades externas que realicen seguimiento tales como secretarías de ambiente, entre otras), independientemente que hayan sido identificadas en otras unidades de decisión, esto con el fin de que se tengan en cuenta y se generen acciones de mejora con el propósito de que no se presenten en la Dirección Territorial y sus Áreas protegidas.

Las DT y AP que tienen no conformidades, deben presentar el seguimiento correspondiente a la implementación de las correcciones y acciones correctivas que hacen parte del plan de mejoramiento aprobado por el ente certificador o que estén suscritas para la entidad externa. Adicionalmente se realizará la misma actividad para las oportunidades de mejora identificadas.

A continuación, se presenta un ejemplo de cómo se puede realizar el seguimiento correcciones y acciones correctivas auditoría externa.

No conformidad menor	Corrección y acción correctiva	Responsable	Fecha de implementación	% de avance


**Gráfica 11.** Seguimiento de las correcciones y acciones correctivas – Auditoría Externa

**Nota:** En el acta se debe detallar el seguimiento realizado y los compromisos que se deriven de esta actividad.

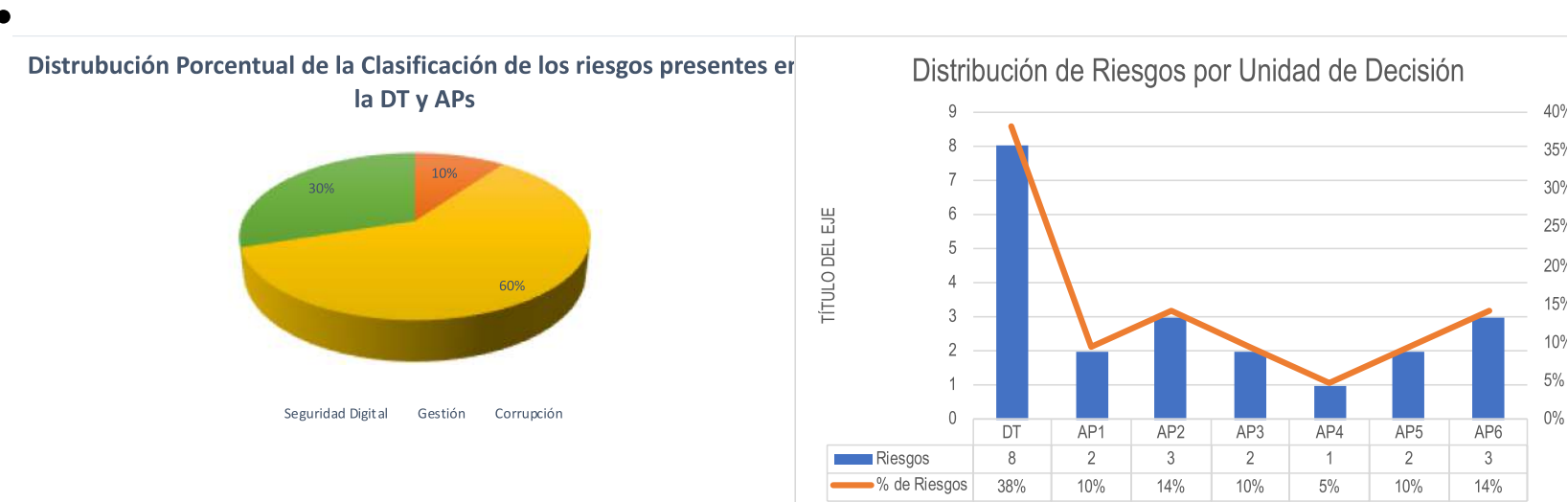
**d). Gestión y Administración de Riesgos y Oportunidades**

Realizar un balance actualizado del estado general de los riesgos de gestión, seguridad digital y de corrupción de las Direcciones Territoriales y sus áreas protegidas, con el fin de presentar el seguimiento a la implementación de las acciones de control programadas, su estado y la eficacia de las mismas.

- Hacer una presentación donde se identifique la totalidad de riesgos tanto de gestión, seguridad digital, como de corrupción de la DT y AP porcentual, así como su distribución por unidad de decisión y por proceso, igualmente identificar la distribución en cantidad numérica de riesgos y su respectivo porcentaje por cada

	<b>METODOLOGÍA</b>	Código: DE_MT_01
	<b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

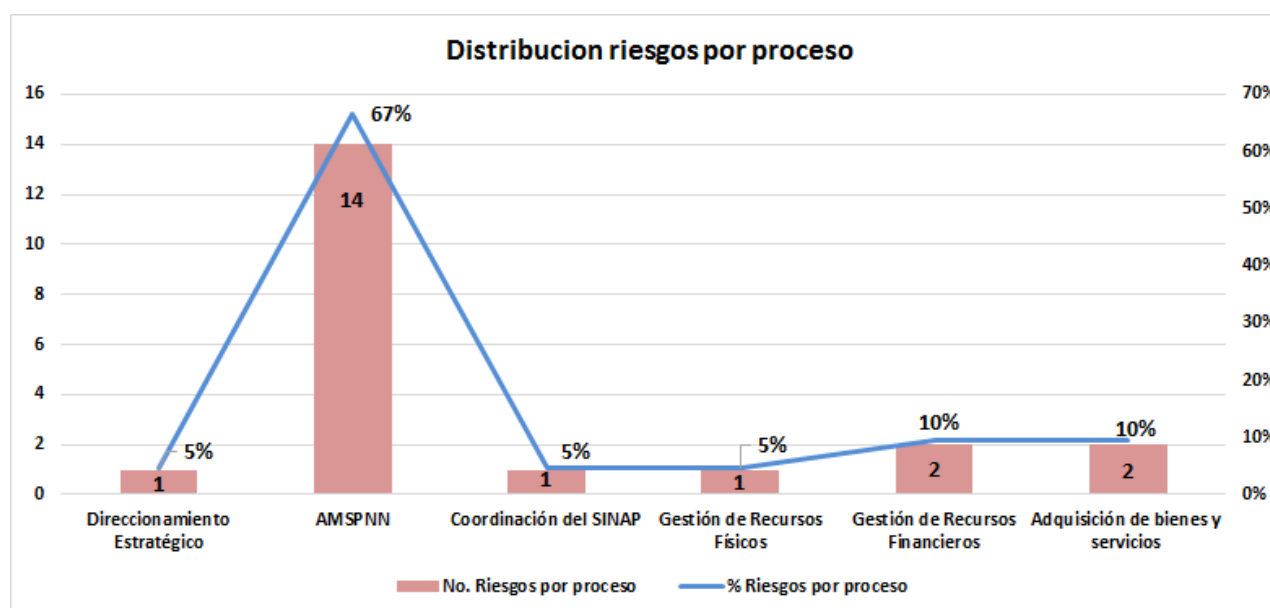
unidad de decisión. Esta información buscar poder presentar el balance de eficacia en la implementación y monitoreo de las acciones de control programadas, lo cual quedará documentado en la respectiva acta. A continuación se relaciona un ejemplo:



**Gráfica 12.** Distribución de riesgos por clasificación y por unidades de Decisión.

Para el siguiente ejemplo es importante explicar que en total la DT y sus áreas protegidas tienen un total de 21 riesgos, de los cuales el 60% corresponden a riesgos de Gestión, el 30% a riesgos de corrupción y el 10% a riesgos de seguridad digital, así mismo la distribución por unidades de decisión para determinar qué unidad de decisión tiene la mayoría de riesgos y explicar a qué temáticas están asociados.


De igual forma presentar la distribución de riesgos por proceso, con el fin de verificar y determinar que proceso monitorea la DT y sus APs, adicionalmente y en caso de aplicar cuál(es) proceso(s) requiere un mayor control en el monitoreo de sus acciones de control en el mapa de riesgos vigente.

