

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	2
2	DESARROLLO.....	2
2.1	Entradas de la revisión por la dirección.....	3
2.1.1	Seguimiento al cumplimiento de los compromisos anteriores	5
2.1.2	Resultados de auditorías internas del MIPG, calidad, ambiental y estado de las acciones de corrección y correctivas.....	5
2.1.3	Resultados del monitoreo y seguimiento a la gestión de Riesgos	7
2.1.4	Resultados de auditorías externas.....	8
2.1.5	Cambios en el contexto de PNNC	9
2.1.6	Resultados y análisis a encuestas de satisfacción.	9
2.1.7	Consolidado reporte de Control de salidas no conformes	12
2.1.8	Resultados de los controles de las salidas del proceso (Trámites Ambientales – Declaración de Nuevas Áreas - Reportes oficiales de AP del SINAP).....	12
2.1.9	Resultados y análisis Peticiones, quejas, denuncias y reclamos.....	13
2.1.10	Retroalimentación partes interesadas procesos misionales	15
2.1.11	Desempeño de proveedores	16
2.1.12	Desempeño de los procesos	17
2.1.12.1	Grado en que se han logrado los objetivos de los subsistemas de gestión de calidad y gestión ambiental	18
2.1.13	Aspectos ambientales significativos.	18
2.1.14	Cumplimiento para el sistema ambiental en relación a los requisitos legales y otros.	18
2.1.15	Resultados del FURAG y plan de acción para el mejoramiento de estos.	18
2.1.16	Implementación de políticas y planes que pide el MIPG, en la entidad.....	18
2.1.17	Salidas de la Revisión por la Dirección	18
2.1.17.1	Oportunidades de mejora.....	19
2.1.17.2	Cambios que podrían afectar al SIG.....	19
2.1.17.3	Adecuación y necesidades de recursos.....	19
2.1.17.4	Resultados de la Revisión por la Dirección.....	20
3	ANEXOS	20
4	CONTROL DE CAMBIOS	20

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

1 INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia de la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como el Sistema de Gestión Integrado de Parques Nacionales de Colombia, el cual está conformado por los siguientes subsistemas: gestión de la calidad, control interno, gestión ambiental, gestión documental y archivo, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo y gestión de la información estadística; los cuales operan con un enfoque basado en procesos y de forma articulada con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del sistema, de los planes institucionales y satisfacción de los Grupo de valor, Grupo de Interés y usuarios .

Mediante la ejecución de la presente revisión se buscar dar cumplimiento a lo exigido en las Normas Técnicas Colombiana NTC ISO 9001:2015, - NTC 14001:2015 numeral 9.3. Revisión por la Dirección, lo cual corresponde a los subsistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental en donde, dentro de sus competencias resalta la importancia de la revisión de dichos subsistemas de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, y alineación con la planeación estratégica de la Entidad, dando valor a la gran responsabilidad de la alta dirección.

Así entonces como el liderazgo y el compromiso de la alta dirección son esenciales para el desarrollo y los resultados de un sistema de gestión eficaz y efectivo, Parques Nacionales Naturales de Colombia a través de la alta Dirección gestiona espacios anualmente para la revisión sobre la eficacia del sistema de gestión integrado al verificar el comportamiento y estado de: la satisfacción del cliente, el desempeño de los procesos, conformidad de productos y servicios, las no conformidades y acciones correctivas, resultados del seguimientos de medición, auditorias, seguimiento a los riesgos y oportunidades vigentes entre otros.

Por lo anterior en el presente documento se dan los lineamientos a tener en cuenta en el ejercicio de revisión por la Dirección, según las fases de entradas y de salidas que componen el capítulo que establece las NTC ISO 9001:2015 - NTC 14001:2015, pero con el objetivo de ir ampliando la inclusión de otros temas de los diferentes subsistemas. En donde teniendo como base los resultados aportados previamente por las partes del Sistema de Gestión Integrado se procede a evaluar y analizar la eficacia y eficiencia del sistema a través de la toma de decisiones que permiten promover la mejora continua.

2 DESARROLLO

La Revisión por la Dirección es un espacio donde la alta dirección evalúa el sistema de Gestión Integrado para los subsistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental desde cuatro aspectos importantes: la conveniencia, la adecuación, la eficacia y la alineación con la dirección estratégica. Esta revisión se realiza en intervalos planificados, preferiblemente anualmente.

