



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

 	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:	Julio 28 al 31 de 2014.
Fecha de realización del informe:	Agosto 12 de 2014
Auditor (es) Interno (s):	Néstor Fabio Martínez Páez

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Jeferson Rojas Nieto.	Jefe de Área Protegida
Walker Emelec Hoyos Giraldo	Profesional Universitario
Edgar Eduardo Lozano Cardona	Profesional Universitario
Harley Morales Tuzarma	Operario Calificado
Rafael Gonzalo Sánchez González	Técnico Administrativo
José Enriquez Hernández Vanegas	Técnico Administrativo
Miguel Ángel Trejos Garzón	Operario Calificado
Carlos Alberto Manjarrez Silva	Contratista
Uriel Machacury Muñoz	Contratista
Jimmy Alexander San Juan Álvarez	Contratista
José Esneider Yaiguaje	Contratista
Lorena E. Reyes Marulanda	Contratista
Tatiana Alexandra Vera Guevara	Contratista
Edier Javilcen Macanilla Andi	Contratista
Leidy Vanesa Cuenca	Contratista
Sandra Liliana Zarate Peña	Contratista
Fabio Andrés Muñoz	Contratista



Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:

Se entrevistó al Equipo de Trabajo del Parque Nacional Natural La Paya – PNN LA PAYA en la Sede Administrativa – en el municipio de Puerto Leguízamo, donde un total de 7 funcionarios y 10 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 La Paya 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

El Jefe del Área Protegida conoce 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 Amazonia, 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 La Paya. Se evidenció mediante acta de reunión y lista de asistencia del día 13 de junio del presente año, el Orientar y empoderar a los servidores públicos de la Territorial sobre el marco normativo del SIG como base para su implementación y auditoria.

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

Las tablas de retención documental se encuentran implementadas en el PNN La Paya, sus archivos se encuentran clasificados, consecutivos y en orden cronológico, se evidenció en las carpetas que reposan en la sede administrativa del municipio de Puerto Leguízamo.

5.3 Política de la calidad y 5.4.1 Objetivos de la calidad

Se logró establecer que la manera en la cual la Política y los Objetivos de la Calidad es comunicada al grupo de trabajo del Área Protegida es mediante las socializaciones realizadas por el responsable del tema en la Dirección Territorial Amazonía (la última visita de este Profesional se efectuó 13 de junio de 2014 (listas de asistencia y acta de reunión). Adicionalmente se evidenció que en la sede administrativa se encuentran publicados entre otros, la política y objetivos de calidad.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

En entrevista realizada al 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 para el funcionario y en las obligaciones de los contratistas.

5.5.2 Representante de la dirección

En entrevista realizada al Jefe del Área Protegida y su equipo de trabajo, se logro 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.



5.5.3 Comunicación interna

Conocen 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

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 Dirección Territorial Amazonia, a la Oficina Asesora de Planeación y a la Subdirección Administrativa y Financiera.

6.1 Provisión de recursos

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

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 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 el Jefe del PNN La Paya, 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

Para la vigencia 2013 y corrido de 2014 no se aplicaron las encuestas de satisfacción del usuario, debido a no se han presentado peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones. De igual forma en la Sede Administrativa se cuenta con un buzón para radicar este tipo de solicitudes, junto con los formatos para este tipo de trámites.

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 Amazonia.

8.3 Control del producto / servicio no conforme

En el Parque Nacional Natural La Paya 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>6.1 Provisión de recursos 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 PNN La Paya presenta fallas en el acceso a internet (por la localización geográfica del municipio de Puerto Leguízamo), adecuados para el aseguramiento y la implementación del Sistema de Integrado de Gestión.</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 el tema de calidad, en que se han alcanzado los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en el PNN La Paya.
- 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 (por la localización geográfica del municipio) 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.
- El líder de Calidad y el Jefe del PNN La Paya, 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.