



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>	Mayo 20 al 23 de 2014.
<b>Fecha de realización del informe:</b>	Mayo 30 de 2014.
<b>Auditor (es) Interno (s):</b>	Oscar Rodríguez Camargo.

### Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Hugo Fernando Ballesteros Botero.	Jefe de Área Protegida.
Oscar Castellanos Sánchez.	Profesional Universitario.
Elisa Moreno Ortiz.	Profesional Universitario.
Guido Gerardo Fernández Cruz.	Técnico Administrativo.
Gabriel Eduardo Echeverri Norman.	Técnico Administrativo.
Milton Henry Arias Fierro.	Técnico Administrativo.
Mauricio Vanegas Gallego.	Operario Calificado.
Cristina Aristizábal Cardona.	Contratista - Profesional Social.
Gloria Torres Morales.	Contratista - Profesional Procesos de Planeación, Ejecución Administrativa e Implementación del SGC.
Diana Marcela Piedrahita Merchán.	Contratista - Técnica Administrativa.
Diana Piedad Franco Rojas.	Contratista - Secretaria Recepcionista.





### **Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:**

Se entrevistó al Equipo de Trabajo del Parque Nacional Natural Los Nevados en la ciudad de Manizales, en donde un total de 7 funcionarios y 4 contratistas, participaron del ejercicio de auditoría interna de calidad, suministrando la información en forma veraz, oportuna y bajo un ambiente de comunicación asertivo.

Previamente a la ejecución de la auditoría 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 PNN, los cuales, con los aportes de la evidencia objetiva, demostraron cumplimiento o no acerca de las actividades, documentos y registros obligatorios descritos en la norma mencionada.

Las ya mencionadas entrevistas, se efectuaron por proceso: Estratégicos, de Evaluación, Misionales y de Apoyo para facilitar el desarrollo del ejercicio. A continuación se resume por Numeral de la NTC GP 1000:2009, los aspectos positivos encontrados en este proceso de mejora continua:

#### **4.1 Requisitos Generales**

Todos los entrevistados conocen su ubicación dentro del Mapa de Procesos, así como la forma de interacción con los otros procesos dentro del Sistema. Adicional a lo anterior, saben cuáles son los insumos que reciben de otros procesos y los productos que entregan luego de la cadena de valor, lo cual conlleva a resaltar el coherente conocimiento de los funcionarios y contratistas en cuanto al principio de Enfoque por Procesos. En este aspecto, se resalta la gestión realizada por la responsable del tema en el Parque; quien mediante las socializaciones permanentes y el re - direccionamiento de los correos enviados desde Nivel Central, acerca de las modificaciones de la documentación, y su posterior sesión de formación a cada responsable de proceso; coadyuva a la mejora del Sistema. El aseguramiento de la eficacia, es determinado por el cumplimiento de las actividades descritas en cada procedimiento, según las entrevistas practicadas a cada responsable.

Los responsables del Proceso Misional y de Apoyo aseguran la eficacia en el control de sus procesos, con sus portafolios de evidencias para demostrar gestión frente a algún compromiso laboral de su injerencia.

Para los responsables de los Procesos de Apoyo, dicha eficacia se mide mediante la realización de seguimientos e implementación, según lo evidenciado de:

- Los cuadros de envío y recibo de la correspondencia y fax,
- El control en bases de datos para el presupuesto,
- El control de la correspondencia mediante el aplicativo “Correspo”, y
- El reporte de los accidentes de trabajo en forma oportuna; entre otros.



De esta forma y según los soportes presentados por los responsables de los procesos, cada uno de los anteriores asegura la disponibilidad de información para el seguimiento de sus procedimientos. Pese a lo anterior, el tema de las copias de seguridad presenta deficiencias, las cuales serán enunciadas en el acápite de No Conformidades de este informe.

El seguimiento, medición y análisis de los procesos para la responsable de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC en el Parque, se hace en forma articulada con el Grupo de Control Interno en las auditorías ejecutadas y el seguimiento posterior a las Acciones Correctivas planteadas.

#### **4.2.2 Manual de la calidad**

Según encuesta grupal, todos los miembros del Equipo de Trabajo del Parque, conocen los procedimientos requeridos por la norma NTCGP 1000:2009, su interrelación con los demás procedimientos de la Entidad y sus objetivos y funcionalidad. Adicional a lo anterior, se indagó a la responsable de la implementación del SGC acerca de las exclusiones de la Norma, concluyendo la justificación de las mismas, su ubicación en el Manual de la Calidad y en general conocimiento del tema.