La forma de desarrollar la revisión por la dirección consiste en la programación previa del espacio de revisión por la alta dirección, el cual es liderado por parte de la Oficina Asesora de Planeación, quien gestiona la fecha, el lugar y los temas puntuales que deberán ser socializados por parte de los responsables de los procesos el día de la reunión, una vez la información ha sido unificada, revisada y validada, se procede a realizar la socialización frente a la alta dirección de los aspectos más relevantes previamente identificados.

La revisión por la Dirección contará con una presentación consolidada por la Oficina Asesora de Planeación - OAP, quien previamente solicitará a los procesos correspondientes la información requerida y quién posteriormente documentará un acta que reposará en la Oficina Asesora de Planeación – OAP.

Dicha revisión cuenta con unas entradas y unas salidas específicas las cuales son importantes tener en cuenta para el desarrollo de esta actividad las cuales son descritas a continuación:

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

2.1 Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para la revisión por la dirección debe contar con los aspectos más notables previamente identificados los cuales deben estar acompañados de datos gráficos estadísticos que muestren las tendencias y posibles comportamientos en el tiempo, además de incluir breves descripciones acerca de las causas de los resultados y de posibles oportunidades de mejora. Algunas de las consideraciones a tener en cuenta conforme las Normas NTC ISO 9001:2015 - NTC 14001:2015, son:

- a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de Gestión
- c. El desempeño a los procesos y conformidad de los productos y servicios
- d. Las no conformidades y acciones correctivas
- e. Los resultados de seguimiento y medición
- f. Los resultados de las auditorías
- g. El desempeño de los proveedores externos
- h. La adecuación de los recursos
- i. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- j. Las oportunidades de mejora
- k. Aspectos ambientales significativos.
- l. Cumplimiento para el sistema ambiental en relación a los requisitos legales y otros
- m. Resultados del FURAG y plan de acción para el mejoramiento de estos.
- n. Implementación de políticas y planes que pide el MIPG, en la entidad.

Estas entradas se ven reflejadas en la Entidad de la siguiente forma:

ITEM	TEMÁTICAS	RESPONSABLE DEL REPORTE
1	Seguimiento al cumplimiento de los compromisos anteriores	OAP
2	Resultados de auditorías internas del MIPG, calidad, ambiental y estado de las acciones de corrección y correctivas	GCI
3	Resultados del monitoreo y seguimiento a la gestión de Riesgos	GCI
4	Resultados de auditorías externas	OAP
5	Cambios en el contexto de PNNC	OAP

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

ITEM	TEMÁTICAS	RESPONSABLE DEL REPORTE
6	Resultados y análisis a encuestas de satisfacción (visitantes áreas protegidas con vocación ecoturística)	SSNA
	Resultados y análisis a encuestas de satisfacción. (Trámites Ambientales)	SGM – GTEA
	Resultados y análisis a encuestas de satisfacción. (Centro de documentación)	GCEA
	Resultados y análisis a encuestas de satisfacción usuarios DT, nivel central y Sedes Administrativas	SAF / GPC
	Resultados y análisis a encuestas de RUNAP	SINAP
7	Consolidado reporte y análisis de salidas no conformes	OAP
8	Resultados y análisis salidas no conformes. (Trámites Ambientales – Declaración de Nuevas Áreas - Reportes oficiales de AP del SINAP)	SGM / GTEA
9	Resultados y análisis salidas no conformes. ((Boletas de ingreso (PNN Chingaza-Plataforma de reservas en línea))	SAF / GPC
10	Resultados y análisis Peticiones, quejas, denuncias y reclamos	SAF / GPC
11	Retroalimentación partes interesadas procesos misionales.	SGM- SSNA
12	Desempeño de proveedores	SAF / GC
13	Desempeño de los procesos	OAP
	Grado en que se han logrado los objetivos de calidad	OAP
14	Avances Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Sistema de Gestión Ambiental	GSIR
15	Aspectos ambientales significativos.	OAP
	Cumplimiento para el sistema ambiental en relación a los requisitos legales y otros	OAP
16	Resultados del FURAG y plan de acción para el mejoramiento de estos.	OAP
	Implementación de políticas y planes que pide el MIPG, en la entidad.	Líder de cada política
17	Salidas de la Revisión por la Dirección	OAP
	Oportunidades de mejora	OAP
	Cambios que podrían afectar al SIG	OAP
	Adecuación y necesidades de recursos	OAP
	Resultados de la Revisión por la Dirección	OAP

