

 <p>Parques Nacionales Naturales de Colombia</p>	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:	21 de noviembre de 2014
Fecha de realización del informe:	15 de diciembre de 2014
Auditor (es) Interno (s):	Natalia Alvarino Caipa

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Jaime Alberto Celis	Jefe del Área Protegida
Roger Franco Molina	Contratistas
María del Pilar Barrera	Operaria PVC
Javier Serna	Contratista
Marino Liasso	Operario Calificado
Guillermo Antonio Guerrero	Contratista
Jonh Manuel Varela	Contratista
Hernando Rojas Nieto	Contratista
Ivan Darío Paredes	Contratista
Ariel Obregón	Contratista
Sebastián Jiménez	Contratista
Hernán Montoya	Contratista
Cesar Gutiérrez	Contratista
José Carvajal	Contratista
Alvaro Ferney Cobo	Funcionario
Adriana Sarria	Funcionaria
Yanet Mejía	Funcionaria
Alvaro Libreros	Funcionario

Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoria:

El ejercicio se realizó con el equipo de trabajo del PNN Los Farallones de Cali en la sede administrativa de Cali, quienes estuvieron prestos a contestar las preguntas.

La metodología de este ejercicio se basó en la utilización de la lista de verificación donde se establecen los requisitos aplicables al Área Protegida exigidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, herramienta que se creó para evidenciar de forma objetiva el aporte de los miembros del PNN Los Farallones de Cali, al Sistema de Gestión de la Calidad de Parques Nacionales Naturales y se pudo verificar que es un grupo sólido en el relacionamiento de la norma con sus productos, se complementan en los temas que dominan y presentan claridad y sus aportes son asertivos y constructivos.

Las preguntas se hicieron de manera tal que el grupo se apoyara y complementara. Las entrevistas se realizaron a 7 funcionarios y 11 contratistas que atendieron la auditoría y fue un ejercicio participativo.

Se evidenció, lo afirmado a lo largo del ejercicio de auditoría sobre las capacitaciones e inmersión en la norma, la política y los numerales que representan un compromiso en el PNN Los Farallones de Cali y el apoyo que se recibe en el Área Protegida por parte del Líder de Calidad de la Dirección Territorial Pacífico.

De forma concreta los participantes evidenciaron desde su campo de desempeño, la aplicación de los “debes” que exige la norma y como lo relacionan con sus actividades de gestión.

4.1 Requisitos generales

Los entrevistados conocen la ubicación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad el cual se encuentra en el listado maestro de documentos y en la intranet, donde en un ejercicio de la auditoría se pudo evidenciar el conocimiento de la ruta.

Entienden la forma en que interactúan sus procesos y la generación productos que alimentan el sistema y los procesos del Área Protegida.

Para asegurar la eficacia de sus procesos, consideran que es fundamental el conocimiento de sus procesos y aplican el ciclo PHVA y retroalimentación de sus procesos para hacer los ajustes necesarios.

El Área Protegida asegura la disponibilidad de los recursos mediante la priorización establecida en el Plan Operativo Anual y de acuerdo a los presupuesto y de personal con que cuente el Área Protegida.

De igual manera el Área Protegida asegura la disponibilidad de la información para seguimiento de sus procesos a partir de los informes de gestión y levantamiento de información en campo, los productos de los contratistas, archivo físico y digital, la trazabilidad de cada proceso y los Backus digitales.

La medición de los procesos se hace a partir la medición porcentual del cumplimiento de la meta del PAI, la herramienta AEMAPPS, los indicadores de gestión por medio de las hojas metodológicas, el cumplimiento de objetivos y las evaluaciones individuales y colectivas de las metas.

Para el análisis existe la herramienta AEMAPPS, la revisión de las encuestas y avances gestión del Área Protegida en los espacios de trabajo interinstitucional.

Para la mejora continua hacen acciones de tipo de apoyo y administrativas para avanzar en los procesos y otras de tipo técnico para cumplimiento de las metas.

Verifican la actualización de formatos y procesos y su aplicación. Generan capacitaciones, autocontrol, innovación para aportarle al sistema de fortalecimiento de procesos y formatos, apoyo en los análisis del sistema.