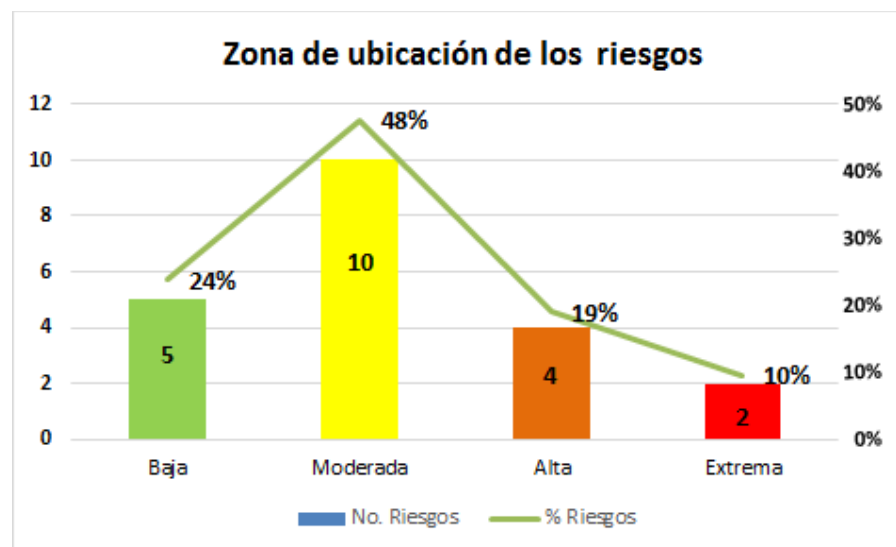


**Gráfica 13.** Número de riesgos por procesos con los que cuenta la la DT y las APs en conjunto

Finalmente, para el tema presentar la zona donde se ubica el riesgo residual (zona posterior de calificar los controles), la siguiente gráfica muestra el número de riesgos y el porcentaje ubicados en las zonas: baja, moderada, alta y extrema. Al presentar la gráfica informar que los riesgos de Corrupción no poseen clasificación en la zona baja. A continuación, se presenta una gráfica de ejemplo:



	<b>METODOLOGÍA</b>	Código: DE_MT_01
	<b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021



**Gráfica 14.** Cantidad de riesgos de la DT y APs por Zona de Riesgo Residual

De acuerdo a esta gráfica, el 48% de los riesgos se encuentra en zona moderada, por lo tanto es importante asegurar que de acuerdo a los monitoreos realizados, las acciones de control han sido eficaces (han atacado las causas), para evitar que estos riesgos pasen a una zona alta y por el contrario busquen pasar a una zona baja.


Para los riesgos que se encuentran en zonas altas y extremas debe hacerse el respectivo análisis, generar las alertas correspondientes las cuales deben ser informadas en la revisión territorial para evitar su materialización y buscar mejorar en los controles para disminuir su zona de calificación. (Ver ejemplo):

Riesgo	Control(es)
Extralimitación en el ejercicio de funciones en el otorgamiento de permisos, concesiones, y autorizaciones en las Áreas Protegidas.	Jefe de la Dependencia, mediante la asignación de los trámites mediante el Gestor Documental ORFEO y en los aplicativos de seguimiento, al momento de la radicación y firma de los actos administrativos del trámite. Evidencias: Reporte de ORFEO y Actos Administrativos archivados y/o publicados en la Gaceta Oficial de PNNC.

**Gráfica 15.** Presentación del riesgo y el (los) control(es) para análisis

Si como resultado de este análisis se identifica que algún riesgo se materializó, se debe informar en la revisión territorial y tomar las acciones pertinentes conforme a lo establecido en el Procedimiento vigente de administración de riesgos y oportunidades DE\_PR\_01. En el acta se debe contemplar la información detallada y los compromisos que se generen como resultado de este análisis.

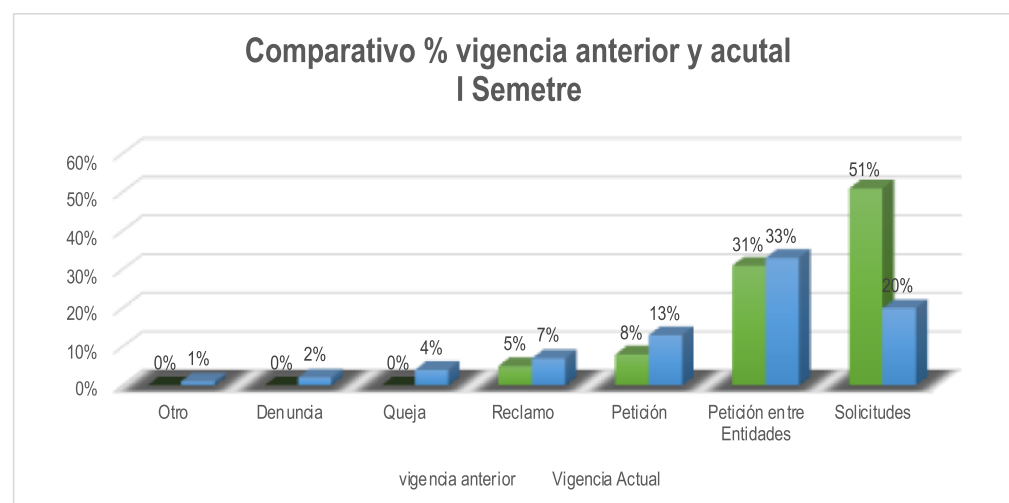
Exponer las oportunidades abordadas y las acciones desarrolladas por la Dirección Territorial y las Áreas Protegidas. Así mismo, el resultado de su monitoreo realizado por el proceso de Evaluación Independiente y de manera concreta las acciones adelantadas para mejorar, de acuerdo a este resultado presentar una gráfica de barras que permita observar la relación entre las oportunidades abordadas y el número de oportunidades aprobadas por el proceso de Evaluación independiente. Para los casos que el monitoreo no sea efectivo definir compromisos para identificar oportunidades de mejora para la DT o APs y su actualización en la respectiva matriz.

	<b>METODOLOGÍA</b>	Código: DE_MT_01
	<b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

#### e). Estado de Peticiones, Quejas, Reclamos denuncias y sugerencias

Presentar un análisis de los derechos de petición, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Mediante un análisis estadístico con gráficas de las clases de peticiones (queja, reclamo, sugerencia, consulta, denuncia, solicitud de información, solicitud de copias, felicitaciones) presentada o solicitada a la DT y sus áreas protegidas, así como las estadísticas de las tipologías de las PQRSD's que más se repiten y en qué área(s) protegida(s), para determinar acciones de mejora o acciones correctivas por el tema según corresponda.
- Comparar cuantitativamente con el periodo anterior si las PQRSD's con la finalidad de observar si han disminuido o por el contrario se han incrementado, explicando las razones por las cuales hay incremento de las PQRSD's, en caso de que aplique. A continuación se relaciona un ejemplo de derechos de petición comparando el primer semestre del año anterior con el vigente.




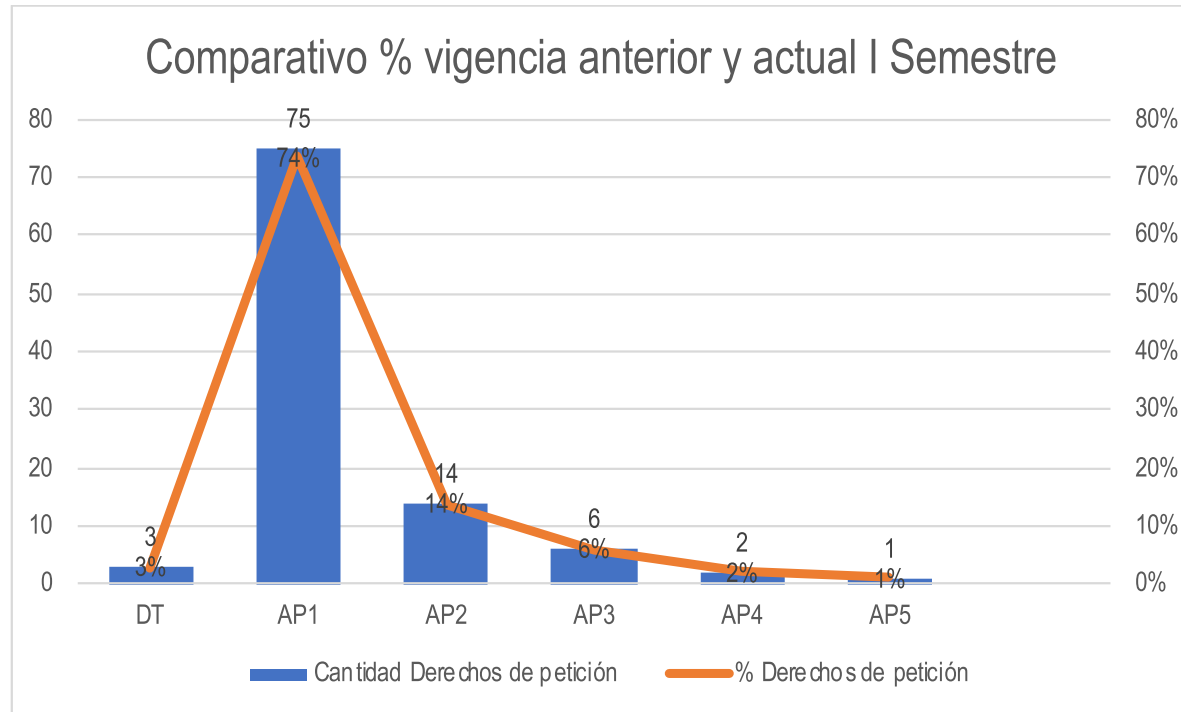
**Gráfica 16.** Comparativo de PQRSD's entre dos años por una DT con sus respectivas áreas protegidas.

