

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde: 21/08/2019

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL DE AUDITORIA
AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONÍA

Auditor Responsable:
JIMMY HANS ABELLA VILA

Bogotá, 12 de noviembre de 2019



INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG_FO_07

Versión: 8

Vigente desde: 21/08/2019

INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO O ACTIVIDAD:	Dirección Territorial Amazonía
AUDITOR LÍDER:	Gladys Espitia Peña
EQUIPO AUDITOR:	Jimmy Hans Abella Ávila
AUDITADO:	Diana Castellanos Méndez – Directora Territorial DTAM
OBJETIVO:	Determinar si se encuentra establecido, documentado, implementado y mantenido adecuadamente el Sistema Integrado de Gestión en Parques Nacionales en la Dirección Territorial Amazonía frente a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 así como, en relación con los requisitos del cliente / usuario, legales, y los establecidos por la Entidad, con el propósito de identificar oportunidades de mejora.
ALCANCE:	Direccionamiento Estratégico - Administración y Manejo del SPNN - Coordinación del SINAP - Atención al Usuario - Gestión de Recursos Financieros - Gestión del Talento Humano. Vigencia 2019
CRITERIOS-MARCO LEGAL:	Procedimiento "Auditoría Interna", Plan de Acción Anual vigente del proceso, Plan Operativo Anual – 2018, documentación oficial asociada a los temas a revisar. ISO 9001:2015 4.1. Contexto de la organización, 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5. Liderazgo, 5.1.2. Enfoque al cliente, 5.2. Política, 5.2.2 Comunicación de la política de calidad, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6. Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1 Recursos, 7.1.3. Infraestructura, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, 7.1.6. Conocimiento de la Organización, 7.2 Competencias, 7.3. Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 8.7. Control de las Salidas No conformes, 9.1 Seguimiento medición, análisis y evaluación, 9.1.3. Análisis y evaluación, 9.3 Revisión por la dirección, 10. Mejora, 10.1. Generalidades, 10.2. No conformidad y acción correctiva, 10.3. Mejora Continua. Manuales de procedimientos, metodologías de Parques Nacionales
TIPO DE AUDITORIA:	Auditoría Interna de Calidad.

REUNIÓN DE APERTURA					EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				REUNIÓN DE CIERRE						
Día	17	Mes	10	Año	2019	Desde	17/10/2019	Hasta	23/10/2019	Día	05	Mes	11	Año	2019
							DD / MM /AA		DD / MM /AA						

1. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

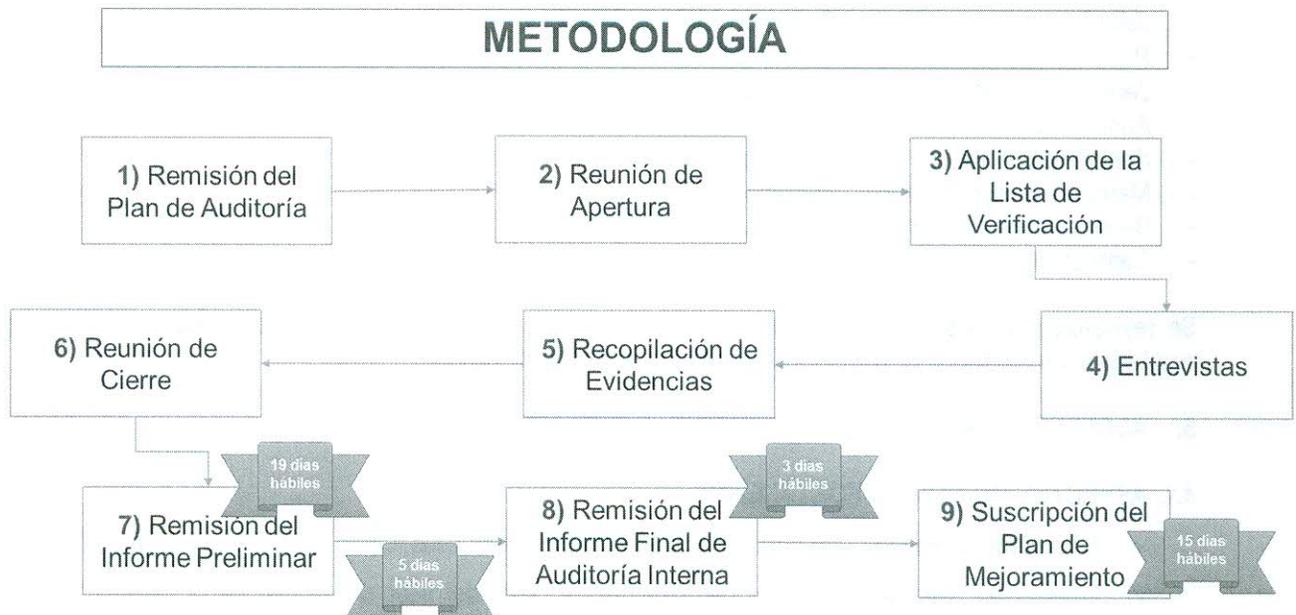
Muestreo No Estadístico: 1. Indiscriminado: El auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde: 21/08/2019