#### **4.2.3 Control de documentos**

El responsable del tema del SGC está al tanto de la aprobación, revisión, actualización e identificación de cambios de los documentos antes de su emisión, mediante el control efectuado a la documentación vigente comunicada desde el Nivel Central por medio de correos electrónicos, la cual es socializada a los directos responsables de proceso. Los demás entrevistados son conscientes de que la documentación debe descargarse de la página en el link de Instrumentos Evaluación y Control de Gestión la cual es la vigente para la Entidad.

#### **4.2.4 Control de los registros**

Se evidencia que los archivos se encuentran clasificados de acuerdo a sus series documentales en orden cronológico y número consecutivo y las carpetas se encuentran identificadas con nombre y código de la serie documental correspondiente al Área y sus documentos foliados.

### **5.3 Política de la calidad**

Se logró establecer que la manera en la cual la Política y los Objetivos de la Calidad, son comunicados a todo el personal del Parque mediante las socializaciones realizadas por el responsable del tema (como por ejemplo listas de asistencia y actas de reunión de fechas 11 de Febrero, 04 de Marzo, 21 de Marzo y 11 de Abril de 2014; así como el correo electrónico del 10 de Marzo del mismo año).



### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

En entrevista grupal, se comprueba el conocimiento que se tiene acerca de donde están definidas las responsabilidades y autoridades por proceso: en el manual de funciones para el funcionario y en las obligaciones de los contratistas.

### 5.5.2 Representante de la dirección

En entrevista realizada a uno de los responsables de proceso, se logra determinar que se cuenta con el conocimiento de quien es el Representante de la Alta Dirección y de donde se referencia esta información: Manual de la Calidad y Resolución No. 055 del 11 de Febrero de 2014 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE DESIGNA AL REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN”*.

### 6.1 Provisión de recursos y 8.2.1 Satisfacción del Cliente

El Parque cuenta con recursos para la implementación y mantenimiento del Sistema, los cuales son traducidos en el Contrato No. 109 cuyo objeto es *“...PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS PARA DAR SOPORTE AL PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS EN LA ORIENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO), EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RECURSOS FÍSICOS, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN, ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE USUARIOS; ASÍ COMO EN LA DINAMIZACIÓN DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL; CONTRIBUYENDO A LA MEJORA CONTINUA Y AL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA PROTEGIDA...”*

Por otra parte, se cuentan con estadísticas de satisfacción del usuario (análisis y tabulación), las cuales se han aplicado de la siguiente forma:

#### 2013:

- Trimestre Marzo a Mayo: (remisión: 17 de Junio, se aplican 43 encuestas),
- Trimestre Junio a Agosto (remisión: 27 de Agosto, se aplican 97 encuestas),
- Trimestre Septiembre a Noviembre (remisión: 26 de Noviembre, se aplican 36 encuestas), y
- Diciembre (remisión: 10 de Febrero de 2014, se aplican 27 encuestas).

#### 2014:

- Trimestre Enero a Marzo de 2014 (se aplicaron 52 y se remitieron el 16 de Abril).



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

## **6.4 Ambiente de Trabajo**

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

## **7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio**

Los miembros del Equipo de Trabajo del Parque, tienen conocimiento de los servicios prestados y trámites ofrecidos a los usuarios, entre los que se enumeran Concesión de aguas, Investigación, Permisos de Filmación, Concesión de ecoturismo e Instalación de antenas; entre otros.

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

Las especificaciones técnicas son detalladas: cada estudio previo cuenta con los criterios establecidos según la necesidad de compra.

## **8.3 Control del producto / servicio no conforme**

Pese a que en el Parque no se ha presentado este tipo de incumplimientos, el Equipo de trabajo conoce a qué hace referencia el numeral, así como las actividades a realizar en caso contrario.

### **8.5.2 Acción Correctiva**

Se verificó en campo una a una las No Conformidades descritas en el Informe Final de la auditoría anterior, concluyendo que las mismas fueron subsanadas y cerradas. Se registra evidencia objetiva para cada una.

