



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 AUDITORÍA DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

<b>Fechas de realización de la Auditoría Interna:</b>	Octubre 27 de 2014.
<b>Fecha de realización del informe:</b>	Noviembre 21 de 2014
<b>Auditor (es) Interno (s):</b>	María Victoria Piraquive Isaza Contratista grupo de Control Interno

#### Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Henry Pinzón Benavides	Funcionario - Jefe de Área Protegida
Roberto Ariano Limnander De Nifuwenhove	Funcionario – Profesional Universitario
Verónica María Velasco Salcedo	Funcionaria – Profesional Universitario
Víctor Darío Silva López	Funcionario – Profesional Universitario
Jorge Raúl Carvajal Duarte	Funcionario – Técnico Administrativo
Luis Antonio Velasco Cáceres	Funcionario – Técnico Administrativo
Mario Reyes Leal	Funcionario - Técnico Administrativo
Víctor Raúl Buitrago Niño	Funcionario - Técnico Administrativo
Gustavo Barrera Valderrama	Funcionario – Operario calificado
Omar Elicio López Velandia	Funcionario – Operario calificado
Libardo Caballero Cristancho	Funcionario – Operario calificado
Raúl Ortíz Herrera	Contratista – Profesional Restauración
Carlos Andrés Suárez Méndez	Contratista – Profesional Plan de Manejo
Gabriel Serrano Monsalve	Contratista – Profesional Ecoturismo





Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



Mary Stella Velandia Mora	Contratista – Auxiliar Administrativa
Sandra Yudith Calderón García	Contratista – Auxiliar Administrativa

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

Se entrevistó al equipo de trabajo del Parque Nacional Natural El Cocuy, en la Sede Administrativa del municipio El Cocuy, en donde un total de 16 funcionarios y contratistas (los cuales representan el 54% del total), 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, 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 al equipo del Área Protegida, quienes con los aportes de la evidencia objetiva, demostraron cumplimiento o no acerca de las actividades, documentos y registros obligatorios descritos en la norma mencionada.

La auditoría se realizó de manera grupal. 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

Las dieciséis (16) personas entrevistadas conocen su ubicación dentro del Mapa de Procesos, 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.

La medición y análisis de los procesos se hace en forma articulada con el Grupo de Control Interno en las auditorías ejecutadas y el seguimiento posterior a las acciones correctivas del plan de mejoramiento, se denota cumplimiento a los requerimientos solicitados tanto por la Dirección Territorial, Nivel Central, entes externos y visitantes.

Al cumplir con las actividades descritas en cada procedimiento se asegura la eficacia, se realiza seguimiento por parte del Jefe del área a los objetivos concertados con cada funcionario y los productos con cada contratista, ejercicio que fue evidenciado, de igual manera en los comités locales (reuniones internas de trabajo); se verifican avances de tareas asignadas y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.





## 4.2.2 Manual de la calidad

Al indagar sobre los requerimientos de la norma, se remiten fácilmente al cuaderno de la entidad en el cual se encuentran consignados y describen su interacción con los procedimientos de la entidad. Tienen claridad de la ubicación del documento Manual de Calidad y lo que se consigna en el mismo, haciendo referencia a las exclusiones.

## 4.2.3 Control de documentos y 4.2.4 Control de los registros

Identifican que al correo [cocuy@parquesnacionales.gov.co](mailto:cocuy@parquesnacionales.gov.co), llegan correos de la líder de calidad de la Dirección Territorial Andes Nororientales, en los cuales se informan las actualizaciones de procedimientos y formatos y se socializan de la misma manera a los correos de todos los funcionarios y contratistas.

A pesar de no tener una conectividad de internet estable, afirman que cuando requieren un formato lo descargan de la intranet, del link de Instrumentos Evaluación y Control de Gestión y si tienen dudas consultan con la líder de calidad de la Dirección Territorial. En marzo de 2014, 2 contratistas asistieron a una sensibilización del sistema de gestión de calidad y reinducción en temas administrativos en Bucaramanga, sede de la Dirección Territorial.

En todos los equipos del área se grabó el archivo de las tablas de retención documental el 16 de mayo de 2014 y se socializó la manera de realizar las copias de seguridad teniendo en cuenta las mismas, actividad realizada por el ingeniero de sistemas de la Dirección Territorial.

## 5.3 Política de la calidad y 5.4.1 Objetivos de la calidad

En entrevista con todo el equipo se evidencia que tienen conocimiento de la política y los objetivos de calidad, los definen fácilmente, los relacionan con la misión y la visión e identifican su divulgación en el cuaderno de la entidad.

## 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Se denota conocimiento por parte de los entrevistados al respecto de las responsabilidades y autoridades por proceso: manifiestan que se encuentran en los procedimientos, en los manuales de funciones y en las obligaciones de los contratistas.