2. METODOLOGÍA

Descripción de las herramientas y técnicas de auditoría empleadas, bajo orden cronológico del ejercicio auditor.

- Entrevista.
- Recopilación y análisis de evidencias
- Presentación del informe Preliminar
- Informe definitivo



En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2019, el Grupo de Control Interno remitió el Plan de Auditoría a la Dirección Territorial Amazonía - DTAM, mediante memorando 20191200006513 del 08 de octubre de 2019 en el formato ESG_FO_03 versión 5.

Se realizó reunión de apertura el día 17 de octubre de 2019 conforme el listado de asistencia (documentos anexos al presente Informe), posteriormente se aplicó la lista de verificación para contrastar la conformidad de los criterios seleccionados en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 y se evidenció la ejecución en los procesos Dirección Estratégico - Administración y Manejo del SPNN - Coordinación del SINAP - Atención al Usuario - Gestión de Recursos Financieros - Gestión del Talento Humano, finalmente se realizó reunión de cierre el 28 de octubre de 2018.

Se entrevistó a la persona responsable del proceso y a 16 integrantes de la Dirección Territorial, así:



INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG_FO_07

Versión: 8

Vigente desde: 21/08/2019

- Diana Castellanos Méndez – Directora Territorial DTAM.
- Claudia Manrique Roa - Coordinadora Administrativa y Financiera DTAM.
- Rodrigo Rodríguez Sánchez – Gestión de Calidad DTAM.
- Miller A. Aldana – Funcionario – Planeación DTAM.
- Félix Andrés Pinzón Salinas - Almacenista DTAM.
- Diana Carolina Gómez Rodríguez – Pagaduría DTAM.
- Jonnathan Alejandro Suarez Peña – Área de Bienestar DTAM.
- Claudia Giovana Muñoz – Presupuesto DTAM.
- Nelcy Adriana Riveros – Nómina DTAM.
- Julio Cesar Jiménez Marín – Operario calificado DTAM.
- Paola Andrea Hurtado – Almacén DTAM.
- Jenny Castro Aguilera - Correspondencia DTAM.
- Andrés Camilo López Rozo – Sistemas DTAM.
- Sonia Paola Gutiérrez – Comisiones y viáticos DTAM.
- Marcela Mancipe Martínez – Psicóloga DTAM.
- Sandra Liliana Roncancio – Gestión Documental DTAM.
- Carol Espino – Orden público DTAM.

Se revisaron y analizaron los documentos, correos y publicaciones en las diferentes plataformas tecnológicas empleadas y recopilados en desarrollo de la auditoría interna de calidad.

