



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 AUDITORIA DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

<b>Fechas de realización de la Auditoría Interna:</b>	Marzo 31 al 04 de abril de 2014.
<b>Fecha de realización del informe:</b>	Abril 29 de 2014
<b>Auditor (es) Interno (s):</b>	Angelo Stoyanovich Romero

### Funcionarios / Contratistas Auditados:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Carmen lucía Gómez	Funcionaria (Jefe de Área Protegida)
Elizabeth Victoria Acosta	Contratista
Julio C. Pérez	Funcionario
Luis Enrique. Gil A.	Funcionario
Bismar López P.	Contratista
Edilson Córdoba Mosquera	Contratista
Watson Andrés Abadía	Contratista
Heiler Evelio Alvarado	Contratista
Yeneida Hurtado Valencia	Contratista
Miguel Antonio Barco Bonilla	Funcionario
Lincoln Moya Córdoba	Funcionario





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

Se entrevistó al Equipo de Trabajo del Parque Nacional Natural Utría – PNN UTRÍA en la Sede Administrativa, en donde un total de 11 funcionarios y 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**

En la mayoría de los casos, los entrevistados 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.

El seguimiento, medición y análisis de los procesos se hace en forma articulada con el Grupo de Control Interno en las auditorías ejecutadas, el seguimiento posterior a las Acciones Correctivas planteadas y el cumplimiento de los requerimientos solicitados tanto por Nivel Central como por Entes Externos (Contraloría, entre otros). Adicional, cada miembro del Área, archiva su documentación, soportes, evidencias, y se hacen copias de seguridad trimestralmente en disco duro externo.

El seguimiento a los procesos se efectúa en los comités locales (reuniones internos de trabajo); en donde se verifican avances de tareas designadas y avances del cumplimiento de los compromisos adquiridos.

#### **4.2.2 Manual de la calidad**

La 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.



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Grupo de Control Interno

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

El Contratista de enlace entre la DTPA quien es el responsable del tema de Calidad de la Dirección Territorial, está al tanto de la aprobación, revisión, actualización e identificación de cambios de 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.

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 y éste último ha efectuado jornadas de sensibilización y se tiene prevista una para el año 2014.

#### **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 a todo el personal del Área Protegida es mediante las socializaciones realizadas por el responsable del tema en la Dirección Territorial. Adicionalmente se evidencia que en la sede se encuentran publicados entre otros, la política y objetivos de calidad. De igual manera, en las agendas que suministra PNNC se encuentra publicado entre otros, estos temas, los cuales son de consulta permanente.

#### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

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

#### **5.5.2 Representante de la dirección**

En entrevista realizada a la Jefe de Área Protegida, se logra determinar que se cuenta con el conocimiento de quien es el Representante de la Alta Dirección (Jefe Oficina Asesora de Planeación).

En el Manual de Calidad, Código: DE\_MN\_01, Versión: 3 vigente desde: 11/04/2014, se excluyen los siguientes numerales de la norma NTCGP 1000:2009:

#### **Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo.**

En razón a que Parques Nacionales Naturales no diseña sus servicios sino que planifica su prestación, de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas y las funciones de la Entidad.



Los requisitos aplicables a los productos y/o servicios misionales se establecen de acuerdo a un marco normativo.

Dentro de la misión institucional conforme a su competencia normativa no se establecen nuevos productos y/o servicios.

### **Numeral 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.**

Este numeral se excluye debido a que los trámites y servicios que presta la entidad, se controlan y evalúan en cualquier etapa del proceso, de conformidad con los requisitos establecidos y la normatividad vigente.

#### **7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios**

De acuerdo con Los funcionarios entrevistados y que tienen relación directa con los elementos que ingresan al AP, cuando llegan los elementos adquiridos, se certifican que los mismos cumplen con lo requerido, a través del recibido de satisfacción para el correspondiente pago.

#### **8.2.1 Satisfacción del Cliente**

Para la vigencia 2013 y corrido de 2014 se aplicaron las encuestas de satisfacción del usuario, las cuales fueron tabuladas y remitidas a la Dirección Territorial. No obstante lo anterior, se evidenció que había dos encuestas en el área del comedor del Contratista “Mano Cambiada”, las cuales no se había tenido en cuenta en desarrollo del seguimiento de los PQRS, sin lograr evidenciar la fecha de diligenciamiento.

#### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

El seguimiento y la medición de los procesos, es verificable dentro del Área, por medio de la Evaluación del Desempeño de sus funcionarios. Para el caso de los contratistas, la 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 AP, se encuentra descrita en el Informe de Gestión anual de la DTPA:

#### **8.5.2 Acción Correctiva**

Las “...**No Conformidad No. 01** El área no cuenta con los recursos tecnológicos (acceso a internet y equipos de cómputo) adecuados para el aseguramiento y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad....”, **Acción Correctiva:** “...Gestionar recursos financieros con el nivel central y a través de proyectos de cooperación para minimizar esta problemática...” **No Conformidad No. 02:** No se tiene identificado el representante de la Alta Dirección, lo cual puede conllevar en un futuro, a la falta de interacción, comunicación y articulación con dicho representante en temáticas del Sistema.-...”; **Acción**



**Correctiva:** “...Realizar el proceso de inducción y reinducción tanto a los actuales contratistas como a los nuevos para hacer claridad respecto al organigrama...” **No Conformidad No. 03** No se tiene conocimiento de los resultados de las revisiones por la Alta Dirección, respecto de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se encuentran en la página web de la entidad...” **Acción Correctiva:** “...Se gestionará con el nivel central el presupuesto para que sea reasignado el valor necesario para la implementación del Internet satelital en la Ensenada de Utría para la vigencia 2014...”. Estas no conformidades se mantienen, dado que no hay evidencia del cumplimiento de las mismas, a pesar de haber establecido las causas de las mismas en el correspondiente Plan de Mejoramiento Integral -PMI

**No Conformidades evidenciadas:**

No.	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	<p><b>“...4.1 Requisitos generales</b></p> <p><i>La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7).</i></p> <p><i>La entidad debe:</i></p> <p><i>c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes...”</i></p>	<p>Los miembros del equipo de trabajo, no tienen conocimiento de la funcionalidad del documento “caracterización” (asegurar la eficacia del control en la operación de los procesos, determinar entradas, actividades ejecutadas y salidas en los procesos).</p>
2	<p><b>“...4.2.3 Control de documentos</b></p> <p><i>Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse...</i></p> <p><i>e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;...”</i></p>	<p>Los documentos evidenciados en la sede administrativa de El Valle, no se encuentran debidamente archivados, cumpliendo las normas de archivística.</p>



<p>3</p>	<p><b>“...4.1 Requisitos Generales</b></p> <p><i>...”f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos”...</i></p> <p><b>8.1 Generalidades</b></p> <p><i>...”c) mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.”...</i></p> <p><b>“...8.5.1 Mejora Continua</b></p> <p><i>La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección...”</i></p>	<p>En la revisión efectuada a la mejora continua de los procesos, se evidenció que ninguno de los trece procesos definidos en el Mapa de Procesos ha efectuado acciones tendientes al cumplimiento del literal f) del numeral 4.1; es decir, que en resumen, no se han efectuado aportes para la mejora del Sistema.</p>
<p>4</p>	<p><b>“...4.2.2 Manual de la calidad</b></p> <p><i>La organización dispone de un manual de calidad en el que se describe el alcance y las exclusiones del sistema de gestión de la calidad, se hace referencia a los procedimientos y documentos relacionados y se describe la interacción entre los procesos...”</i></p>	<p>Los miembros del equipo de trabajo, no saben a qué hace referencia el Manual de Calidad de la Entidad; así como las exclusiones de requisitos de la Norma en Parques Nacionales.</p>
<p>5</p>	<p><b>“...5.3 Política de Calidad</b></p> <p><i>La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:</i></p> <p><i>e) se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos...”</i></p>	<p>Al realizar encuestas a cada uno de los 11 responsables de procesos y procedimientos en el Área Protegida, relacionadas al conocimiento de la Política de la Calidad, se logró establecer que solo el 45% (que equivale a 5 personas), de estos encuestados, evidencian conocimiento claro del tema; con lo anterior se logra establecer, que la alta dirección no se asegura de que la política de la calidad fue comunicada a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la Entidad.</p> <p>De igual manera, no se evidencia soportes que demuestren que la Política es entendida por todo el</p>