El objetivo es informar cuántos derechos de petición en sus diferentes modalidades se recibieron en la anterior vigencia y la actual y a cuántos de ellos se les dió una respuesta oportuna, adicionalmente, en caso de presentarse incrementos de los reclamos entre una vigencia y otra, cuál es el posible motivo y el tema al que corresponde al igual que las unidades en la que se presentó, para que dentro de la revisión territorial se analice y determine las acciones a tomar con el objetivo de prevenir en caso de ser posible que no se vuelvan a presentar y en caso de aplicar tomar la decisión de generar un plan de mejoramiento, esta información debe quedar consignada en el acta.

Para las solicitudes, tener claro cuáles han sido los temas solicitados por los usuarios, igualmente analizar las sugerencias expresadas por los usuarios y evaluar su pertinencia y su implementación. Si hay felicitaciones deben comunicarse en la revisión territorial. Todas las decisiones que se tomen como resultado de este análisis deben quedar consignadas en el acta.

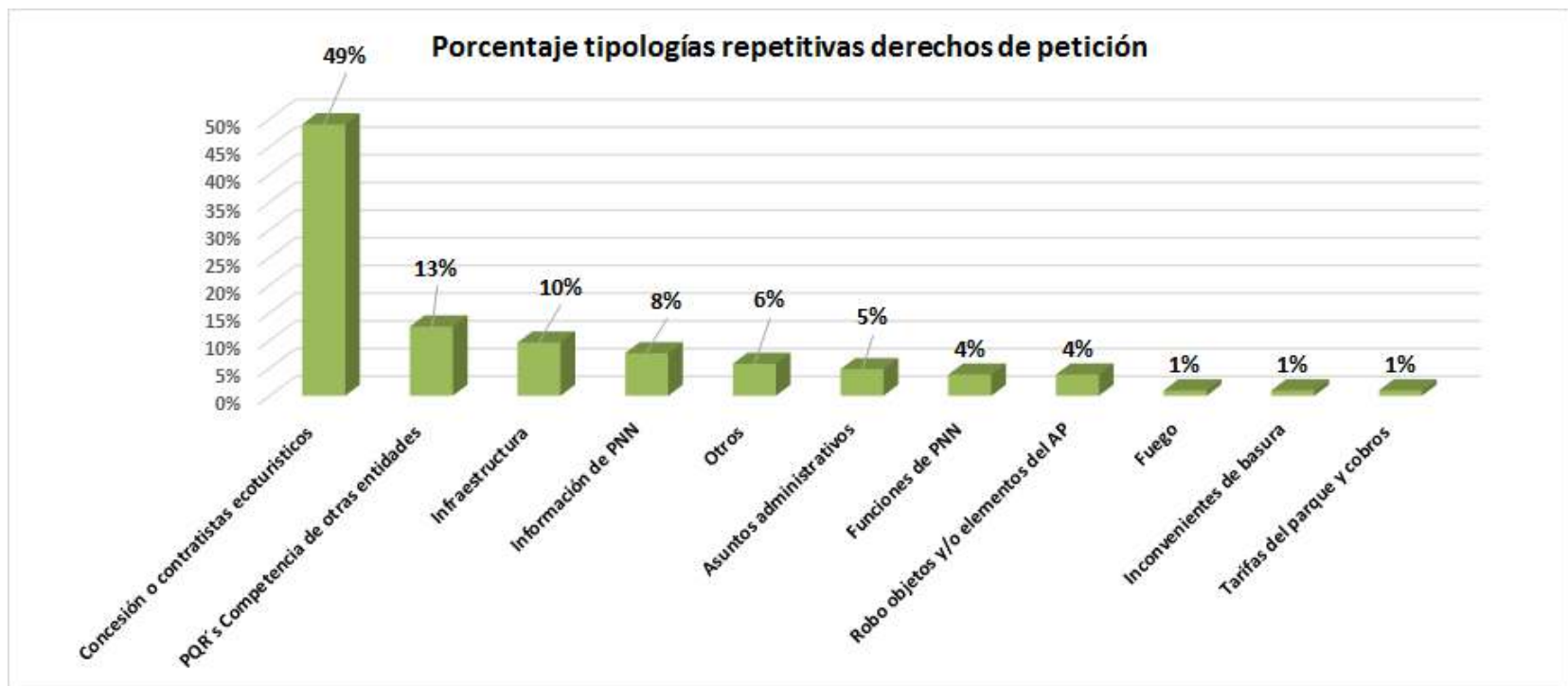
Es importante presentar una gráfica que muestre la distribución porcentual de los derechos de petición por unidad de decisión, lo cual permite visualizar donde se presenta un mayor número de derechos de petición.

	<b>METODOLOGÍA</b>	Código: DE_MT_01
	<b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021




**Gráfica 17.** Número y porcentaje de Peticiones por unidad de decisión (DT y cada área protegida)

Con el fin de analizar las tipologías repetitivas presentar una gráfica que presente los diferentes temas consultados o solicitados, de acuerdo al siguiente ejemplo:



**Gráfica 18.** Presentación de temas consultados o solicitados en la Dirección Territorial y sus áreas protegidas

Se debe hacer un análisis sobre las tipologías repetitivas, para este ejemplo la tipología que más se repite está asociada con el tema de “concesión o contratistas ecoturísticos con un 49%”, y corresponde a reclamos presentados en el área protegida N°1. Se debe informar las acciones que el área ha tomado para atender este reclamo, que aunque está relacionado con un tercero debemos controlarlo y asegurar que se tomaron las acciones pertinentes. Para este caso se debe presentar si se han suscrito planes de mejoramiento con su respectivo análisis de causas y en caso negativo dejar el compromiso de generar el respectivo plan, como un mecanismo de autocontrol para mejora de la Entidad.

	<b>METODOLOGÍA</b>	Código: DE_MT_01
	<b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

En el acta se debe registrar los compromisos que se generen como resultado de este análisis. Para el caso de la tipología de otros, en el acta se debe precisar las temáticas que hacen parte de este ítem.

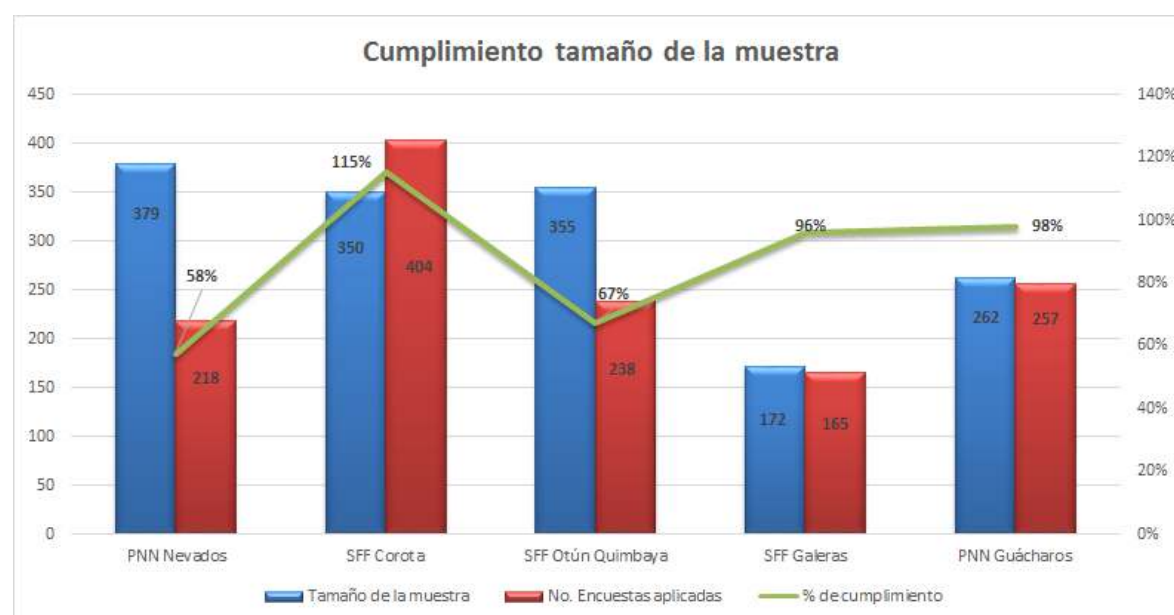
- Presentar el resultado de los seguimientos preventivos realizados por la Dirección Territorial para garantizar la respuesta oportuna de las PQRSD's, así mismo establecer las estadísticas de las PQRSD's que se han respondido de manera inoportuna.