## **8.4 Análisis de datos**

El personal adscrito al Parque es consciente de la información generada y que es insumo para las reuniones de revisión por la Alta Dirección. Cada uno de éstos datos, son analizados previo envío: Informes de Quejas y Reclamos, reporte del seguimiento a las Acciones Preventivas a los Mapa de Riesgos, el seguimiento a las Acciones Correctivas del Plan de Mejoramiento Integral y la Encuesta de Satisfacción del Usuario.



**No Conformidades evidenciadas:**

No.	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	<p><b>4.1 Requisitos Generales</b> b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos...”</p>	<p>El Equipo de Trabajo desconoce el documento “Manual de Calidad”, en el cual se describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad en Parques Nacionales.</p>
2	<p><b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b> La entidad debe: a) determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio; e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).</p>	<p>No se evidencia documento alguno en el cual, para los prestadores de servicios (contratistas) se determinen aspectos básicos en cuanto a habilidades (se describe estudio, formación y experiencia).</p>
3	<p><b>7.5.4 Propiedad del cliente</b> La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la entidad debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase el numeral 4.2.4). NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.</p>	<p>No se tiene conocimiento de si en la Entidad se reciben propiedades del usuario, de su control, así como de su identificación, verificación, protección y salvaguarda este tipo de bienes.</p>
4	<p><b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b> La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia). El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema. Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones</p>	<p>No se cuentan con indicadores al interior de la Territorial con los cuales se pueda medir la calidad y la productividad de los servicios, así como de los procesos; por lo tanto no existen índices para la aplicación del Principio de Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones, en donde las decisiones eficaces, se basen en el análisis de los datos y la información de la NTCGP 1000:2009.</p>



No.	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
	<p>preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.</p> <p>NOTA 1 Para el seguimiento y la medición de los procesos se pueden emplear métodos como indicadores, encuestas, seguimiento al avance de los proyectos y cronogramas entre otros. Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente.</p> <p>NOTA 2 Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la entidad considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y sobre la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>8.4 ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes. El análisis de datos debe proporcionar información sobre:</p> <p>a) la satisfacción del cliente (véase el numeral 8.2.1), b) la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio (véase el numeral 7.2.1), c) las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, (véanse los numerales 8.2.3 y 8.2.4), y d) los proveedores (véase el numeral 7.4).</p>	

### Oportunidades de Mejora:

Se sugiere complementar la capacitación interna impartida por la responsable de la implementación del SGC, con capacitación formal gratuita brindada por entidades como el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; entre otros, con el fin de certificar los conocimientos ya adquiridos, asegurando el entendimiento y la correcta implementación de todos los aspectos del Sistema de Gestión, como entrada para llevar a cabo el proceso de mejora continua. De ésta forma, se fomentaría la aplicabilidad del principio número 9 de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios: “...*Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles...*”



### **Conclusiones:**

- La auditoría se desarrolló en forma eficaz, según los tiempos estimados en el Plan de Auditoría.
- Los auditados demostraron colaboración y sentido de pertenencia hacia el proceso de revisión.
- La asertividad fue el común denominador en los canales de comunicación entre las partes.
- Se soportó un adecuado conocimiento del principio de Enfoque por Procesos, en donde todos y cada uno de los entrevistados tienen una proporcionada comprensión acerca de la red de procesos adoptada en Parques Nacionales Naturales y de su gestión articulada, la cual permite generar valor.
- El eficaz desempeño del rol del responsable del tema de Calidad al interior del Parque, ha permitido al Equipo de Trabajo un importante grado de conocimiento respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, un eficiente control del tema documental, de la implementación de procedimientos y la utilización de los formatos vigentes.
- Se resalta que todos los entrevistados tienen un amplio conocimiento de la Política de Calidad y sus Objetivos. En este aspecto, lo más importante es el empoderamiento que el Equipo de Trabajo tiene de sus procesos, procedimientos y en general de sus responsabilidades, toda vez que se logró determinar cómo coadyuvan al cumplimiento de Política y Objetivos de Calidad, desde cada uno de sus puestos de trabajo.
- Es importante articular con el Nivel Central, el tema de la falta de indicadores por procesos y el seguimiento y la medición de los mismos como herramientas para la mejora, ya que los resultados de sus índices permiten no basarse en la intuición para la toma de decisiones, sino fundamentarse en el análisis de estos datos en forma veraz y oportuna.

---

**Nombre y Firma Auditor Interno.**