		personal.
6	<p><b>“...5.4.1 Objetivos de la calidad</b> <i>La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (véase el numeral 7.1, literal a)), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad.</i></p> <p><b>6.2.2 Competencia, entrenamiento y toma de conciencia</b> <i>La entidad debe:</i> d) <i>asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad,...</i>”</p>	<p>Al realizar encuestas a cada uno de los funcionarios y/ Contratistas que son responsables de procesos y procedimientos en el Área Protegida, relacionadas al conocimiento de los Objetivos de la Calidad, se logró establecer que un 45% (que equivale a 5 funcionarios y/o contratistas) de estos encuestados, tienen comprensión del tema.</p> <p>Por otra parte, no se evidencian soportes que demuestren que los Objetivos son entendidos por todo el personal, y que éste es consciente de de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.</p>
7	<p><b>“...6.4 Ambiente de trabajo</b> <i>La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.</i></p> <p><i>NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo: factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como ergonomía, el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)...</i>”</p>	<p>En encuestas efectuadas al Equipo de Trabajo del Área Protegida se logró establecer que existen al interior de la misma, debilidades en cuanto al ambiente de trabajo (factores físicos, ambientales, ergonomía, temperatura, humedad, iluminación, etc.), como:</p> <p>Las instalaciones físicas no son adecuadas para las características del AP –informado de ello a la Subdirección Administrativa y Financiera SAF, Falta de Sillas Ergonómicas, Espacios de Trabajo Reducidos (no se encuentran definidos los puestos de trabajo), Escritorios No Ergonómicos, Exceso de Temperatura (por el mismo ambiente de la zona), muy baja iluminación dado que se utiliza un sistema fotovoltaico.</p>
8	<p><b>“...7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio</b> <i>La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio. La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (véase el numeral 4.1).</i> <i>Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, la entidad debe determinar, cuando</i></p>	<p>No se suministraron soportes que evidencien la forma como el Nivel Central ha involucrado al Parque en la Planificación de la Prestación del Servicio.</p>



<p>9</p>	<p>sea apropiado, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio;</li><li>b) la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio;</li><li>c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste; y</li><li>d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos (véase el numeral 4.2.4).</li></ul> <p><b>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</b></p> <p>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable a) la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado, d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición, f) la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio, y g) los riesgos de mayor probabilidad e impacto...”</p>	<p>No se suministraron soportes que evidencien la forma como el Nivel Central ha involucrado al Parque en el control de la Prestación del Servicio.</p>
----------	---	---



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Grupo de Control Interno

## **Conclusiones:**

- 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.
- Es importante que este ejercicio de auditoría sirva de fundamento para que la Alta Dirección de Parques Nacionales Naturales verifique el desarrollo y avance de la implementación del Sistema Integrado de Gestión –SIG-, y a la vez evalúe los resultados que arrojó la consolidación del informe, indicando los aspectos sobresalientes y aquellos donde hay que tomar los correctivos tendientes a obtener una mejora en la prestación del servicio.
- Se soportó un adecuado conocimiento del principio de Enfoque por Procesos, en donde todos los entrevistados tienen un nivel mínimo de comprensión, evidenciado en las respuestas de cada uno de los miembros del equipo respecto de la comprensión acerca de la red de procesos adoptada en Parques Nacionales Naturales y de su gestión articulada.
- El adecuado desempeño del responsable del tema de Calidad al interior de la Dirección Territorial Pacífico DTPA ha permitido al Equipo de Trabajo un mediano grado de conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión, -reflejado en las respuestas de las listas de verificación que fueron diligenciadas por los miembros del equipo-. De igual forma existe un mínimo control del tema documental, de la implementación de procedimientos y la utilización de los formatos vigentes. Sin embargo, se evidenciaron debilidades respecto al conocimiento de la Política de Calidad y sus Objetivos; aspecto que debe articularse, máxime cuando la entidad está “ad-portas” de un proceso de certificación.

**ANGELO STOYANOVICH ROMERO**

---

**Nombre y Firma Auditor Interno.**

