



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

 Libertad y Orden Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible República de Colombia		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:	Marzo 17 al 21 de 2014.
Fecha de realización del informe:	Marzo 25 de 2014
Auditor (es) Interno (s):	Oscar Rodríguez Camargo.

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Patricia Saldaña Pérez	Funcionaria.
Blas Antonio Castillo Bresneider	Funcionario.
Eliana Milena Peña Iseda	Contratista.
Erick Deulufeut	Funcionario.
Libardo Torrenegra	Contratista.
Emiro Perez Madera	Contratista.
Andrés Felipe González Pérez	Contratista.
Arcadio Modesto Altahona Mejía	Funcionario.
Jhonny Enrique Guevara Trespalcios	Funcionario.
Santiago Córdoba Cuesta	Funcionario.
Jhon Freddy Trespalcios Velasquez	Funcionario.
Camilo Armando Gómez Rangel	Funcionario.





Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:

Se entrevistó al Equipo de Trabajo del Vía Parque Isla de Salamanca – VIPIS en la Sede Administrativa del sector “Los Cocos”, en donde un total de 12 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, 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

Todos los entrevistados conocen su ubicación dentro del Mapa de Procesos, así como la forma de interacción con los otros procesos dentro del Sistema. Adicional a lo anterior, 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 de Área Protegida conoce los procedimientos requeridos por la norma NTCGP 1000:2009, su interrelación con los demás procedimientos de la Entidad y sus objetivos y funcionalidad.



4.2.3 Control de documentos y 4.2.4 Control de los registros

El responsable del tema de Calidad de la Dirección Territorial Caribe, 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 de 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 afirmar que alguna duda con respecto a la documentación, es consultada al responsable del tema de Calidad.

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 (la última visita de este Profesional se efectuó del 10 al 13 de Marzo de 2014 (listas de asistencia y acta de reunión)). Adicional, otras formas de socialización es la Agenda (cuaderno) de Parques.

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).

Según el Manual de Calidad código: DE_MN_01 Versión 2 Vigente del 13/08/2013 en su página 3, los siguientes Numerales son excluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de Parques Nacionales Naturales:

“...1.2 Exclusiones

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

Jefe de Área Protegida: cuando llegan los elementos adquiridos, se certifican que los mismos cumplen con lo mínimamente requerido, mediante el recibido de satisfacción (para el pago).

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Para la vigencia 2013 se aplicaron 180 encuestas de satisfacción del usuario. La anterior información se remitió en forma trimestral a la Territorial.

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 semestral.

8.5.2 Acción Correctiva

La “...**No Conformidad No. 03:** A la fecha de la auditoría el PNN desconoce el estado de la propuesta de delimitación de la zona amortiguadora de VIPIS, en evaluación por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible...”, y **No Conformidad No. 04:** En la auditoría no se observó articulación del PNN, para avanzar en la función amortiguadora con los Municipios y la Corporación Autónoma Regional del Magdalena –CORPAMAG-...”; soportan gestión y cumplimiento con las siguientes actividades desarrolladas:

- ✓ Mediante oficio número 650 DTCA 001765 de fecha 27 de Diciembre de 2013, la Dirección Territorial Caribe solicitó al Director General de la Corporación Autónoma Regional del



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

Magdalena - CORPAMAG, copia de los documentos propuestos de Esquema de Ordenamiento Territorial EOT de los Municipios de Sitio Nuevo, Pueblo Viejo, Pivijay, El Retén y Remolino.

- ✓ Así, el Municipio de Sitio Nuevo entrega dicho documento, el cual se encuentra en discusión. Al respecto se participó en la socialización de la propuesta de ajuste EOT en el Auditorio de la Corporación con el Comité Evaluador EOT Sitio Nuevo, y la Subdirección de Gestión Ambiental - Oficina de Planeación de la Corporación (Alcaldía del Municipio, ASOCARS, Parques).

Para la “...**No Conformidad No. 02:** Si bien se ha intentado articular a los municipios aledaños al PNN (Sitio Nuevo y Pueblo Viejo) en la planificación de la mitigación de los incendios permanentes que se suscitan en el PNN; no se ha logrado la socialización del Plan de Contingencia de Incendios forestales y activación de los consejos municipales de Gestión del Riesgo...”; el Parque, ejecutó lo siguiente:

Convoca el Consejo Local de Prevención y Atención de Desastres CLOPAD a fin de establecer en el marco de los planes de contingencia, mecanismos y articulación interinstitucional necesaria para la atención y manejo de los eventos de incendios que puedan presentarse.

