

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  <p>Parques Nacionales Naturales de Colombia</p> | FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA | Código: ESG_FO_07 |
| | | Versión: 4 |
| | | Vigente desde 11/09/2012: |

INFORME DE AUDITORIA DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

| | |
|---|----------------------------|
| Fechas de realización de la Auditoría Interna: | Noviembre 25 al 29 de 2014 |
| Fecha de realización del informe: | Diciembre 04 de 2014 |
| Auditor Interno : | Luis Enrique Pérez Camacho |

Funcionarios / Contratistas Auditados:

| NOMBRE | CARGO |
|-------------------------------------|---|
| Marcela Cano Correa | Jefe Área Protegida- Código 2025, Grado 21 |
| Vanburen Ward Bolívar | Profesional Universitario - Código 2044, Grado 08 |
| Jennifer Isabel Bowie Archbold | Técnico Administrativo- Código 3124, Grado 13 |
| Delmar Castrol Forbes Castillo | Técnico Administrativo- Código 3124, Grado 13 |
| Jan Michael Webster Archbol | Operario calificado, Código 4169, Grado 11 |
| Jostiffer Allen García Henry | Operario Calificado – Código 4169,Grado 11 |
| Darrel Ward Taylor | Profesional - Contratista |
| Luis Santiago Posada Osorio | Técnico Apoyo REA- Contratista |
| Nichols Eugenio Livingston Robinson | Técnico Control y Vigilancia-Contratista |
| Asineth Marelbis Britton Smith | Auxiliar administrativo- Contratista |
| Olario José Ward Brown | Técnico Sistemas Sostenibles- Contratista |
| Wallwin Wallford Brown Martínez | Técnico Sistemas Sostenibles- Contratista |
| Franco Vicente Robinson Howard | Técnico Apoyo Pesca –REA-Contratista |
| Suheidy Borden Suárez | Apoyo Ecoturismo-Educación ambiental- Contratista |
| Israel Eucario Livingston Archbold | Operario- Contratista |
| Aika Ineke Henry Taylor | Servicios Generales- Contratista |



Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:

El equipo de trabajo de Old Providence, está compuesto por 16 funcionarios y contratistas, quienes participaron en la encuesta preparada por el Grupo de Control Interno (lista de verificación), denotando interés por el tema de calidad y el compromiso de interiorizar y aplicar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP: 1000:2009, con la limitante de contar con conectividad intermitente en el Área.

Después de la reunión de apertura, en el ejercicio auditor integral se entrevistó a todo el equipo del PNN, recorriendo todos los deberes de la Norma, de conformidad con la lista de verificación aplicada, denotando los siguientes resultados:

4.1 Requisitos Generales

Los entrevistados conocen el mapa de procesos implementado y su composición por procesos y procedimientos partiendo de los estratégicos, evaluación de los sistemas de gestión, misionales y de apoyo. Como la herramienta tecnológica es débil en el PNN, difícilmente se han realizado prácticas de búsqueda en la Intranet de la Entidad, no se ha desarrollado esta destreza.

De acuerdo a los resultados de las auditorías internas, revisión de la dirección, encuestas de satisfacciones y las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, le han servido al PNN para mejorar su gestión.

4.2.3 Control de Documentos

Los ajustes al Sistema de Calidad, son informados por correo electrónico por el líder de Calidad DTCA, con el ánimo que sean revisados interiorizados por los contratistas y funcionarios, con la limitante falta de conectividad eficiente en el área. El PNN debe buscar la estrategia para subsanar este impase de comunicación.

4.2.4 Control de Registros

Al evidenciar las carpetas que reposan en el PNN, se denotó que el archivo documental no se encuentran implementadas en el PNN de conformidad con las tablas de retención vigentes.

5.2 Enfoque al Cliente

El PNN tiene un turismo especializado y dirigido que se desarrolla en un área con un atractivo natural especial, los visitantes son sofisticados y por parte del PNN se atiende y se realiza una actividad controlada y dirigida para que produzcan un mínimo de impacto sobre los ecosistemas naturales, se busca el respeto al patrimonio natural, se educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza, con la generación de ingresos para el apoyo y fomento de la conservación del área protegida y logro de beneficios a las comunidades aledañas.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las funciones de Parques están definidas en el Decreto 3572 del 27 de septiembre de 2011, conocen e interpretan el Organigrama de la Entidad, son conscientes de las responsabilidades implícitas en las caracterizaciones de los procesos, en las actividades de los procedimientos divulgados en la Intranet y por correos electrónicos.

5.5.3 Comunicación interna

Conocen la estrategia de comunicación interna de la Entidad, las herramientas implementadas entre ellas Intranet, noticiero punto de encuentro, Insitu radio, correo electrónico, carteleras, dada las condiciones del área hacen uso de lo mínimo.

5.6.2 Información para la revisión

Indirectamente aportan información a la alta dirección para la revisión del sistema, con las acciones correctivas de las no conformidades detectadas en las auditorías internas, en la identificación y mitigación de riesgos en el área, con las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, todo lo anterior se informa a la DTCA, a la Oficina Asesora de Planeación y a la Subdirección Administrativa y Financiera.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Cuando los visitantes hacen uso de los atractivo del PNN, entre ellos Laguna MC. Bean, los cayos de los tres hermanos, cayo Cangreso que cuenta con infraestructura (muelle y Quioscos), caminatas por el sendero de manglar Mc Bean y buceo a pulmón y con tanque en la zona arrecibal y alrededor de los cayos, se realiza comunicación con los turistas y se prestan los servicios ecoturísticos disponibles. Con las encuestas de satisfacción y el buzón de quejas y reclamos aportan insumos que serán consolidados por otras instancias para la evaluación de la satisfacción de los usuarios, se observaron peticiones, quejas y reclamos y sus respuestas oportunas.