3. ASPECTOS EVIDENCIADOS DURANTE EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA

4.1. ASPECTOS POSITIVOS: FORTALEZAS

- ✓ Empoderamiento por parte de la Directora Territorial frente a los temas del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Disposición asertiva y atención permanente por parte del líder de calidad de la Dirección Territorial Amazonía y todos los integrantes de la misma.
- ✓ La utilización de diversas estrategias y técnicas para capacitar el personal de la Dirección Territorial y las Áreas Protegidas sin afectar el presupuesto, aprovechando habilidades y conocimientos específicos, como el de los profesionales en comisión, quienes además de tratar los temas misionales, presupuestales, contratación, gestión documental, entre otros, capacitan en el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Se verificó la comprensión de la caracterización de cada proceso al igual que su interacción con los demás procesos, se reflejaron las funciones en los procedimientos y se evidenció que conocen la ubicación de dichos temas en la Intranet, de igual forma la importancia de la matriz de partes interesadas.

4.2. LIMITACIONES

No se presentó ninguna limitación en el desarrollo de la auditoría interna.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde: 21/08/2019

4.3. DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION
ISO 9001:2015- Numeral 7.3 Toma de Conciencia.	El líder de calidad de la Dirección Territorial Amazonía realiza sensibilizaciones sobre temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión - SIG, y utiliza técnicas para motivar y capacitar a las personas, no obstante, se requiere reforzar los conceptos y el manejo del Sistema a los integrantes de la Dirección Territorial y Áreas Protegidas.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD: OBSERVACION No.1. El proceso realiza capacitaciones en relación con el Sistema Integrado de Gestión, no obstante, se evidenciaron debilidades en la interiorización de los conceptos del Sistema por parte de algunos integrantes del proceso.	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION
ISO 9001:2015- Numeral 4.1 Comprensión de la Organización y su contexto.	A los servidores de la DTAM se les preguntó sobre el contexto estratégico, y los riesgos y oportunidades, ante lo cual respondieron que se encontraban en proceso de actualización evidenciándose las listas de asistencias de la Dirección Territorial y las Áreas Protegidas, sin embargo, faltó la participación del Parque Natural Yaigojé Apaporis.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD: OBSERVACION No.2. El contexto estratégico, los riesgos y oportunidades de la Dirección Territorial Amazonía y sus Áreas Protegidas se encuentran en proceso de actualización; no obstante, se observó que el Parque Nacional Natural Yaigojé Apaporis no ha realizado esta actividad.	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION
ISO 9001:2015- Numeral 7.3 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	Se les preguntó sobre las acciones preventivas y de contingencia para tratar el riesgo de orden público que en estos momentos afecta el Parque Nacional Natural La Paya, aunque se realizó el traslado de una persona y otros se enviaron a comisión, no se obtuvieron evidencias de las actividades relacionadas en la matriz de riesgos.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG_FO_07

Versión: 8

Vigente desde: 21/08/2019

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

OBSERVACION No.3. Se presentaron situaciones de riesgo de orden público al equipo de trabajo del Parque Nacional Natural La Paya, pero no se obtuvieron evidencias de las acciones descritas en la matriz de riesgos, para abordar el riesgo No. 41.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION
Resolución 389 de 2018 - Artículo 11 - Derechos y deberes de los brigadistas.	Se evidenció la Resolución 389 del 9 de octubre del 2018 por el cual se establece la Brigada de Emergencias en Parques Nacionales y los siete (7) funcionarios de la Dirección Territorial Amazonía designados como integrantes. Sin embargo, no se evidenció la asistencia a capacitaciones, incumpliendo el artículo 11 de “asistir con puntualidad a un porcentaje mayor al 80% a las actividades de capacitación y entrenamiento”

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

OBSERVACION No.4.

Se comprobó que en la brigada de emergencias se realizan capacitaciones de primeros auxilios, sin embargo no se evidencia las listas de asistencia de servidores de la Dirección Territorial de Amazonía.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
Norma ISO 9001: 2015 Numeral 7.5.3 Control de la Información documentada.	Al solicitar los formatos diligenciados del Consolidado Mensual de Ausentismo con Incapacidad Médica Código: GTH_FO_94 versión 1 y verificar la información registrada, se evidencia que no aparece la columna F información del Contratista en razón que se puede generar un inconveniente para la Entidad, ya que se configura uno de los elementos de una relación laboral.

