



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Grupo de Control Interno

 Libertad y Orden <b>Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</b> República de Colombia		<b>FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	Código: ESG_FO_07
			Versión: 4
			Vigente desde dd/mm/aaaa: 11/09/2012:

### INFORME DE AUDITORIA DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

<b>Fechas de realización de la Auditoría Interna:</b>	Agosto 11 al 15 de 2014.
<b>Fecha de realización del informe:</b>	Agosto 25 de 2014
<b>Auditor (es) Interno (s):</b>	Raymon Guillermo Sales Contreras.

#### Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Carlos Arturo Páez Olaya	Jefe de Área Protegida.
Diana Margarita Lucena Gavilán	Funcionaria
Yenny Cecilia Almario Artunduaga	Contratista
Nubia Stella García Castillo	Contratista
Cruz Arturo Vargas Pérez.	Funcionario
Arsenio Villaraga Bombiela	Funcionario

#### Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoria:

Se entrevistó al Equipo de Trabajo del Parque Nacional Natural Serranía de Chiribiquete en el municipio de San José del Guaviare, Departamento del Guaviare, en donde un total de 4 funcionarios y 2 contratistas, participaron del ejercicio de auditoría, suministrando la información en forma veraz, oportuna y bajo un ambiente de comunicación asertivo.

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 área, los cuales, con los aportes de la evidencia objetiva, demostraron disposición acerca de las actividades, documentos y registros obligatorios descritos en la norma mencionada.

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 y las exclusiones de la norma.

#### **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, actividad complementada en los comités locales.

#### **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, se realizó la depuración de duplicidad de documentos y la respectiva transferencia documental a la Dirección Territorial Amazonia.

#### **5.3 Política de la calidad.**

Se hacen socializaciones que demuestran la comunicación de la política en los comités locales, se realizó encuesta de percepción que arroja como resultado el conocimiento de esta herramienta.

#### **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, 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 identifican en el manual de funciones para los funcionarios y en las obligaciones contractuales para los contratistas.

### **5.5.2 Representante de la dirección.**

Se manifiesta que es la responsable de la Oficina Asesora de Planeación, de igual forma esto se define en la Resolución No 055 de 2014.

### **6.1 Provisión de recursos.**

El área cuenta con recursos ejecutados en la contratación de personal que viene desarrollando actividades que conllevan al mantenimiento desde sus puestos de trabajo del sistema de gestión de la calidad 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, permisos de filmación, concesión de aguas, investigación, etc.

#### **7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios.**

Los evaluados manifiestan que mediante los estudios previos se definen los criterios establecidos para cada necesidad de adquisición en cabeza del jefe del área protegida.

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

El jefe del área manifiesta 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.

### **8.1 Generalidades**



Se tiene conocimiento de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC en los informes de seguimiento de las metas del POA y PAI y las novedades presentadas.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

Se realiza con el diligenciamiento de las hojas metodológicas del Plan Operativo Anual y su respectivo reporte a la DTAM y 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>8.2.1 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>	<p>No se tiene conocimiento de qué manera se demuestra la percepción de la satisfacción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos.</p>
2	<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</p>	<p>Se desconoce a que hace referencia el numeral y no tiene conocimiento de cómo se identifica el servicio y producto No Conforme.</p>



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Grupo de Control Interno

<p>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> <ul style="list-style-type: none"><li>a) la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;</li><li>b) la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;</li><li>c) la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.</li><li>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.</li></ul> <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</p>	
--	--





	apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.	
3	<p><b>8.4 Análisis de datos</b></p> <p>La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la conveniencia y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. Se incluyen los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes. 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>	<p>No se asocia por parte del área, que la información generada es un insumo para la toma de decisión por la alta dirección en el marco de un sistema de gestión de la calidad asociada a lo que se relaciona a continuación: La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:</p> <p>a) los resultados de auditorías,  b) la retroalimentación del cliente,  c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio,  d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,  e) las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección,  f) los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,</p>

### Conclusiones

- El presente ejercicio de auditoría se desarrolló con el fin de determinar el grado en el que se han alcanzado los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del Parque y las No Conformidades detectadas se acogerán para evaluar la eficacia del anterior y para identificar oportunidades de mejora.
- La auditoría se ejecutó en forma eficaz, eficiente y efectiva, según los tiempos estimados en el Plan de Auditoría.



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Grupo de Control Interno

- Se observó en los auditados, colaboración, sentido de pertenencia, disposición y conocimiento del ejercicio de revisión realizado.
- 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.
- Se soportó un adecuado conocimiento del principio de Enfoque por Procesos, en donde todos y cada uno de las entrevistas tienen una proporcionada comprensión acerca de la red de procesos adoptada por el área y de su articulación con la entidad y la DTAM, la cual permite generar valor agregado en la efectividad, eficiencia y eficacia de la gestión desarrollada.

**Raymon Guillermo Sales Contreras.**

---

**Nombre y Firma Auditor Interno.**