4.2.2 Manual de la calidad

Se evidenció que el equipo del Área Protegida conoce los procedimientos requeridos por la norma: control de documentos, control de registros, acción correctiva, acción preventiva, auditoría interna, control al servicio o producto no conforme, las exclusiones ubicadas en el numeral 7 de la norma sobre diseño de los productos y la referencia a la que hace el manual de calidad donde está todo lo que aplica la normatividad y está inmerso los objetivos de calidad que es a lo que se le debe aportar, y llevarlos en una buena línea y como se debe organizar la entidad a los procesos que se ha planteado. Y plantea la misión y la visión y la política el mapa de procesos el organigrama es la guía.

4.2.3 Control de documentos y 4.2.4 Control de los registros

En el PNN Farallones de Cali incluyen en la tabla de control documental todo lo que genera el área en productos, procedimientos y documentos de gestión.

El control de documentos se tiene la herramienta ORFEO y la trazabilidad y control de registro es el archivo.

El archivo físico se encuentra en un lugar adecuado para su preservación.

5.3 Política de la calidad y 5.4.1 Objetivos de la calidad

En el PNN Farallones de Cali, tienen claridad de la política y los objetivos de calidad, su contribución con parte del sistema en la consecución de estos desde sus funciones, su nivel de avance con la utilización de los indicadores de gestión y el aporte de estos objetivos en el cumplimiento de la política de calidad de Parques Nacionales Naturales.

Se realizó una capacitación sobre la política, objetivos y documentos de calidad con el líder de calidad de la DTPA como parte del plan de trabajo del Área y para el tema de la certificación tuvieron refuerzos durante el 2014.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

El grupo conoce donde están definidas las responsabilidades en el Sistema de Gestión de Calidad, para los funcionarios Manual de funciones y para los contratistas se encuentran en el contrato, cuadro de actividades y objetivos concertados que les dan la línea de acción.

5.5.2 Representante de la dirección

Se evidencia que el PNN Farallones de Cali conoce la labor de la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como representante por la Alta Dirección del sistema de gestión de calidad y se generó una discusión.

6.4 Ambiente de trabajo

El PNN Los Farallones de Cali considera que hace falta espacio, son un equipo muy grande y no es suficiente, pues se comparte con toda la DTPA y sus Áreas Protegidas. Falta espacio y en campo las sedes son precarias.

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

El PNN Farallones de Cali en los estudios previos define las características físicas y técnicas de los equipos y elementos, y al final la verificación de especificaciones técnicas que hayan cumplido con lo especificado en los requerimientos antes de general el pago.

Hace 3 meses aplican recibo a satisfacción, donde especifican si es bueno o es malo el producto o servicio contratado.

8.1 Generalidades

Se demuestra la conformidad con el servicio mediante informes de gestión, AEMAPPS, planes actualizados que generan aprobaciones, PQR. Se disminuyen las quejas se demuestra conformidad con el sistema, en procesos donde se intenta articular, de igual forma con los reportes de trabajo.

8.2.1 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se demuestra a través del buzón de quejas y reclamos, y tramitando las PQR's, en los recorridos se habla con la comunidad, estrategias de acercamiento a las comunidades por medio de los recorridos de PVC, listados de asistencia., actas.

8.3 Control del producto / servicio no conforme

El servicio no conforme se identifica a través de quejas, derechos de petición, planes de mejoramiento, tutelas, derechos de petición y auditorías internas y externas.

Se evidenció que el grupo conoce el procedimiento de servicio no conforme y su ubicación en la intranet, no se ha presentado servicio no conforme.

8.4 Análisis de datos

El PNN Farallones de Cali determina y analiza los datos necesarios para demostrar la compatibilidad y eficacia de su sistema de gestión de la calidad mediante la evaluación a objetivos, informes de gestión.

8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva

Se hace seguimiento trimestral para el avance y verifican si la acción está cumpliendo su objetivo. Desde el apoyo del Líder de Calidad de la DTPA apoya al área para efectuar las acciones correctivas para que no se

evidencie la no conformidad otra vez. Se capacitó al equipo en las metodologías de análisis de causa para este fin.

Conclusiones:

- El presente ejercicio de auditoría, se ejecutó con el fin de determinar la conformidad de la gestión realizada por el PNN Los Farallones de Cali con los numerales de la norma de calidad NTCGP 1000:2009.
- El ejercicio de forma participativa que se adelantó con todo el grupo del PNN Farallones de Cali presente en la oficina de Cali y permitió evidenciar conocimiento y entendimiento de los procesos que cada miembro desarrolla y como se complementan con los del resto del equipo.
- Se percibió a un equipo con conocimiento y relacionamiento de sus procesos con la norma y el trabajo que han realizado en el tema de calidad.

Nombre y Firma Auditor Interno.