#### f). Encuestas de Satisfacción y retroalimentación de los usuarios

Se debe contar con balance cuantitativo y análisis de los resultados de las encuestas de las áreas protegidas con vocación eco-turística, a las aplicadas en las sedes administrativas y a las encuestas del centro de documentación que permitan evaluar los resultados, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

#### Encuestas áreas protegidas con vocación ecoturística:

- Presentar el nivel de cumplimiento del tamaño de la muestra para cada una de las áreas protegidas. A continuación se relaciona un ejemplo:



**Gráfica 19.** Número de muestras programadas – ejecutadas - % de cumplimiento

Para este ejemplo se tomó información con el siguiente corte: De octubre a diciembre de 2015 y de enero a septiembre de 2016, llama la atención el cumplimiento del tamaño de la muestra del PNN Los Nevados y del PNN Otún Quimbaya, por lo tanto, el objetivo sería analizar cuáles han sido las dificultades que se han presentado para el cumplimiento del tamaño de la muestra y determinar las acciones que se han generado para lograr su cumplimiento. Las decisiones que se tomen al respecto deben quedar plasmadas en el acta.

- Realizar análisis de la percepción de los usuarios en cuánto a los aspectos generales (actividades y servicios) de acuerdo a la tabulación realizada, y presentar mediante gráficas, igualmente pueden incluir otros aspectos relevantes que la Dirección Territorial considere pertinente de acuerdo a la preguntas de la encuesta, tales como: qué lo motivo a visitar el AP; medio por el cual se enteró; durante su visita se sintió incómodo con algunas de las siguientes situaciones, lugar de procedencia, etc. A continuación, se relaciona algunos ejemplos:





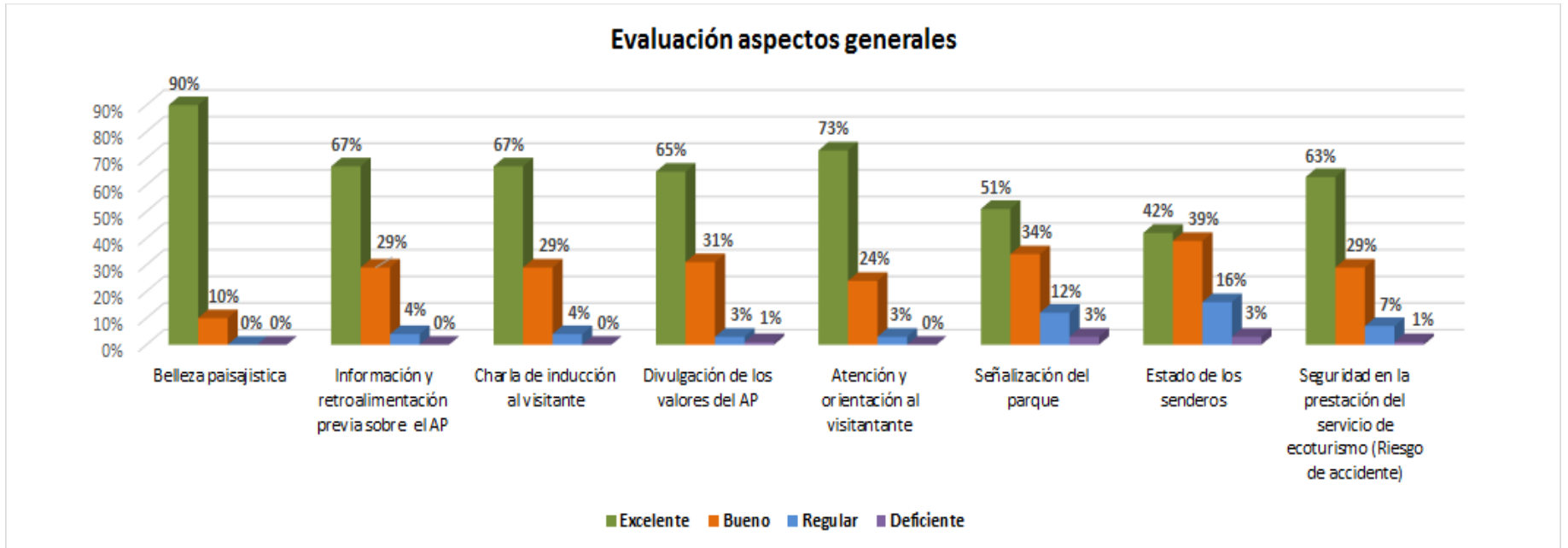
## METODOLOGÍA

### REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

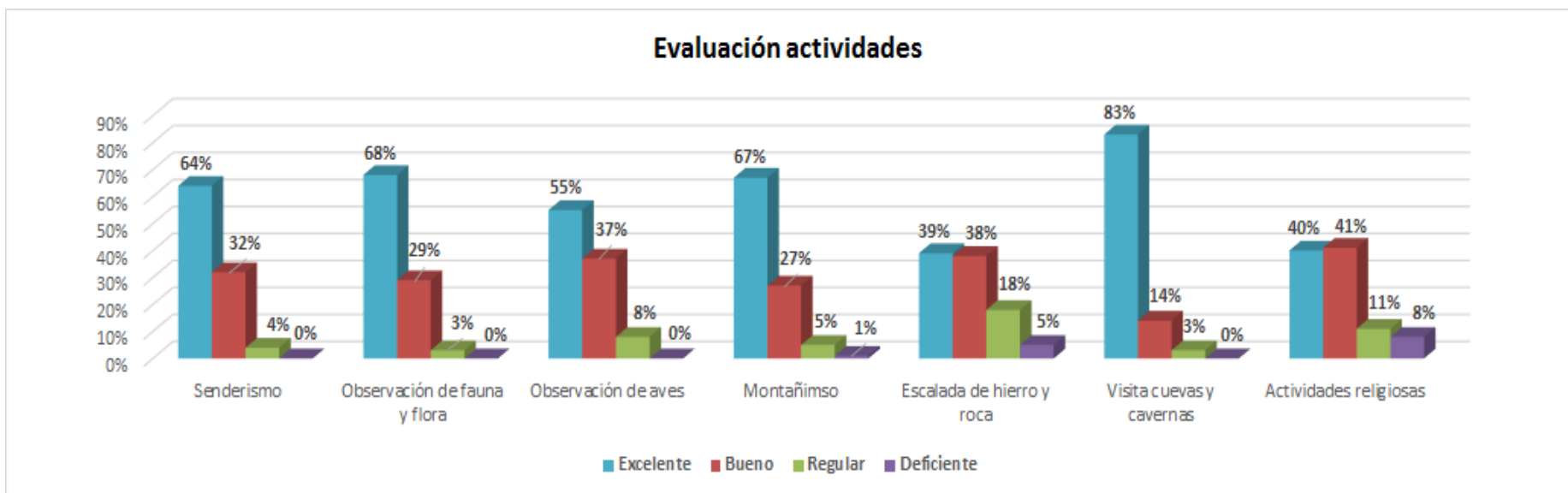
Código: DE\_MT\_01

Versión: 5

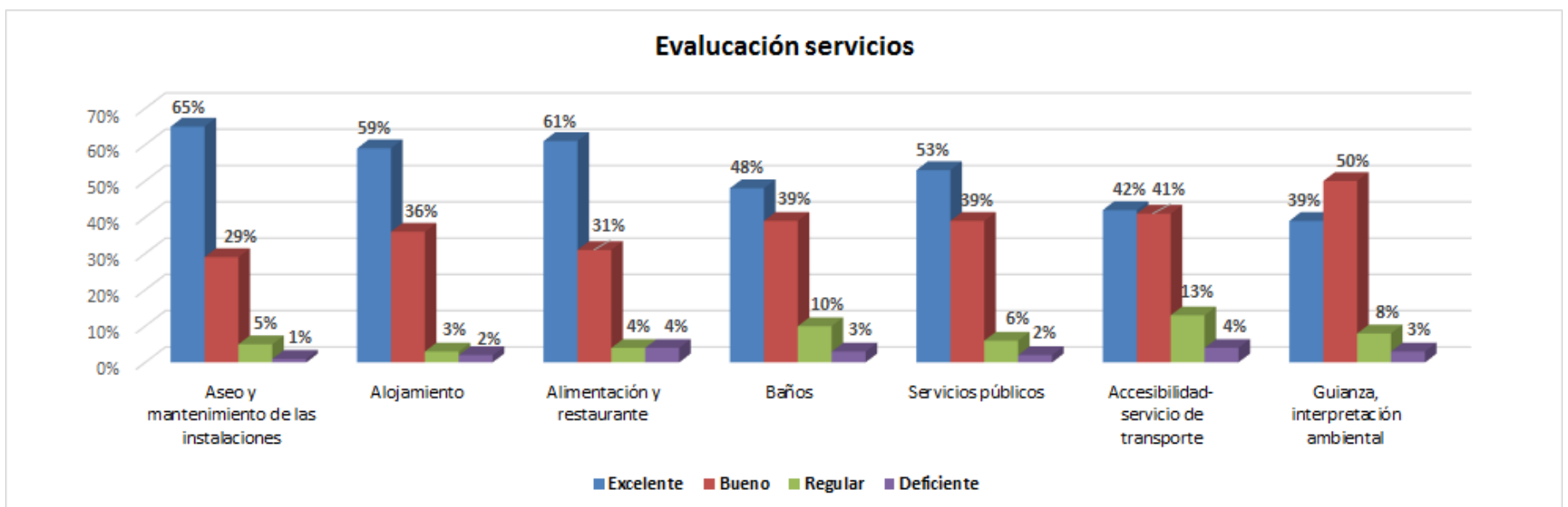
Vigente desde: 31/05/2021




**Gráfica 20.** Presentación de los resultados de los aspectos generados de la encuesta



**Gráfica 21.** Presentación de los resultados de los aspectos generados de la encuesta

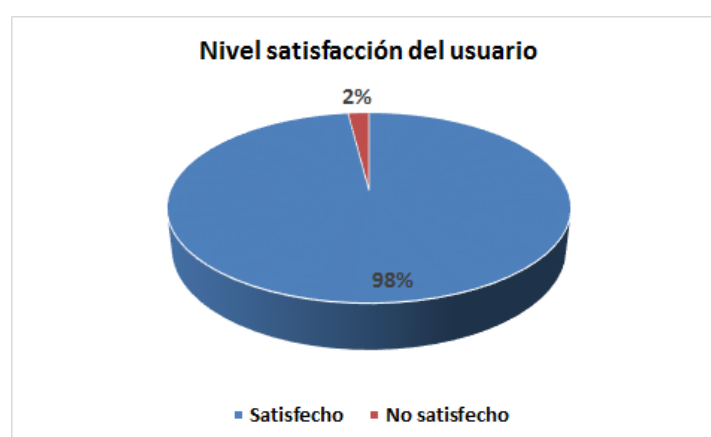


**Gráfica 22.** Presentación de los resultados de los aspectos generados de la encuesta

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

El análisis debe centrarse en aquellos aspectos que deben ser mejorados de acuerdo a los resultados de las encuestas de satisfacción, por ejemplo: la señalización del parque, estado de los senderos, etc. Como resultado del análisis se debe generarse las acciones pertinentes y dejar los compromisos en el acta o en caso que ya existan acciones de igual forma documentarse en el acta. Así mismo presentar planes de mejoramiento que se han derivado del análisis de encuestas de satisfacción.

- Presentar el nivel de satisfacción de los usuarios y en caso de que el nivel de satisfacción esté que los índices de insatisfacción igual o mayor al 20% requiere formular plan de mejoramiento.



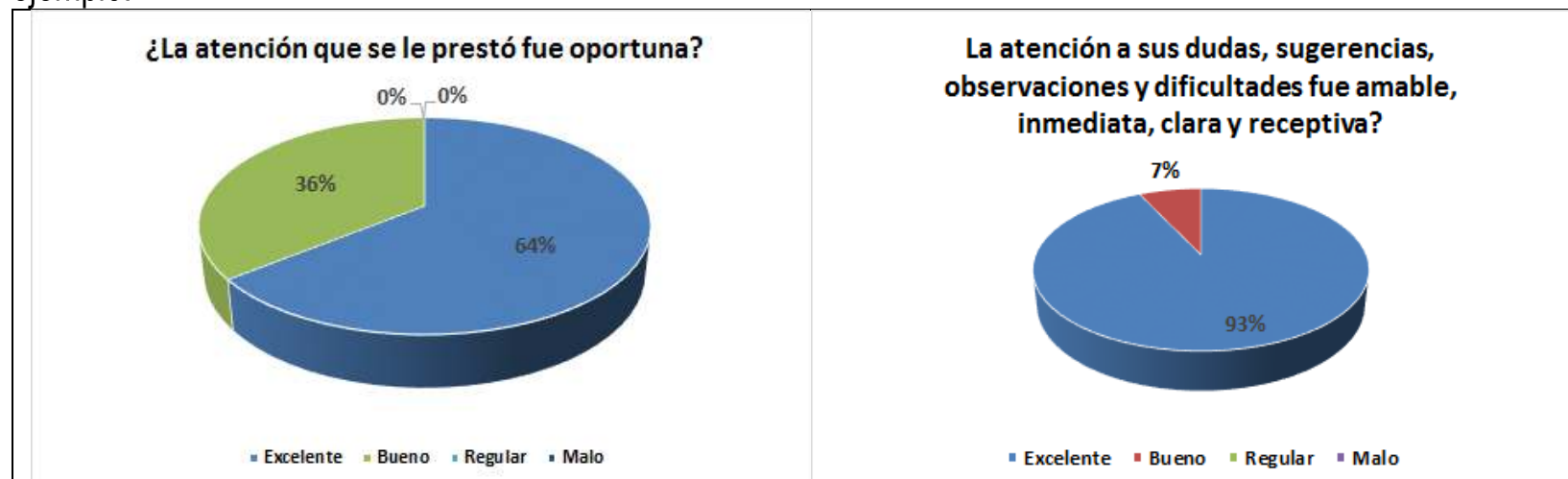
**Gráfica 23.** Nivel de Satisfacción de los usuarios

- Respecto a la pregunta abierta relacionada con el tipo de servicio y actividades que le gustaría encontrar en la próxima visita, esta información debe clasificarse de acuerdo a las observaciones que los usuarios hicieron y que son repetitivas, para ser analizadas en la revisión territorial y dejar los compromisos en el acta relacionados con este tema en caso de aplicar. Las felicitaciones deben clasificarse como derechos de petición.


#### **Encuestas Sedes Administrativas y centro de documentación.**

Realizar análisis como resultado de la tabulación de las encuestas, identificando las oportunidades de mejora que la entidad pueda realizar respecto a la prestación del servicio.

Presentar los resultados de preguntas más representativas de la encuesta. A continuación se relaciona un ejemplo:



**Gráfica 24.** Presentación de los resultados de la encuesta de sedes administrativas y centro de documentación

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

### g). Análisis salidas no conformes

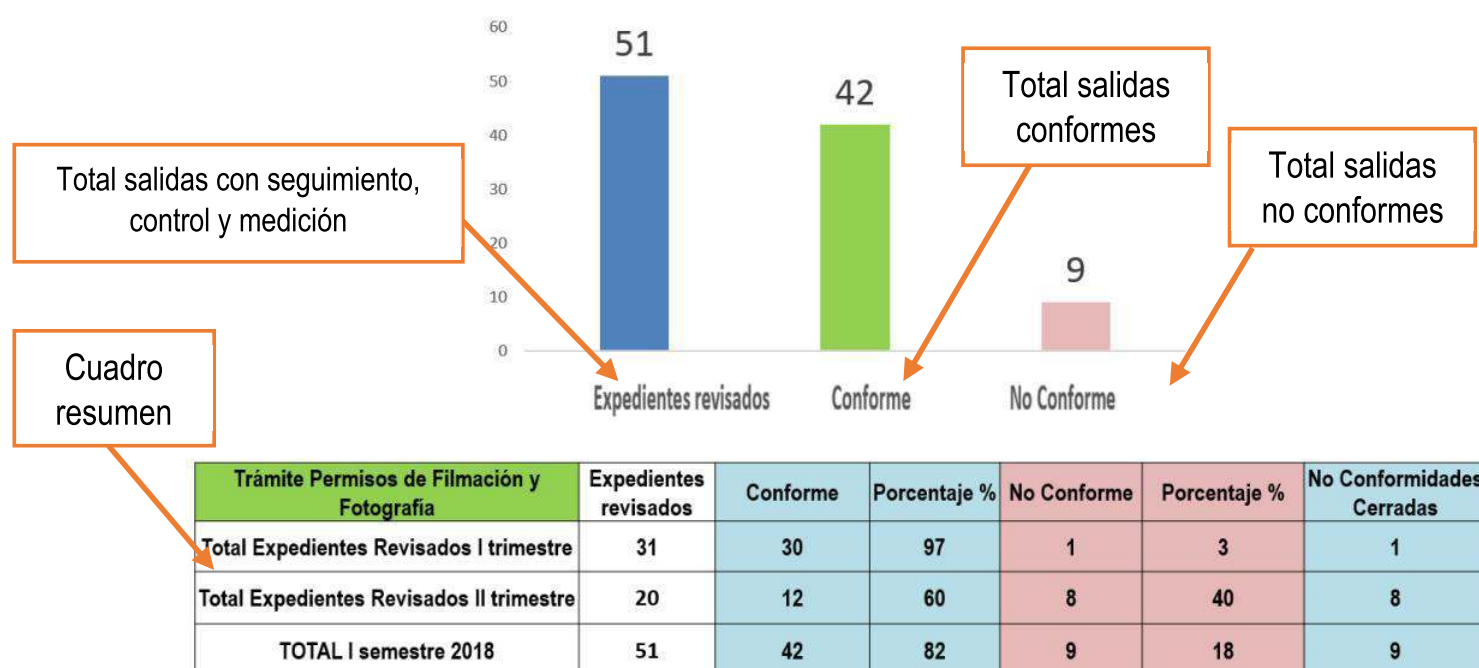
Teniendo en cuenta que el control de las salidas no conformes se amplió a todos los procesos, se explicará en la Revisión Territorial, que la implementación del control de las salidas de los procesos tiene como propósito de asegurar los productos y/o servicios que no cumplan con sus requisitos (legales, reglamentarios, del cliente y la entidad) se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Se presentarán las salidas controladas la Dirección Territorial y las Áreas Protegidas, el proceso al cuál pertenecen, sus requisitos y cómo se realizará su control, seguimiento y medición.


