



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:	Septiembre 15 al 18 de 2014.
Fecha de realización del informe:	Octubre 06 de 2014
Auditor (es) Interno (s):	Néstor Fabio Martínez Páez

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Diana Marcela López Lezama.	Jefe de Área Protegida
Eduardo Niño Cuervo	Técnico Administrativo
Martha Liliana Sarmiento García	Contratista
Elkin Mauricio Pedraza Sarmiento	Contratista
Jairo Alejandro Hernández Cobos	Contratista
Ángela Milena Pantoja Garzón	Contratista
Luz Amparo Lema Vélez	Contratista
Manuela Cano Burgos	Contratista
Daniela Gómez Velasco	Contratista
Ingrit Daniela Pineda Galindo	Contratista



Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:

Se entrevistó al Equipo de Trabajo del Parque Nacional Natural Chingaza – PNN CHINGAZA en la Sede Administrativa Monterredondo– en el municipio de Fomeque, donde un total de 2 funcionarios y 8 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, 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 Protegida –AP-, 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

El grupo de trabajo del PNN Chingaza entrevistado conoce su ubicación dentro del Mapa de Procesos implementado, así como la forma de interacción con los otros procesos dentro del Sistema. Adicionalmente, 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.

El seguimiento a los procesos se efectúa en los comités locales (reuniones internas de trabajo mensuales- programación mensual de actividades publicada en cartelera); en dónde se verifica los avances de tareas designadas y avances del cumplimiento de los compromisos adquiridos, asegurando así la eficiencia y la efectividad.

Los funcionarios y contratistas responsables de los Procesos Estratégicos, de Evaluación Misional y de Apoyo aseguran el control de sus procesos mediante evidencias, demostrando gestión frente a algún compromiso laboral de su competencia, de esta forma y según los soportes presentados se asegura la disponibilidad de información para el seguimiento de sus procedimientos.

4.2.2 Manual de la calidad

La Jefe del Área Protegida y su equipo de trabajo mediante encuesta realizada en el ejercicio de la auditoría, evidenció que identifican y conocen los procedimientos requeridos por la norma NTCGP 1000:2009, su interrelación con los demás procedimientos de la Entidad sus objetivos y funcionalidad.



4.2.3 Control de documentos

El líder de calidad en la Dirección Territorial Orinoquia, está al tanto de la aprobación, revisión, actualización e identificación de cambios en 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 en el Parque Nacional Natural Chingaza.

Los demás entrevistados son conscientes 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. Todos los funcionarios y contratistas concuerdan en que alguna duda con respecto a la documentación, es consultada al responsable del tema de Calidad.

4.2.4 Control de los registros

Se evidenció el conocimiento que tiene el Área Protegida 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

5.4.1 Objetivos de la calidad

En el PNN Chingaza, se tiene claridad de los objetivos de calidad, mejora continua, satisfacción de usuarios, comunicación y políticas al ciudadano, las cuales permiten contribuir con la política de calidad de Parques Nacionales Naturales.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

En entrevista realizada la Jefe del Área Protegida y su equipo de trabajo, se comprueba el conocimiento que se tiene acerca de donde están definidas las responsabilidades y autoridades por proceso: en los procedimientos, en el manual de funciones y en las obligaciones de los contratistas.

5.5.3 Comunicación interna

El equipo de trabajo del PNN Chingaza conoce la estrategia de comunicación interna de la Entidad, las herramientas implementadas entre ellas Intranet, noticiero punto de encuentro, In situ radio, correo electrónico, carteleras.



5.6.2 Información para la revisión

El PNN Chingaza, indirectamente aporta 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 Dirección Territorial Orinoquia, a la Oficina Asesora de Planeación y a la Subdirección Administrativa y Financiera y al Grupo de Control Interno.