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

En tal sentido a continuación se presenta el desarrollo de los diferentes temas y la información que se busca presentar para dar cumplimiento a la Revisión por la Dirección, pero es importante tener presente que si un proceso solicita incluir un tema adicional la agenda estará abierta a dichas necesidades dado que el objetivo es aumentar los subsistemas y tener una revisión general de todo el SGI.

2.1.1 Seguimiento al cumplimiento de los compromisos anteriores

Los procesos deben reportar las evidencias de cumplimiento de los compromisos pactados en la revisión por la dirección anterior. En el caso de no ejecutar algún compromiso, se debe justificar el motivo y reprogramar la fecha para su ejecución, dicha información es reportada en la socialización de la Revisión por la Dirección vigente de manera concisa en donde se logre identificar el compromiso, el responsable de la ejecución, la fecha y el estado del mismo como se presenta en la siguiente gráfica como ejemplo:

Actividad	Responsable de la ejecución	Fecha de Ejecución	Observación
1. Avances en la implementación del aplicativo de Reservas en Línea.	SSNA	30/08/2020	FINALIZADO
2. Capacitación a las DT en Lenguaje Claro.	SAF / GPC	30/04/2020	FINALIZADO
3. Capacitación en atención a personas en situación de discapacidad.	SAF / GPC	29/05/2020	FINALIZADO
4. Participación Ferias de Servicio al Ciudadano con el DNP.	SAF / GPC	30/08/2020	FINALIZADO
5. Mejorar funcionalidad del aplicativo Ventanilla Única.	SGM / GSIR / SAF	30/08/2020	FINALIZADO

Gráfica 1. Seguimiento al cumplimiento de los compromisos anteriores

2.1.2 Resultados de auditorías internas del MIPG, calidad, ambiental y estado de las acciones de corrección y correctivas

El grupo de Control Interno reportará de manera concisa el cumplimiento al cronograma de auditorías de la vigencia a evaluar (programado contra lo ejecutado) y dar a conocer las dificultades que se hayan presentado para su ejecución, en caso que aplique. Ejemplo:

Unidad de Decisión	Inicio	Final
Oficina Asesora Jurídica - Aplicativo e-KOGUI	21/02/2020	27/02/2020
Grupo de Gestión Financiera – Reservas y Cuentas por Pagar.	27/03/2020	08/04/2020
Grupo de Procesos Corporativos – Gestión de Recursos Físicos	20/04/2020	13/05/2020
Grupo de Procesos Corporativos - Archivo y Control de Registros 2020	27/04/2020	13/05/2020

Gráfica 2. Resultados de auditorías internas del MIPG

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

De igual forma presentará un comparativo gráfico sobre las acciones de corrección por las diferentes fuentes comparando con la vigencia anterior y presentará una breve texto de análisis sobre las diferencias observadas en dicha gráfica.

Presentará las no conformidades recurrentes, por otros tipos de fuentes de generación diferente a Auditoría y los procesos en los que se han presentado, teniendo presente que por ser procesos no discrimina unidades de decisión. La información se puede observar en el siguiente ejemplo:

ACCIONES POR PROCESO	TOTAL	ABIERTAS	VENCIDAS	ACCIONES ABIERTAS									
				ANÁLISIS - PQRS	AUDITORIA AL SGC	AUDITORIA EXTERNA	AUDITORIA INTERNA	OTRAS FUENTES	RESULTADO DE INDICADORES	RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SALIDA NO CONFORME	SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS
Administración y Manejo del Sistema de Parques Nacionales Naturales	186	96	24	0	2	0	39	0	7	0	0	0	48
Adquisición de Bienes y Servicios	108	17	7	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0
Atención al Usuario	64	47	2	0	5	0	1	0	2	38	0	0	1
Autoridad Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	770	436	109	0	40	0	264	5	19	38	0	6	66