Cuando se cuente con resultados del control de las salidas No Conformes, se presentarán en la Revisión Territorial, indicando el total de salidas controladas, el total de no conformes, el total de no conformes subsanados y los tratamientos realizados. Lo anterior mediante una gráfica que permita visualizar la cantidad de salidas controladas, comparando con el total de salidas conformes y el total de salidas no conformes. Así mismo, un cuadro resumen, por trimestre, de los resultados del control, tratamiento y seguimiento realizado.

En la siguiente gráfica se presenta un ejemplo, donde se hace referencia a la salida “Actos administrativos resolviendo los trámites solicitados, Conceptos técnicos - Permisos de filmación y fotografía” del proceso de Autoridad Ambiental; que muestra el comportamiento durante el primer semestre de 2018, dentro del cual se revisó 51 expedientes, de los cuales, 42 cumplieron con todos sus requisitos y 9 no cumplieron con algún requisito. Así mismo, en el cuadro resumen, al final de la imagen, indica, concretamente por cada trimestre, la cantidad de salidas que cumplieron sus requisitos y las que no; finalmente se indica que las 9 salidas que presentaron no conformidades fueron subsanadas.

#### 6.1.2 . Actos administrativos resolviendo los trámites solicitados, Conceptos técnicos - Permisos de Filmación y Fotografía



**Gráfica 25.** Presentación de Salidas no Conformes por la vigencia presentada por trimestres.

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

Una vez expuestos los datos, es pertinente exponer y registrar en el acta, las causas de las no conformidades y las acciones desarrolladas para subsanarlas.

#### h). Retroalimentación partes interesadas (incluida las sugerencias realizadas)

Iniciar el tema retroalimentado el concepto de una parte interesada (persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de PNNC). Así mismo, explicar, el efecto o efecto potencial de estas personas u organizaciones en la capacidad de PNNC, sobre sus productos y servicios e informar que la Entidad cuenta con una matriz en cada proceso en la cual se registran los requisitos de dichas partes interesadas y como la Entidad cumplen estos requisitos y los responsables de ejecutar por ende se debe realizar un seguimiento que evidencie la ejecución de las actividades propuestas para tal fin.


Identificar lo que desarrollan las Direcciones Territoriales y las Áreas Protegidas, en las columnas, ¿“Qué hace la Entidad para atender el requisito y hacer seguimiento? Y responsables, de la matriz de partes interesadas, como se puede observar en la siguiente gráfica.

FORMATO		MATRIZ PARTES INTERESADAS			
		Código: DE_FO_15			
		Versión: 2			
		Vigente desde: 02/04/2020			
PROCESO	CLASIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	NOMBRE DE LA PARTE INTERESADA	¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS?	¿QUÉ HACE LA ENTIDAD PARA ATENDER EL REQUISITO Y HACER SEGUIMIENTO?	RESPONSABLE
		Organizaciones- ONG Ambientales Institutos de investigación del SINA Academia Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Entidades Territoriales	Coordinar con los diferentes actores del SINAP los procesos para articular planificación estratégica del SINAP en sus escalas de gestión, en los instrumentos de política, instrumentos de ordenamiento, desarrollo territorial y de planificación estratégica del SINAP para su implementación en los diferentes niveles de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone las metodologías y/o aportar insumos técnicos para atender los requisitos.</li> <li>• Promover y acompañar los procesos de generación (o actualización) e implementación de los instrumentos de política y de planificación estratégica del SINAP.</li> <li>• Ofrece espacios de coordinación y participación en el tema de áreas protegidas y subsistemas que estas conforman.</li> <li>• Orientación técnica a las entidades territoriales para la inclusión de las áreas protegidas en los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial</li> </ul>	Dirección General Subdirección de Gestión y Manejo de las Áreas Protegidas Direcciones Territoriales Grupo de Gestión e Integración del SINAP Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales <b>Direcciones Territoriales</b>
		Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Articulación de acciones en los temas de áreas protegidas y subsistemas de áreas protegidas Coordinación de acciones frente a procesos de declaratoria, ampliación y manejo de áreas protegidas del SINAP. Administración del Registro Único Nacional de Áreas Protegidas, para la consolidación y actualización de la información de las áreas protegidas del SINAP y que esta este disponible en la plataforma RUNAP. Coordinación de políticas y planes de desarrollo de otros sectores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar a las autoridades ambientales competentes el proceso de carga de la información.</li> <li>• Acompañar a las autoridades que lo requieran en el proceso de inscripción y registro de las áreas protegidas en el RUNAP</li> <li>• Emitir información estadística de calidad, respecto a las áreas protegidas integrantes del SINAP inscritas en el RUNAP.</li> <li>• Ofrece información técnica, normativa y su experiencia y conocimiento frente a la conservación del patrimonio del país, representado en sus áreas protegidas y los sistemas que estas conforman.</li> <li>• Facilitar espacios de coordinación, participación y definición de acuerdos frente al SINAP en sus escalas de gestión.</li> </ul>	Dirección General Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas Direcciones Territoriales Grupo de Gestión e Integración del SINAP Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental <b>Direcciones Territoriales de PNNC</b>
	INSTITUCIONALES	Ministerio de Minas y Energía Ministerio de Infraestructura vial, puertos y aeropuertos. Ministerio de Defensa Otros Ministerios y otros Actores Gubernamentales que requieran.	Planes de desarrollo Sectorial que incorporan temas ambientales asociados a áreas protegidas. Administración del Registro Único Nacional de Áreas Protegidas, inventario que debe estar actualizado y disponible en el Sistema Operativo RUNAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir información estadística de calidad, respecto a las áreas protegidas integrantes del SINAP inscritas en el RUNAP, en sus diferentes formas de desagregación (Por categorías de manejo, por autoridad ambiental, marítima, terrestre, por departamentos, entre otros)</li> <li>• Ofrecer conocimiento y experiencia en la conservación de la biodiversidad que se protege en el SINAP y en los servicios ecosistémicos que de las AP se generan.</li> <li>• Facilitar procesos de subsidiariedad interinstitucional para el logro de los objetivos del SINAP.</li> </ul>	Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas Grupo de gestión e Integración del SINAP

**Gráfica 26.** Matriz de partes interesadas

Establecer, los respectivos avances de las actividades desarrolladas tanto en la DT como en las áreas protegidas, priorizando las actividades de mayor peso y obligatoriamente las correspondientes a los procesos misionales (es decir los otros procesos son opcionales) teniendo en cuenta los diferentes subsistemas del SGI. Para esto, en una diapositiva, consignar el nombre de la parte interesada, el requisito de esta y lo que se realizó para atender dicho requisito. Las acciones reportadas deberán coincidir con el periodo de tiempo que comprende la Revisión Territorial.