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

El AP para adquirir sus bienes y servicios, elaboran sus estudios previos de conformidad con la ley 80 de 1993 y decretos reglamentarios a la fecha, son enviados a la Dirección Territorial para inicien el proceso de contratación y realicen las habilitaciones técnicas, financieras, jurídicas y económicas, ya suscrito el contrato el PNN recibe los bienes y servicios y como interventor realiza sus respectivas certificaciones a satisfacción tanto de los proveedores como de sus contratistas. En la auditoría se evidenciaron estudios previos y certificaciones de contratistas y a proveedores firmadas por la Jefa del Área.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El Parque Nacional no cuenta con infraestructura para la acomodación de visitantes, distinta al muelle de Cayo Cangrejo en el cual ellos pasan algunas horas del día, en el marco de una ruta turística promovida por la Isla de Providencia. Hay sitios de buceo y careteo dentro del área protegida. Los servicios ecoturísticos son prestados por operadores locales. Estos servicios se pueden consultar en la Guía Parques Nacionales Naturales de Colombia. Diseñada por la empresa Servicio Creativos y en la intranet <http://parquesnacionales.gov.co>.

Se cuenta con procedimientos para cada uno de los trámites en los cuales claramente se identifica el tipo de servicio, sus características, el mecanismo para su otorgamiento, así como las dependencias que intervienen en el proceso y sus respectivos registros adoptados formalmente a través del SIG

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Se conoce a través de encuestas de satisfacción y de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que contribuyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios que presta PNNC.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio no conforme

No aplica al área. Según lo establecido en el Manual de Calidad este procedimiento se aplica a los trámites y servicios de PNNC, existe poco conocimiento del mismo, de los criterios establecidos y de los formatos implementados para tal fin, que contribuyen a la identificación de los productos y/ servicios que se encuentran en la intranet y a su respectivo tratamiento.



No Conformidades evidenciadas:

| NO | PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD |
|----|--|---|
| 1 | <p>4.2.2 Manual de Calidad La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya: a) el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase el numeral 2.2), b) los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> | <p>Todos los contratistas y funcionarios entrevistados no tienen conocimiento de este documento estratégico, que los ilustra como Parques documentó el Sistema de Calidad.</p> |
| 2 | <p>4.2.4 Control de Registros Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> | <p>Los contratistas y funcionarios no tienen interiorizado la utilidad de este procedimiento obligatorio y de la aplicación de las tablas de retención vigentes en el control de los registros institucionales y transferencias de los archivos a la Dirección Territorial.</p> |
| 3 | <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos La organización aplica métodos convenientes para el seguimiento y, cuando es aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Los métodos aplicados permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones</p> | <p>El AP debe revisar e interiorizar las hojas metodológicas del indicador, que parten de las metas del PAI, con las cuales aportan a la medición de los procesos de la entidad teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia y efectividad.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | correctivas, según sea apropiado. | |
| 4 | <p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio</p> <p>En las etapas apropiadas y de acuerdo con las disposiciones planificadas se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos.</p> <p>Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la entrega del producto y/o prestación del servicio para al cliente.</p> <p>La aceptación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.</p> | <p>Los entrevistados desconocen la base de registros de trámites ambientales y los formatos establecidos en el SIG; Seguimiento y medición al servicio no conforme y Registro de servicio no conforme.</p> <p>Igualmente los contratistas y funcionarios de Old Providence, deben interiorizar el procedimiento del servicio no conforme, su aplicabilidad, como se controla y cuáles son los servicios y trámites que presta PNNC.</p> |

Conclusiones:

1. Todos los funcionarios y contratistas de Old Providence participaron activamente en la auditoría de Calidad, realizada del 25 al 29 de noviembre de 2014, aportando las evidencias requeridas.
2. Es necesario articular con el Líder de Calidad de la Dirección Territorial, aspectos de vital importancia como la socialización e interiorización de la NTC GP: 1000; MECI 2014 y del Sistema de Calidad implementado y certificado y la importancia de mantenerlo.
3. Establecer una estrategia y agendas de trabajo conjuntas con el Líder de Calidad, para la interiorización de todos los procesos y procedimientos aplicables a Parques Nacionales Naturales de Colombia y al Área.
4. El líder de Calidad y la Jefa de Old Providence, deben asegurarse que los contratistas y funcionarios, interioricen y dominen el Sistema Integrado de Gestión (Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión) necesarios para la realización eficiente de la gestión institucional del Área.
5. La limitante de la conectividad, no puede ser excusa para la revisión de la Intranet y la actualización de las modificaciones del sistema, es un deber y responsabilidad de todos los funcionarios y contratistas.

LUIS ENRIQUE PÉREZ CAMACHO

Profesional de apoyo Grupo Control Interno



MinAmbiente
Ministerio del Ambiente
y Desarrollo Sostenible

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