Gráfica 3. Seguimiento a las acciones abiertas

Por último, se debe dar un reporte general del estado de las acciones de mejora generadas de las auditorías internas realizadas en la vigencia de revisión y el estado de las acciones de mejora por otras, al igual que las no conformidades concurrentes esta información se puede presentar como se observa en el siguiente ejemplo, teniendo en cuenta que es un cuadro de texto para cada tema:

2.3. ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA - RESULTADO AUDITORÍA INTERNA

Con corte a 30 de septiembre de 2020, el Plan de Mejoramiento cuenta con **373 acciones correctivas** de las cuales 224 se encuentra abiertas y 49 de esas están vencidas, en los procesos de Administración y Manejo de Áreas Protegidas, Gestión Contractual, Direccionamiento Estratégico, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Recursos Financieros, Gestión de Recursos Físicos, Gestión del Talento Humano y Gestión Jurídica.

En su mayoría, se han presentado No Conformidades en las Auditorías Internas al detectar incumplimientos en los puntos de control de los procedimientos y en el Seguimiento al Monitoreo de Riesgos.

Es de aclarar que también hay **207 acciones de corrección** las cuales se establecen para las No Conformidades en las que aplique y para las cuales también se les realiza seguimiento mensual.


El ambiente es de todos Minambiente

Gráfica 4. Acciones de Mejora-Auditoría Interna

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

2.1.3 Resultados del monitoreo y seguimiento a la gestión de Riesgos

El grupo de Control Interno realizará la socialización de los resultados del seguimiento a la gestión de Riesgos de la vigencia en revisión, con el fin de dar a conocer el porcentaje de ejecución de los procesos en el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los procesos a través de la Gestión de los Riesgos. Ver ejemplo:

3.1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO AL MONITOREO DE LOS RIESGOS DE LA ENTIDAD

El Grupo de Control Interno debe verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los procesos a través de la Gestión de los Riesgos, de los cuales se reporta:

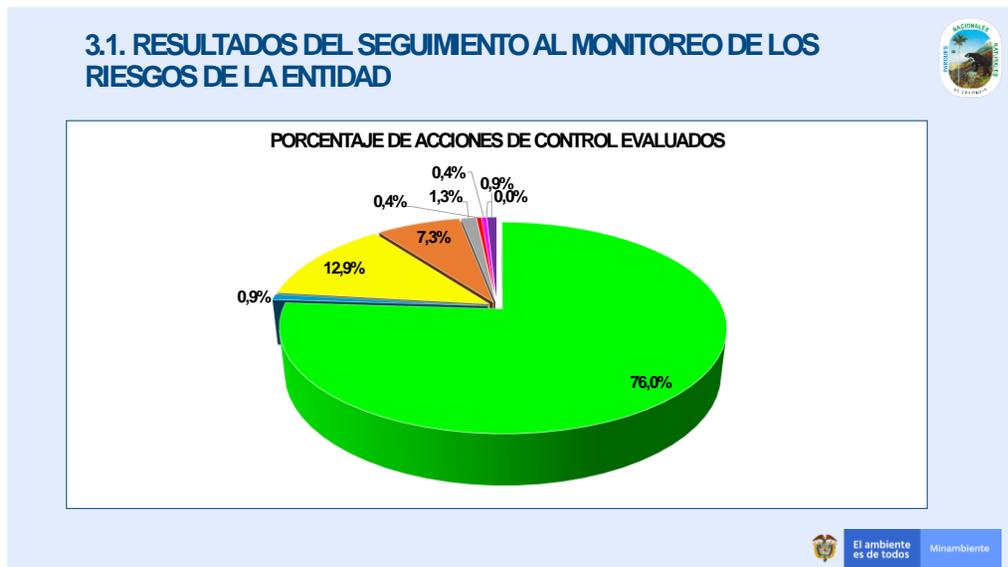
- ✓ El 100% de los Riesgos presentó monitoreo.
- ✓ De las 233 Acciones de Control establecidas para controlar y mitigar los 139 riesgos, 177 Acciones de Control cumplen eficazmente con los controles de los Riesgos establecidos por la Entidad.
- ✓ Para el segundo Seguimiento al Monitoreo del Mapa de Riesgos las acciones que cumplen eficazmente con los controles, se observa un aumento del 1,3% con respecto al Primer Seguimiento al Monitoreo del Mapa de Riesgos del 2020.
- ✓ De las 34 Acciones de Control establecidas para mitigar los riesgos de corrupción, presentaron avance en la gestión que cumple eficazmente el 68%.