## 5.5.2 Representante de la dirección

El equipo identifica fácilmente que la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación es la Representante de la Alta Dirección en todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.





## 6.1 Provisión de recursos

En el ejercicio del AEMAPPS, al respecto se realizó el siguiente análisis: existen dificultades en los tiempos determinados para los procedimientos de contratación retrasando ocasionalmente procesos del Parque. El fortalecimiento de área depende de proyectos de cooperación dado que los rubros asignados por presupuesto nacional solo permiten la operatividad. El proceso de contratación para la asignación de bajos montos, se dificulta debido al poco interés de los proveedores por los costos de legalización de los contratos. El personal no es suficiente pero se están tomando los correctivos necesarios para suplir estas necesidades, como es el caso de guarda parques comunitarios y proyectos de cooperación.

Se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios por ser un área con vocación de ecoturismo, se tabulan y se realiza análisis de los resultados, para tomar acciones que aumenten la satisfacción del cliente. Al respecto, el área se encuentra pendiente de suscribir plan de mejoramiento para entablar acciones que resuelvan las observaciones más frecuentes de los visitantes.

## 6.4 Ambiente de trabajo

10 de los 16 entrevistados, están de acuerdo con que cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo eficientemente. Las instalaciones se encuentran en buen estado de espacio, luz y ventilación.

## 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Mediante la supervisión al contrato de prestación de servicios ecoturísticos comunitarios, participan en la planificación de la prestación del servicio y denotan conocimiento de los servicios y trámites ofrecidos a los usuarios, reconocen que las concesiones de agua que existen en el área hacen parte de éste portafolio.

### 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

De acuerdo con la contratista entrevistada y que tiene relación directa con los elementos que ingresan al Área Protegida, se certifica que los mismos cumplen con lo requerido, a través del recibido de satisfacción para el correspondiente pago.

## 8.1 Generalidades

Se realiza seguimiento a las acciones propuestas en el plan de mejoramiento 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.





Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



### 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 Andes Nororientales.

### 8.3 Control del producto / servicio no conforme

Tienen conocimiento del procedimiento, toda vez que los responsables de éste son la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Trámites Ambientales, en el trámite de concesiones que existen en el área, son parte fundamental para .

### 8.4 Análisis de datos

Se evidencia en el seguimiento al POA, de las actividades descritas para la vigencia 2014.

### 8.5.2 Acción Correctiva

Se tiene claridad sobre las acciones correctivas y se formulan con efectividad, se evidencia en el seguimiento a lo consignado en el plan de mejoramiento de la auditoría de gestión de la vigencia anterior, toda vez que no se reincide en las no conformidades. En este ejercicio se da cierre a las dos acciones propuestas, toda vez que se evidenció su ejecución y eficacia.

### 8.5.3 Acción Preventiva

En el seguimiento a los riesgos se evidencian acciones preventivas, se denota conocimiento por parte del equipo del área en qué casos se deben aplicar, es para que no se presente un problema que pueda surgir de una no conformidad previamente identificada.





**No Conformidades evidenciadas:**

No.	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	<p><b>4.2.3 Control de registros</b> Se cuenta con registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad y son controlados. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se ha establecido un procedimiento para el control de los registros que incluye los controles necesarios para su: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.</p>	<p>No se tienen los controles necesarios para proteger y recuperar los registros. Evidencias de las actividades registradas en el seguimiento al POA (específicamente las descritas en el informe de auditoría a la gestión).</p>
2	<p><b>6.1 Provisión de recursos</b> La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia. La entidad determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p>	<p>El área no cuenta con los recursos tecnológicos adecuados en la sede del municipio El Cocuy (el acceso a internet es intermitente) para el aseguramiento y la implementación del Sistema Integrado de Gestión.</p>
3	<p><b>8.2.1 Satisfacción del Cliente</b> La organización debe 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. Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información relativa a la percepción del cliente.</p>	<p>20 encuestas de satisfacción del mes de junio no fueron tabuladas ni remitidas en el trimestre correspondiente.</p>





Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



### Conclusiones:

- El presente ejercicio de auditoría, se ejecutó con el fin de determinar el grado de cumplimiento en que se han alcanzado los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en el Parque Nacional Natural el Cocuy.
- 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.
- Las deficiencias en la conectividad que presenta el Internet, no permite que en tiempo real se disponga de la actualización Sistema Integrado de Gestión en la utilización de los formatos vigentes desde su fecha de aprobación.
- Las no conformidades detectadas, generaran formular acciones en el Plan de Mejoramiento que permita al área identificar oportunidades de mejora en sus procesos a corto, mediano y largo plazo.

**MARIA VICTORIA PIRAQUIVE ISAZA**

---

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](http://www.parquesnacionales.gov.co)