Dicha convocatoria, la efectuó mediante oficios número 677 – VP – ISL 0007 del 23 de Enero y 677 – VP – ISL 0030 del 03 de Marzo de 2014 dirigidos al Alcalde Municipal de Sitio Nuevo; y 677 – VP – ISL 0008 del 23 de Enero y 677 – VP – ISL 0031 del 03 de Marzo de 2014 dirigidos al Alcalde Municipal de Pueblo Viejo. Es de resaltar, que en los oficios del 03 de Marzo, el Parque anexa el Plan de Contingencia para Riesgos Naturales e Incendios Forestales del Área, para su conocimiento y fines pertinentes.

Es de aclarar, que las tres no conformidades anteriores, eran las únicas pendientes de cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito en la vigencia 2013.

No Conformidades evidenciadas:

No.	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	<p>“...4.1 Requisitos generales <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> <i>La entidad debe:</i> c) <i>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, elaborar el Círculo de Deming; entre otros).</p>





<p>2</p>	<p>“...4.1 Requisitos Generales ...”f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos”...</p> <p>8.1 Generalidades ...”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.”...</p> <p>“...8.5.1 Mejora Continua 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...”</p>	<p>En la revisión efectuada a la mejora continua de los procesos, se evidenció que ninguno de los trece 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>3</p>	<p>“...4.2.2 Manual de la calidad 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...”</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>4</p>	<p>“...5.3 Política de Calidad La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: e) se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos,...”</p>	<p>Al realizar encuestas a cada uno de los 12 responsables de procesos y procedimientos en el Área Protegida, relacionadas al conocimiento de la Política de la Calidad, se logró establecer que solo un 50% (que equivale a 6 funcionarios y/o contratistas) de estos encuestados, tienen comprensión 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 Territorial.</p> <p>Por otra parte, no se evidencian soportes que demuestren que la Política es entendida por todo el personal.</p>



<p>5</p>	<p>“...5.4.1 Objetivos de la calidad <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>6.2.2 Competencia, entrenamiento y toma de conciencia <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 12 responsables de procesos y procedimientos en el Área Protegida, relacionadas al conocimiento de los Objetivos de la Calidad, se logró establecer que un 50% (que equivale a 6 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>
<p>6</p>	<p>“...6.4 Ambiente de trabajo <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>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)...</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, ruido, temperatura, humedad, iluminación, etc.), como:</p> <p>Contaminación Ambiental (exceso de ruido por la carretera), 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), y Mínima Iluminación.</p>
<p>7</p>	<p>“...7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio <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 sea apropiado, lo siguiente:</i></p> <p>a) <i>los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio;</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>



b) la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio;

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

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).

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

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...”



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

Conclusiones:

- Se espera que este ejercicio de auditoría sirva de fundamento para que la Alta Dirección de Parques Nacionales Naturales constate el desarrollo y avance de la implementación de la Norma Técnica de Calidad y a la vez evalúe los resultados que arrojó su consolidación, indicando los aspectos sobresalientes y aquellos donde hay que tomar los correctivos tendientes a obtener una mejora en la prestación del servicio.
- 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.
- Se soportó un adecuado conocimiento del principio de Enfoque por Procesos, en donde todos y cada uno de los entrevistados tienen una proporcionada comprensión acerca de la red de procesos adoptada en Parques Nacionales Naturales y de su gestión articulada, la cual permite generar valor.
- El eficaz desempeño del rol del responsable del tema de Calidad al interior de la Dirección Territorial ha permitido al Equipo de Trabajo un mediano grado de conocimiento respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, un eficiente 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 se prepara para un proceso de certificación.
- El tema de infraestructura, en cuanto a una Sede de Trabajo completamente dotada y con servicios tan básicos como lo es el agua y la luz eléctrica; denotan que la disponibilidad de los recursos involucrados en el Sistema Integrado de Gestión, no deben traducirse solamente en la provisión para talento humano, sino que además debe incluir aspectos como físicos, financieros y de información.

Ing. Ind. Oscar Rodríguez Camargo.
(ORIGINAL FIRMADO).

Nombre y Firma Auditor Interno.