	<b>METODOLOGÍA</b>	Código: DE_MT_01
	<b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

REQUISITOS	ACCIONES REALIZADAS PARA ATENDER EL REQUISITO
Precisión social de límites de las áreas protegidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto técnico de clarificación de límites de noviembre de 2017 - PNN Munchique.</li> <li>Creación mesa técnica interinstitucional para la verificación de límites –PNN Farallones</li> </ul>
Caracterización de la situación de uso, ocupación y tenencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>139 fichas de caracterización predial que representan una cobertura de 77,4 % correspondientes a 3696 ha de las 4776 ha, En el año 2019, 33 fichas nuevas al III trimestre- PNN Munchique.</li> <li>484 fichas de caracterización predial que representan una cobertura de 7.734 Ha, de 9.990 Ha, PNN Farallones</li> </ul>
Generación de acuerdos con familias campesinas que hacen uso de las áreas protegidas, en el marco de las actividades permitidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>70 acuerdo de REP-suscritos con familias campesinas PNN Munchique</li> <li>20 Acuerdos restauración en el marco DLS, 7 acuerdos conservación recursos –WCS-CVC- PNN, 24 pre-acuerdos comunitarios intervención institucional –PNN Farallones.</li> </ul>

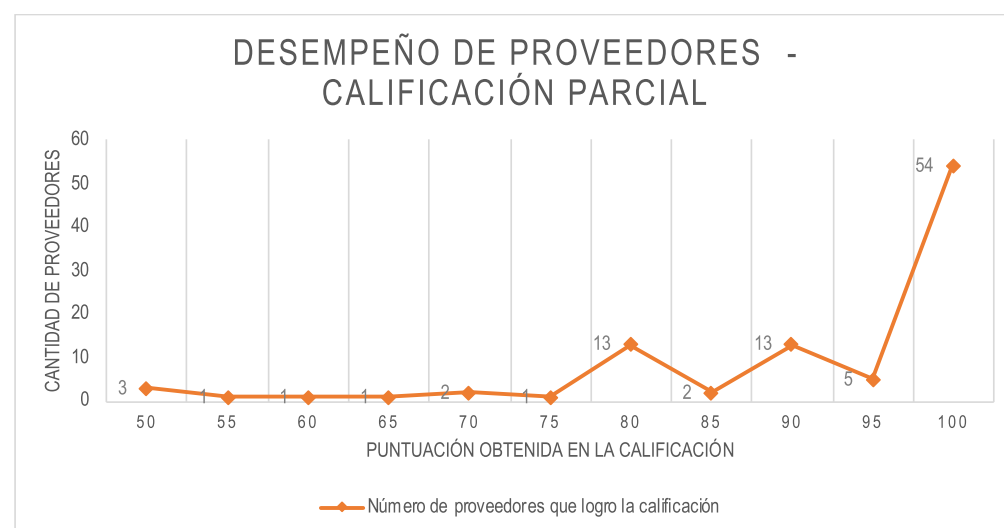
**Gráfica 27.** Actividades realizadas para responder los requisitos a las partes interesadas – procesos misionales

#### i). Desempeño proveedores


Iniciar explicando que la reevaluación de los servicios prestados por los proveedores externos se realiza, como un control de calidad para efectos de mejora, con el propósito de gestionar que los productos y servicios suministrados externamente, cumplan con aspectos de calidad como oportunidad en los tiempos de entrega, atención de requerimientos y satisfacción en cuanto a los productos entregados. No obstante, se debe aclarar que el proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en el documento contractual, al igual socializar el acto administrativo vigente que la entidad posee para el tema.

Este aspecto, en la Revisión Territorial, deberá ser liderado por la Coordinación Administrativa y Financiera, con el apoyo del profesional de contratos de la Dirección Territorial. Para su presentación, se partirá del resultado de la reevaluación del servicio realizada por los supervisores de la Dirección Territorial y de las Áreas Protegidas, con los cuales se elaborará una gráfica, que permita observar las calificaciones parciales, que corresponden a los contratos que son reevaluados dos veces al año.

A continuación se presenta un ejemplo, para el caso de una Dirección Territorial, la cual presenta una gráfica, a partir del resultado de la reevaluación de los proveedores, durante el periodo definido indicando la cantidad de proveedores que obtuvieron cada uno de las calificaciones:



**Gráfica 28.** Desempeño de los proveedores de la vigencia en análisis

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

Para los contratos que son reevaluados una sola vez, se elaborará una gráfica con los datos que corresponden a las calificaciones finales.

Particularmente, los datos a analizar sobre la prestación de servicios operativos, técnicos y profesionales, se derivará de las certificaciones de cumplimiento presentadas por los supervisores. Para lo cual se elaborará el siguiente cuadro resumen:

Unidad de decisión						
AÑO ____  MES / CANTIDAD CPS	OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA		ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS (INFORMES, SOLICITUDES, SEGUIMIENTOS ETC)		SATISFACCIÓN EN CUANTO A LOS PRODUCTOS ENTREGADOS	
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
	#	#	#	#	#	#

En caso de identificar falencias derivadas del desempeño de los proveedores, se informarán en la Revisión Territorial las acciones desarrolladas para mejorar; esto, en el marco de la comunicación con el proveedor.

**j). Seguimiento a indicadores, conformidad del producto y/o servicio y logro de las metas institucionales**


Esta actividad será liderada por el Profesional de planeación de las Direcciones Territoriales con el apoyo de los líderes del SGI.

Para la presentación en la Revisión Territorial, se debe tener en cuenta el Plan de Acción Anual por procesos - PAA, revisar y hacer análisis de los resultados del porcentaje de ejecución del avance de los indicadores. Estos datos son los que se reportarán en la diapositiva con el fin de que sean analizados y se identifiquen las situaciones o variables que están generando retrasos o incumplimiento de la meta definida.

A continuación, se presentará un ejemplo de cómo presentar los resultados en la Revisión Territorial:

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN ANUAL POR PROCESO					
Proceso:					
PRODUCTO	UNIDAD DE DECISIÓN	INDICADORES	META	LINEA BASE 20xx	AVANCE I Trimestre 20xx

**Gráfica 29.** Presentación de avance de los resultados por trimestre al PAA

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

Así mismo, como resultado del análisis se debe tomar acciones de mejora formulando planes de mejoramiento, analizando las causas que están generando los incumplimientos y generando las correcciones y acciones correctivas necesarias).

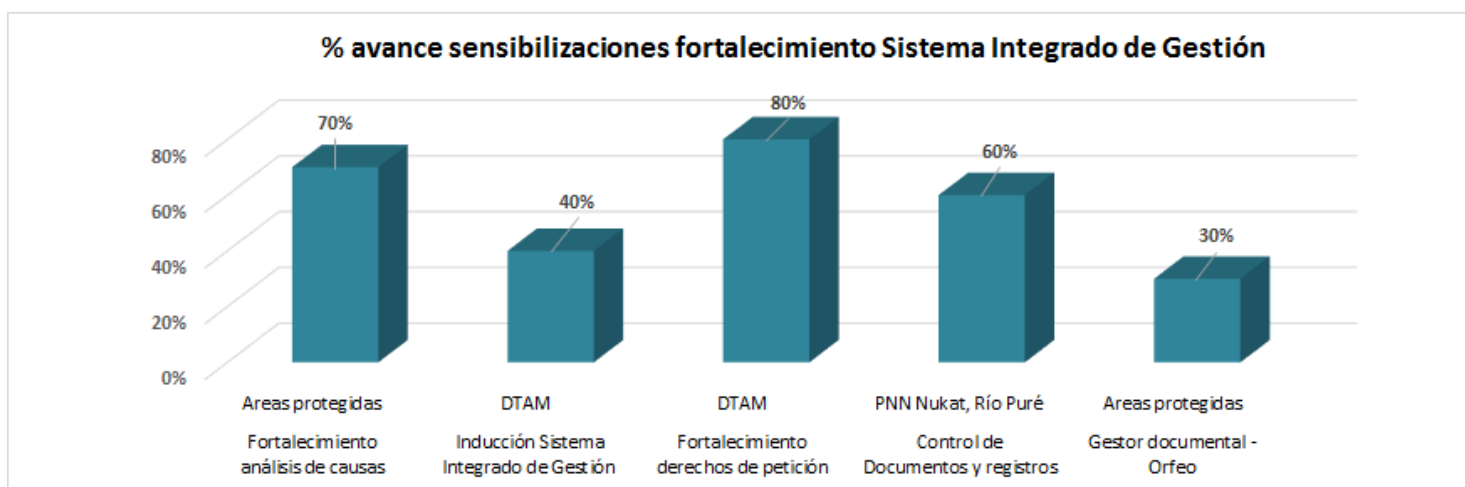
Los compromisos que se generen como resultado del análisis de los indicadores deben quedar registrados en el acta. Igualmente, los planes de mejoramiento que se formulen deberán ser remitidos al Grupo de Control Interno de acuerdo a lo establecido en el procedimiento vigente de acciones correctivas y de mejora.

**k). Sensibilizaciones y talleres para el fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado**

Presentar el balance general de las acciones adelantadas por el líder del SGI en materia de sensibilizaciones realizadas en la Dirección Territorial y las Áreas Protegidas, dentro de ellas están incluidas las sensibilizaciones realizadas con apoyo de los temáticos en temas específicos (pero siempre enmarcadas en la mejora de la generación de productos o prestación de servicios al igual que actividades para el fortalecimiento del SGI), para ello se comparará frente al cronograma elaborado a inicio de año, el cual contempla las temáticas, la unidad de decisión, la fecha o mes de realización, con el fin de determinar el porcentaje de avance de acuerdo a la planificación realizada para el presente año.

Se debe diferenciar las sensibilizaciones de reuniones de trabajo donde se hace acompañamiento, por ejemplo, reunión para acompañar o asesorar la formulación de planes de mejoramiento, o socializar documentos, no son considerados una sensibilización.

