

 <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:	04 y 07 de noviembre de 2014
Fecha de realización del informe:	26 de noviembre de 2014
Auditor (es) Interno (s):	Natalia Alvarino Caipa

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Cesar Zarate	Jefe de Área Protegida
Arelis Arciniegas	Profesional Universitario
Mauricio Camacho	Profesional Universitario
Julián Riaño	Apoyo Administrativo
Jaime Castellanos	Operario Calificado
Fernando Gil	Técnico Administrativo

Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoria:

El ejercicio se realizó con 6 funcionarios del equipo del PNN Sierra de la Macarena en la sede administrativa de Granada, 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 Sierra de la Macarena, al Sistema de Gestión de la Calidad de Parques Nacionales Naturales y se pudo verificar que son un grupo sólido en el relacionamiento de la norma con sus productos, se complementan en los temas en los que cada uno presenta fuerza y claridad y sus aportes son asertivos y constructivos.

Las entrevistas a se realizaron a los 6 funcionarios que atendieron la auditoría en la sede del municipio de Granada y fue un ejercicio participativo, donde tuvieron la oportunidad de contestar y complementar las preguntas basadas en los numerales de la norma.

Se pudo evidenciar, 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 Sierra de la Macarena.

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

4.1 Requisitos generales

Los entrevistados conocen la ubicación de los documentos del Sistema de Gestión e Calidad - SGC de la institución y cuentan con el apoyo de la DTOR desde su líder de calidad quien por medio del correo electrónico los tiene actualizados en los documentos del SGC.

Conocen la interacción de los procesos y los insumos que generan desde cada campo de acción para apoyar al resto del equipo y procesos del área.

Para asegurar la eficacia de sus procesos, consideran que la estrategia no depende solamente de PNN Sierra de la Macarena, sino de la articulación intra e interinstitucional público y privado y cooperación internacional. Es necesario desarrollar los instrumentos de planificación todo quede articulado y reflejado en los instrumentos para convertir en política pública y generar la eficacia

Asegura la disponibilidad de los recursos mediante la priorización en contratación de monitoreo y seguimiento a los posibles resultados de la gestión y desde la relación y las agendas conjuntas con otras instituciones para resolver trabajar publico-privados.

De igual manera asegura la disponibilidad de la información para seguimiento de sus procesos a partir de informes y productos de las contrataciones y en la sede esta encargados de archivo, a través del las vías de información institucional.

También está el seguimiento al estado del Área Protegida de filtro grueso a partir de sensores remotos y el seguimiento de la gestión está plasmado en los informes de gestión y seguimiento al POA.

La medición de los procesos se hace a partir del establecimiento de una batería de 7 indicadores de filtro fino que dan cuenta del estado ambiental del Caño Cristales y de filtro grueso se hace el monitoreo a la cobertura del parque a escala 1:100.000 y mediante el análisis de matrices de riesgo.

Para el análisis se generan las encuestas de las cuales se generan datos, la herramienta de AEMAPPS y los espacios que se generan en las reuniones a nivel nacional, regional y local con los diferentes actores.

Para la mejora continua hacen los comités técnicos internos, revisión ajustes y calificación de objetivos concertados para los funcionarios y los informes de los contratistas, se hace la discusión interna de los temas y con los parques del AMEM, se hace seguimiento a los compromisos y seguimiento a los riesgos institucionales, se da respuesta a requerimientos de nivel central para casos específicos y se revisa y da cumplimiento al plan de mejoramiento integral.

4.2.2 Manual de la calidad

Se evidenció que el equipo del Área Protegida conoce los procedimientos requeridos por la norma, las exclusiones y la referencia a la que hace el manual de calidad.

4.2.3 Control de documentos

En el PNN Sierra de la Macarena desde el buzón calidad de la DTAO se mantiene al día si se modifica un formato o procedimiento se recibe el nuevo documento para su uso.

Se mantiene actualizado el archivo y hay un responsable que mantiene la actualización.

5.3 Política de la calidad y 5.4.1 Objetivos de la calidad

En el PNN Sierra de la Macarena, se tiene claridad de la política y los objetivos de calidad, como contribuyen con la consecución de estos desde sus funciones, la medición por medio de los indicadores de gestión y su coherencia con la política de calidad de Parques Nacionales Naturales.