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

NO CONFORMIDAD No. 01: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Se evidenció que en el formato Consolidado Mensual de Ausentismo con Incapacidad Médica Código: GTH_FO_94 versión 1 aparece la columna F “Contratista” haciendo referencia a los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, lo que puede ocasionar que en la ejecución del contrato se configure uno de los elementos de una relación laboral.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde: 21/08/2019

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
Norma ISO 9001: 2015 Numeral 4.4.1 literal a) Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.	Al verificar en la Dirección Territorial Amazonía el proceso de Gestión del Talento Humano y revisar la caracterización GTH_CA_01 versión 6 se evidenció que la actividad de “realizar procesos de selección para proveer empleo temporal y/o definitiva” está sin determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas, incumpliendo la norma técnica de calidad ISO 9001:2015 numeral 4.4.1 literal a.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD: NO CONFORMIDAD No. 02: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Al revisar la caracterización del Proceso Gestión del Talento Humano Código: GTH_CA_01 versión 6, la actividad del Hacer: “Realizar los procesos de selección para proveer los empleos en vacancia temporal y/o definitiva a través de encargo y/o nombramiento provisional” se observó que no están los componentes de entrada y salida ni los responsables lo que puede ocasionar confusión con las actividades.	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
Norma ISO 9001: 2015 Numeral 7.5.2. Información documentada -Creación y actualización.	Al realizar la entrevista y verificar la información relacionada con el pago de impuestos que le aplica al proceso de la Dirección Territorial Amazonía - DTAM, se observó una mejora ya que lo realizan a través de FONAM por el botón PSE logrando eficacia y eficiencia de la actividad, no obstante no ha sido documentado esta actividad en el procedimiento incumpliendo la norma técnica.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD: NO CONFORMIDAD No. 03: Se evidenció que no se cumple con la actividad relacionada en el procedimiento Gestión de Impuestos Código: GRFN_PR_18 versión 1, sobre el pago de los impuestos municipales, la Dirección Territorial lo realiza a través de FONAM por el botón PSE y esta mejora debe quedar documentada en el procedimiento.	

4. RECOMENDACIONES

1. Completar la revisión a sus procesos y los procedimientos para la actualizar el contexto, los riesgos y oportunidades, matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas teniendo como referencia el análisis DOFA con las características y problemáticas propias de la Dirección Territorial y sus Áreas Protegidas.
2. Fortalecer los conocimientos y aplicación de los conceptos del Sistema Integrado de Gestión al interior de la Dirección Territorial Amazonía y sus Área protegidas, tales como: contexto de la organización,



INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG_FO_07

Versión: 8

Vigente desde: 21/08/2019

comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, administración del riesgo, indicadores, mapa de procesos, la caracterización del proceso y revisión por la dirección, comunicación interna y externa, entre otros.

3. Actualizar la matriz de riesgos identificando los Riesgos de Corrupción a partir de la Matriz DOFA, en los procesos que desarrolla la Dirección Territorial y la Áreas Protegidas.

5. CONCLUSIONES

1. El Sistema Integrado de Gestión en la Dirección Territorial Amazonía se encuentra establecido, documentado, implementado y mantenido adecuadamente frente a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, así como en relación con los requisitos del cliente-usuario, legales y los establecidos por la Entidad.
2. A la fecha de la auditoría no se reportan posibles actos de corrupción e irregularidades en la Dirección Territorial Amazonía, lo que se traduce en la efectividad de los controles identificados sobre los riesgos de corrupción.

Elaborado por:

Jimmy Hans Abella Ávila
Auditor Interno de Calidad

Aprobado por:

Gladys Espitia Peña
Coordinadora Grupo Control Interno- Auditora Líder de Calidad