



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



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

INFORME DE AUDITORIA DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

Fechas de realización de la Auditoría Interna:	Noviembre 10 al 14 de 2014.
Fecha de realización del informe:	Diciembre 15 de 2014
Auditor (es) Interno (s):	Raymon Guillermo Sales Contreras.

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
John Jairo Restrepo Salazar	Jefe de Área Protegida.
Juan Wong Lubo	Funcionario
Milton Charris Polo	Contratista
Elkin Hernández Rolong	Contratista
Juan Carlos Rodríguez	Funcionario
Leinis Rodríguez Bolaños	Contratista
Julio Segundo Jiménez	Contratista
Alberto Arévalo Núñez	Contratista
Jhonatan Bolaños	Contratista
Nelcy Liliana Casallas	Contratista
Leonardo Javier Álvarez	Contratista
Frank Elías Chávez Rudas	Contratista
Nelson de la Rosa	Funcionario.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387-388-389
www.parquesnacionales.gov.co



Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:

Se entrevistó al Equipo de Trabajo del Parque Nacional Natural Tayrona en la ciudad de Santa Marta, Departamento del Magdalena, en donde un total de 4 funcionarios y 9 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 conocimiento 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 conocimiento y ubicación de las caracterizaciones de los procesos, el ciclo PHVA, entradas y salidas de información y sus usuarios.

4.2.2 Manual de la calidad.

El equipo de trabajo conoce 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, se enfocan en el Control de Registros y Control de Documentos, Auditorías Internas, Control del Producto y/o Servicio No conforme, Acción Correctiva y Acción Preventiva.

4.2.3 Control de documentos.

Se observa en las socializaciones realizadas, 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 Caribe.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



5.3 Política de la calidad.

Se hacen socializaciones (correos electrónicos y acompañamientos) 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 por parte de los evaluados 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 el responsable de la Oficina Asesora de Planeación, de igual forma se les informó que 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 integrado de gestión en lo que corresponde a compromisos laborales y actividades contractuales que involucran el cumplimiento de los procesos y procedimientos aplicables para el área.

6.4 Ambiente de trabajo.

Las condiciones del sitio de trabajo son adecuadas en cuanto a los factores físicos, ambientales, ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación, etc.

7.4.1 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 responsabilidad del jefe del área protegida y las evaluaciones y supervisiones realizadas.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387-388-389
www.parquesnacionales.gov.co



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, ecoturísticos 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, se observa en los permisos de investigación.

8.1 Generalidades

Se tiene conocimiento y aplicabilidad 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 DTCA 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.

8.3 Control del producto / servicio no conforme

En cuanto al servicio no conforme el jefe del área manifiesta que este se identifica con las auditorías internas, tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, encuestas y los planes de mejoramientos suscritos y ejecutados, de igual forma cuando es entregado por el cliente.

8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva

Se observa la efectividad de las acciones correctivas y preventivas consignadas en el plan de mejoramiento que subsanaron las No Conformidades evidenciadas.

Descripción de las No Conformidades:

NO	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
----	---------------------------	----------------------------------





1	<p>7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio</p> <p>La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio.</p> <p>La planificación de los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, se determinan</p> <p>a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio;</p> <p>b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio;</p> <p>c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste;</p> <p>d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos</p>	<p>No se encontraron registros de los formatos de seguimientos y evaluación por parte del supervisor en lo correspondiente al permiso de investigación de cocodrilos desarrollado por el área mediante concepto técnico enviado con Orfeo No 20146720000366 del 10 de noviembre de 2014.</p>
---	---	--





	El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.	
2	<p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>La organización realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información relativa a la percepción del cliente</p>	No se tiene conocimiento de qué manera se demuestra la percepción de la satisfacción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos.





3	<p>8.4 Análisis de datos</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> <ul style="list-style-type: none"> 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,
---	---	--

Conclusiones

- El presente ejercicio de auditoria se desarrolló con el fin de determinar el grado en el que se han alcanzado los requisitos del Sistema 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.
- Se observó en los auditados, colaboración, sentido de pertenencia, disposición y conocimiento del ejercicio de revisión realizado.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



- 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 DTCA, 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.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387-388-389
www.parquesnacionales.gov.co