Se realizó una capacitación sobre la política, objetivos y documentos de calidad con la líder de calidad de la DTOR el 5 de marzo del 2014 y está publicada en la cartelera de sede.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Se evidencia que el PNN Sierra de la Macarena, tiene claridad de la responsabilidad y autoridad definida en el manual de funciones y para los contratistas se encuentra en el contrato.

5.5.2 Representante de la dirección

Se evidencia que el PNN Sierra de la Macarena conoce la labor de la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como representante por la Alta Dirección del sistema de gestión de calidad.

6.1 Provisión de recursos

El PNN establece que los recursos para el área no son suficientes para llevar a cabo la gestión en la implementación y mantenimiento del SGC.

El análisis se lleva mediante un muestreo de las encuestas y se analiza la satisfacción del visitante para la zona de Caño Cristales.

6.4 Ambiente de trabajo

El PNN Sierra de la Macarena en la oficina de Granada cuenta con una sede en arriendo en buen estado. El grupo establece que en su mayoría las condiciones de trabajo son adecuadas, sin embargo los viernes se escucha ruido de las discotecas aledañas al inmueble y al medio día en general se siente el olor a comida del restaurante vecino.

7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio

Se evidenció en el PNN Sierra de la Macarena, las estrategias realizadas para asegurar la gestión como la reglamentación de Caño Cristales, donde el Área Protegida genero el concepto técnico y la construcción del documento de tierras para Parques Nacionales Naturales de Colombia sobre tema de uso ocupación y tenencia.

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

Para asegurar que el producto adquirido cumple con las especificaciones, el Área Protegida ha generado los estudios previos y verificación de las instalaciones de los proveedores, el estudio de mercado que se adelantan en los estudios previos y evaluación y actas de visita y pólizas de cumplimiento de los proponentes

Se evidenció acta de visita 2 de mayo del 2013 a uno de sus proveedores, donde establecen los criterios de calidad, economía, cumplimiento y experiencia.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Se hace construcción participativa con otros parques e instituciones de la Estrategia de Uso, Ocupación y Tenencia y se convocan diferentes actores de la zona y se proyectan las actividades para la prestación del servicio. Se utilizan mecanismos de participación con las comunidades.

8.1 Generalidades

Se hace seguimiento al sistema mediante el seguimiento producto de los contratistas y funcionarios, con la medición con indicadores, los productos del POA y el Plan de Manejo.

La mejora continua se hace con la auditoría y los planes de mejoramiento.

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, las encuestas de satisfacción y tramitando los requerimientos de usuarios y mantener abierta la oficina de atención al usuario en la diferentes sedes, de igual manera tramitando los requerimiento de las instituciones. La información relacionada con la satisfacción del cliente tomada de las encuestas, el buzón de sugerencias y PQR's se socializa en los comités locales y directivos.

8.3 Control del producto / servicio no conforme

El servicio no conforme se identifica a través de las auditorías internas y en las entregas a los clientes internos y externos, los derechos de petición y las encuestas de satisfacción.

8.4 Análisis de datos

El Área Protegida determina y analiza los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficacia de su sistema de gestión de la calidad mediante la evaluación a objetivos, informes trimestrales.

8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva

La eficacia y efectividad del sistema de gestión se demuestra cuando el Plan de Mejoramiento se cumple a conformidad y cierra las No Conformidades y estas no se repiten en las auditorías posteriores debido a que los controles fueron eficaces y se crea la autogestión.

No Conformidades evidenciadas:

NO	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	<p>4.2.4 Control de los registros</p> <p>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.</p> <p>Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>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 Conformidad No. 1 No se pudo evidenciar conocimiento y aplicación del procedimiento de control de registros como lo establece el numeral 4.2.4 de la norma NTCGP1000.</p>

Conclusiones:

- El presente ejercicio de auditoría, se ejecutó con el fin de determinar la conformidad de la gestión realizada por el PNN Sierra de la Macarena 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 Sierra de la Macarena presente en la oficina de Granada y permitió evidenciar conocimiento y entendimiento de los procesos que cada miembro desarrolla y como se complementan con los del resto del equipo.
- Es importante que el equipo en su totalidad se fortalezca del sistema de calidad y en articulación con el Líder de Calidad de la Dirección Territorial, quien pedagógica y didácticamente ha abordado la norma sus compromisos y requisitos asegurar su cumplimiento.

Nombre y Firma Auditor Interno.