A continuación, se relaciona un ejemplo:




**Gráfica 30.** Socializaciones realizadas por temas en Dirección Territorial y cada una de las áreas protegidas

Como resultado del análisis, presentar el impacto que han tenido estas sensibilizaciones en el fortalecimiento al Sistema de Gestión Integrado y en los resultados de la gestión, así mismo dar a conocer en caso de que aplique las dificultades que se han presentado para llevar a cabo la realización de las sensibilizaciones conforme a lo planificado, para que tomar las medidas pertinentes.

**n). Cumplimiento de los controles de riesgos para Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Presentar los controles existentes actualmente en la Dirección Territorial y las Áreas Protegidas en el plan de trabajo SST de la unidad de decisión, para las actividades desarrolladas y por ende el porcentaje de cumplimiento y adecuación de dichos controles, en pertinencia y factores positivos y negativos para determinar

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

mejoras para el mismo. En caso de incumplimiento, fallas, falencias u otras actividades presentadas para su ejecución documentar en el acta y dejar compromisos frente a ellos.

**o). Estadísticas que accidentes e incidentes que se han presentado en la vigencia**

Presentar una breve estadística de los accidentes e incidentes presentado en la vigencia correspondiente a la Revisión territorial tanto en la Dirección Territorial y las Áreas Protegidas para las actividades desarrolladas y analizar la efectividad de las mismas, al igual que dar a conocer las experiencias vividas para evitar que en otras unidades se presenten los mismos casos.

**p). Actividades proactivas para el Subsistema de Seguridad y Salud en el trabajo.**

Identificar la existencia de actividades proactivas o acciones de mejora tanto para la Dirección Territorial y las Áreas Protegidas para mejorar el SST y por ende en sus indicadores, su información en caso de identificarse se documentara en el acta en el campo de compromisos en caso que en la revisión territorial se identifique la implementación de alguna de ellas.

**q). Oportunidades de Mejora Generales**

Identificar y relacionar las oportunidades de mejora a implementar por la Dirección Territorial, teniendo en cuenta los resultados y análisis de las diferentes temáticas tratadas en la revisión territorial y los diferentes subsistemas (calidad, seguridad de la información, entre otros) que componen el SGI de la Entidad, por lo cual se debe registrar en los compromisos del acta dichas oportunidades, especificando las fechas de implementación y los responsables de su ejecución. De la misma manera se pueden identificar oportunidades que sean de competencia de los responsables de los procesos para ser revisadas en la revisión por la Dirección del nivel central.

**r). Cambios que Pueden Afectar al Sistema de Gestión Integrado**

Identificar los cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión Integrado, los cuales pueden estar relacionados con cambios normativos, tecnológicos, elecciones presidenciales, transiciones o rotaciones de personal, entre otros, que pueden afectar al sistema y los diferentes subsistemas que lo componen en el futuro cercano. Se debe planificar las actividades necesarias ya sea para incorporar cambios o para proteger o adelantar las acciones necesarias, teniendo en cuenta el procedimiento vigente de planificación de cambios DE\_PR\_06.


**s). Adecuación y necesidades de recursos para el SGI**

Se deben definir y relacionar los recursos que se dispondrán para las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado de la Dirección Territorial y sus Áreas Protegidas para la próxima vigencia (mejoras en los resultados del FURAG para las diferentes políticas, sensibilizaciones, acompañamientos, metrología, etc), los cuales deben quedar registrados en el PAA.

**t). Conclusiones de la revisión territorial**

Las conclusiones deben dar respuesta a las siguientes preguntas:



	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

*¿El Sistema de Gestión Integrado es conveniente, adecuado, eficaz, eficiente y efectivo? Para ello se debe tener claridad de los siguientes conceptos:*

**Conveniencia:** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

**Adecuación:** Determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc, para cumplir con los requisitos.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados <sup>3</sup>.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Aquí es importante determinar que se mide la eficiencia cuando se utiliza menos recursos para alcanzar un máximo de resultado o beneficio. Se es eficiente cuando quien gestiona un proceso hace una utilización racional de los recursos de que dispone. Estos recursos pueden ser: humanos, financieros, infraestructura, métodos de trabajo, maquinaria y equipo, tiempo, materiales e insumos.

Para las conclusiones de debe tener en cuenta el análisis realizado a cada una de las temáticas de la revisión territorial y de acuerdo al resultado explicar porque ha sido conveniente, adecuado, eficaz, eficiente y efectivo.

Ejemplo: El Sistema de Gestión Integrado ha sido conveniente porque las diferentes políticas y objetivos de los subsistemas que los componen están alineados con la misión, visión y la planeación estratégica de PNN de Colombia, contribuyendo a la mejora continua de los procesos a través del PHVA, al seguimiento y análisis de la información para la toma de decisión y al cumplimiento de las metas institucionales.

Es adecuado porque se ha cumplido con los requisitos de las diferentes normas identificadas para el marco del MIPG y cada subsistema, los cuales han sido verificados a través de las auditorías internas y externas, generando acciones que han permitido fortalecer su cumplimiento, se han determinado los requisitos legales, del cliente y de la organización para los trámites y servicios, realizando seguimiento permanente para identificar productos y/o servicios no conformes y generando las acciones pertinentes con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.


Es eficaz porque a través del seguimiento se asegura el cumplimiento de los objetivos o metas programadas, la eficacia de las acciones de control establecidas para cada uno de los riesgos identificados por la Entidad.

Es eficiente por que ha permitido la optimización de los recursos para la implementación de las actividades de los procedimientos y puntos de control, la mejora en cuanto al cumplimiento de los tiempos establecidos para los trámites ambientales.

Es efectivo por que ha generado mayor compromiso de la alta gerencia, de los jefes, directores, coordinadores y equipos de trabajo en cuanto a la apropiación del SGI y la mejora de los procesos para mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos.

---

<sup>3</sup>Definición Norma ISO 9000:2015

	<b>METODOLOGÍA</b>  <b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Código: DE_MT_01
		Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

### 3. Evidencias Revisión Territorial

Como evidencias de la realización de la revisión territorial al Sistema de Gestión Integrado, debe quedar la lista de asistencia diligenciada, acta de reunión debidamente firmada que incluya los compromisos con sus responsables y presentación en Power point. Estos documentos deben remitirse a la Oficina Asesora de Planeación, para generarán la respectiva publicación en la Intranet y serán empleados como insumo importante para la revisión por la dirección al Sistema de Gestión Integrado que se realiza en nivel central.

**Nota.** En casos que la revisión territorial se realice de forma virtual, se anexará el comprobante de conexión y el acta contará solo con la firma digital de Director Territorial como aprobación de la misma.

Se deben dejar compromisos derivados del análisis y resultado de las temáticas que hacen parte de la revisión territorial y que contribuirán a la mejora continua de los procesos y del Sistema de Gestión Integrado.


Se recomienda no dejar como compromiso los siguientes aspectos: Continuar con el seguimiento al mapa de riesgos, continuar con el seguimiento al PAA, reportar trimestralmente las PQR's, entre otros, estas actividades no se consideran compromisos, ya que hacen parte de las funciones.

### 6. ANEXOS

- N.A.

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
16/11/2019	3	<p>Se actualizó la estructura del documento conforme los lineamientos del Instructivo vigente "Elaboración, actualización y derogación de documentos del SGI" DE_IN_08 pasando de ser un instructivo a la estructura de una metodología por lo cual cambia de código antes DE_IN_06 ahora DE_MT_01.</p> <p>Se incluyeron temas dentro de la agenda de la revisión territorial incluyendo información del MIPG, subsistema ambiental y seguridad y salud en el trabajo y se explicó en el capítulo de desarrollo como ejecutar cada uno de los temas.</p>
05/01/2021	4	<p>Se incluyen los numerales de temas de Seguridad y Salud en el trabajo con el objetivo de aumentar la cultura de revisión del tema como un subsistema que hace parte del SGI de la Entidad, de igual forma se incluyen definiciones para apoyar al lector en los temas específicos.</p> <p>Se eliminó información del Subsistema ambiental dado que las actividades de articulación con las DT se encuentran en desarrollo y por tal motivo aún no se cuenta con insumos para su medición.</p>

	<b>METODOLOGÍA</b>	Código: DE_MT_01
	<b>REVISIÓN TERRITORIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Versión: 5
		Vigente desde: 31/05/2021

<b>CRÉDITOS</b>		
Elaboró	Nombre	Mireya Cubillos / Briana Cabrera / Mónica Rosania Sandoval Oscar Alejandro Barrera Granados
	Cargo	Funcionaria / Contratistas Oficina Asesora de Planeación Contratista / Grupo de Gestión Humana
	Fecha	24/05/2021
Revisó	Nombre	Andrea del Pilar Moreno Hernández Sandra Vivina Peña Arias
	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación Coordinadora Grupo de Gestión Humana
	Fecha:	26/05/2021
Aprobó	Nombre	Andrea del Pilar Moreno Hernández
	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Fecha:	28/05/2021