6.1 Provisión de recursos

El PNN Chingaza cuenta con el Plan de Necesidades aprobado para la vigencia 2014, en el cual se asignaron recursos para: mantenimiento, compra de equipos, materiales y suministros, elementos de escritorio y oficina, elementos de aseo y cafetería, comunicaciones y transporte, servicios públicos, viáticos, gastos de viaje y contratación de personal.

Las estadísticas de satisfacción al usuario se llevan a través de las encuestas de satisfacción de usuarios sistematizada, donde se establecen cuantos usuarios llegan al PNN Chingaza.

6.4 Ambiente de trabajo

Las condiciones de la sede administrativa 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 por la Entidad, concesión de aguas, investigación (prestados directamente en el Área) y trámites ofrecidos a los usuarios.

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

De acuerdo con los funcionarios entrevistados y que tienen relación directa con el proceso en mención la necesidad de compra se tiene en cuenta con las especificaciones técnicas detalladas y establecidas en los estudios previos.

8.1 Generalidades

Se evidenció seguimiento a las acciones propuestas en el plan de mejoramiento del año 2012 suscrito con el Grupo de Control Interno, a las metas del Plan Operativo Anual, las cuales se consignan en matriz del Plan de Acción Institucional, a los objetivos concertados con los funcionarios y a los productos de los contratistas. Así mismo en entrevista con la Jefe del PNN Chingaza, comentó que se realizan inspecciones periódicas y recomendaciones según el caso, para mantener la eficacia en el Sistema de Gestión de la Calidad.



8.2.1 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente se demuestra a partir de la atención de quejas y reclamos y las encuestas realizadas. La información relacionada con la satisfacción del cliente tomada de las encuestas, el buzón de sugerencias PQR's se socializa en los comités locales y directivos.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y la medición de los procesos, es verificable dentro del Área Protegida, por medio de la Evaluación del Desempeño de sus funcionarios. Para el caso de los contratistas, el Jefe de Área verifica que los productos entregados se encuentren dentro del cronograma de actividades de la vigencia. Por otra parte, la evaluación global del Área Protegida, se encuentra descrita en el Informe de Gestión Anual de la Dirección Territorial Orinoquia.

8.3 Control del producto / servicio no conforme

En el Parque Nacional Natural Chingaza 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. Lo anterior se realiza mediante identificación de acciones para eliminar la no conformidad detectada.

No Conformidades evidenciadas:

No.	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	<p>5.3 Política de la calidad</p> <p>La organización ha establecido y mantiene una política de calidad adecuada al propósito de la organización.</p> <p>La política de calidad incluye los compromisos de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.</p> <p>La política de calidad se comunica y es entendida por el personal de la organización.</p>	<p>NO CONFORMIDAD No. 1 Al realizar la encuesta a los diez (10) participantes en el ejercicio de la auditoría de calidad relacionada con el conocimiento de las políticas de calidad, se logró evidenciar que no hay claridad en el conocimiento del tema, según lo establece el numeral de la norma 5.3 política de calidad.</p>



No.	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
2	<p>5.5.2 Representante de la dirección</p> <p>Se ha designado a un representante de la dirección de la organización, del nivel directivo para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad, retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño y las necesidades de mejora del SGC y asegurar que se promueve la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</p>	<p>NO CONFORMIDAD No. 2 En entrevista realizada a la Jefe del Área Protegida y su equipo de trabajo, se evidenció el no 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.</p>

Conclusiones:

- El presente ejercicio de auditoría, se ejecutó con el fin de determinar el grado de cumplimiento en el tema de calidad, en que se han alcanzado los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en el PNN Chingaza.
- 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.
- El líder de Calidad y el Jefe del PNN Chingaza, deben asegurarse que los funcionarios y contratistas, interioricen y dominen el tema de calidad, necesario para la realización de su gestión, mediante estrategias y agendas de trabajo, para llegar así a la sensibilización en el Sistema Integrado de Gestión.

NESTOR FABIO MARTINEZ PAEZ

Nombre y Firma Auditor Interno.