El ambiente es de todos Minambiente

Gráfica 5. Resultado del seguimiento al monitoreo de los riesgos de la entidad

Se presentarán los resultados del seguimiento al monitoreo de los riesgos (efectividad de los controles y acciones de control), gráficamente a través de la distribución de riesgos por proceso y por zona de ubicación. Ver ejemplo:



Gráfica 6. Resultado del porcentaje de acciones de control evaluados

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

3.1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO AL MONITOREO DE LOS RIESGOS DE LA ENTIDAD

Se realizó seguimiento y se evaluaron 233 Acciones de Control correspondientes a los 139 riesgos definidos en el Mapa de Riesgos de la Entidad:

- ✓ De las Acciones de Control propuestas por la Entidad, 177 que corresponden a un **76,0%** reportaron evidencias y seguimiento que contribuyen a la no materialización del riesgo. Por lo anterior, se puede establecer que las acciones son eficaces para el control del riesgo. Esto representa un aumento respecto al primer monitoreo de la vigencia 2020, en un **1,3%**
- ✓ Para (30) Acciones de Control que representan un **12,8%** las Unidades de Decisión reportaron que no se programó avance para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2020.
- ✓ Para (17) Acciones de Control que equivalen a un **7,3%** del total, no se evidenciaron soportes relacionados con la acción propuesta, sin embargo, la unidad de decisión reportó avances. Lo anterior no permitió determinar el cumplimiento y eficacia de las acciones.
- ✓ Para tres (3) de las Acciones de Control que representa el **1,3%** no se evidencia avance descriptivo o está incompleto el reporte. Esto en cuanto al avance porcentual, descripción y/o relación de los soportes.


 El ambiente es de todos

Gráfica 7. Análisis de los resultados del seguimiento al monitoreo de los riesgos de la entidad

Adicionalmente se informará que riesgos se materializaron y en qué unidad de decisión, así como las acciones tomadas para atender su materialización. Ver ejemplo:

Para el II Cuatrimestre de 2020 no se reportó al Grupo de Control Interno, la materialización de un riesgo de gestión, corrupción o seguridad digital. Adicionalmente en el seguimiento realizado no se evidenció la materialización de un riesgo.

Gráfica 8. Riesgos materializados y acciones tomadas

2.1.4 Resultados de auditorías externas

La Oficina Asesora de Planeación dará a conocer los hallazgos presentados e identificados en la(s) auditoría(s) externas recibidas por los procesos o la Entidad. Adicional a esto debe establecer el estado de las correcciones, acciones correctivas y de mejora generadas como resultado de la(s) auditoría(s) externa. Identificando así los atrasos y presentado la respectiva justificación en que casi de que aplique. Ver ejemplo:



Gráfica 9. Resultado de Auditoría Externa de seguimiento ICONTEC

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

2.1.5 Cambios en el contexto de PNNC

La Oficina Asesora de Planeación debe identificar y presentar los cambios en el contexto estratégico de la entidad, identificando las cuestiones externas e internas pertinentes al sistema al igual que las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas en caso de aplicar, se pueden presentar todos los contextos necesarios sea por nivel internacional, nacional, interno y externo, el objetivo es identificar los factores de mayor relevancia para la Entidad en la vigencia de revisión. Ver ejemplo:

5.1. REPORTES DEL CONTEXTO-INTERNACIONAL

- **COLOMBIA POTENCIA BIOEÁNICA SOSTENIBLE 203- CONPES 3990- MARZO 2020:** Por medio de este documento, se proyecta a Colombia como potencia bioeánica en los próximos 11 años, mediante el aprovechamiento sostenible de su ubicación, de sus condiciones marítimas y de su capital natural y social. Este documento contempla una inversión de \$370.794 millones, con miras a ampliar el horizonte de proyectos marítimos, desde lo ecológico hasta lo comercial, así como fortalecer la gobernanza en el mar. **Parques Nacionales Naturales, se une al cumplimiento de este mandato**, para el fortalecimiento de las Áreas Marinas Protegidas.
- **CONVENCIÓN DE DIVERSIDAD BIOLÓGICA:** Nuevas negociaciones agenda post 2020: Colombia se hizo Parte del Convenio de Diversidad Biológica (CDB), mediante la Ley 165 de 1994. El Convenio entró en vigor para el país el 26 de febrero de 1995 y cuenta con tres objetivos: 1) La conservación de la biodiversidad, 2) El uso sostenible de la biodiversidad, y 3) La participación justa y equitativa de los beneficios derivados del uso de la biodiversidad. Para la implementación del CDB se estableció el Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011 – 2020 y sus Metas de Aichi. Estas metas, serán actualizadas por lo que a lo largo del 2020, **PNNC ha participado junto a Cancillería y otras entidades de orden nacional en estas negociaciones.**
- **LA PANDEMIA COVID-19:** Según el estudio de Waldron (2020), compartido por las Naciones Unidas, la pandemia es una oportunidad para el posicionamiento de PNNC y la importancia de los servicios ecosistémicos para toda la sociedad, en especial para la reactivación de la economía y la investigación para el desarrollo de nuevos medicamentos y tratamientos. Los actores del Sistema Internacional, se encuentran focalizando sus esfuerzos por lograr que toda la agenda mundial, incluyendo la ambiental, logre aportar a la salida de esta crisis. En concreto el estudio refiere que la protección del 30% de la naturaleza del planeta, es una inversión que permite el desarrollo económico.




Gráfica 10. Reportes del Contexto Internacional

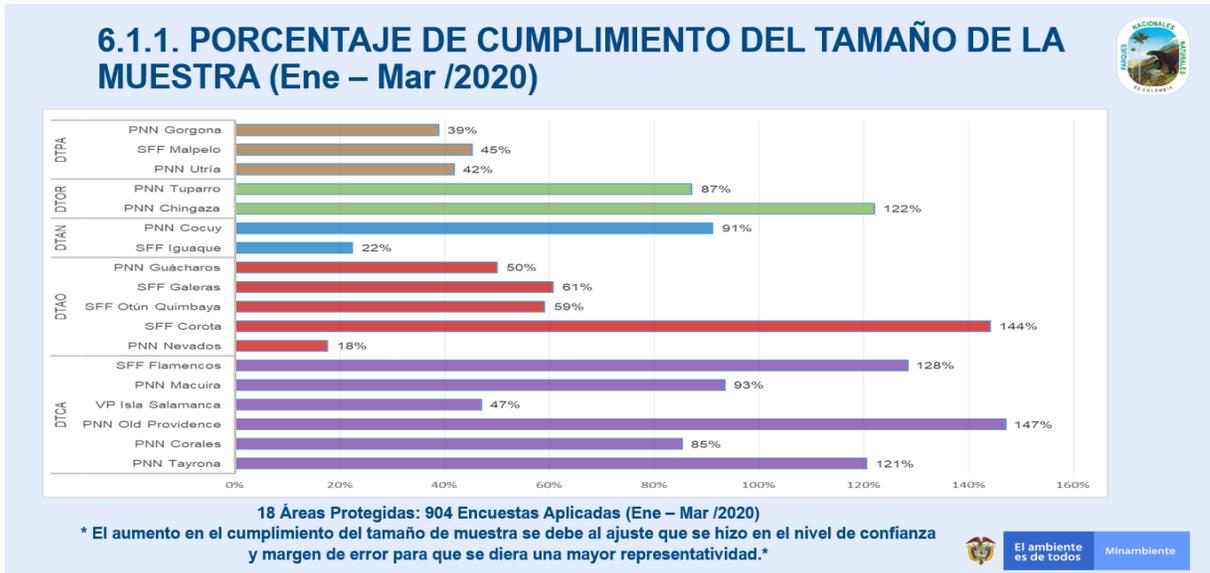
2.1.6 Resultados y análisis a encuestas de satisfacción.

En este numeral participan todos aquellos procesos que dentro de sus funciones aportan resultados y análisis a encuestas de satisfacción aplicadas y generadas al cliente, usuario o partes interesadas, con el fin de identificar sus expectativas y grado de satisfacción.

A continuación se realiza un ejemplo con la encuesta visitantes áreas protegidas con vocación ecoturística, presentada por la Subdirección Sostenibilidad Financiera y Negocios Ambientales con el fin de tener en cuenta que se debe reportar al momento de ser solicitada la información:

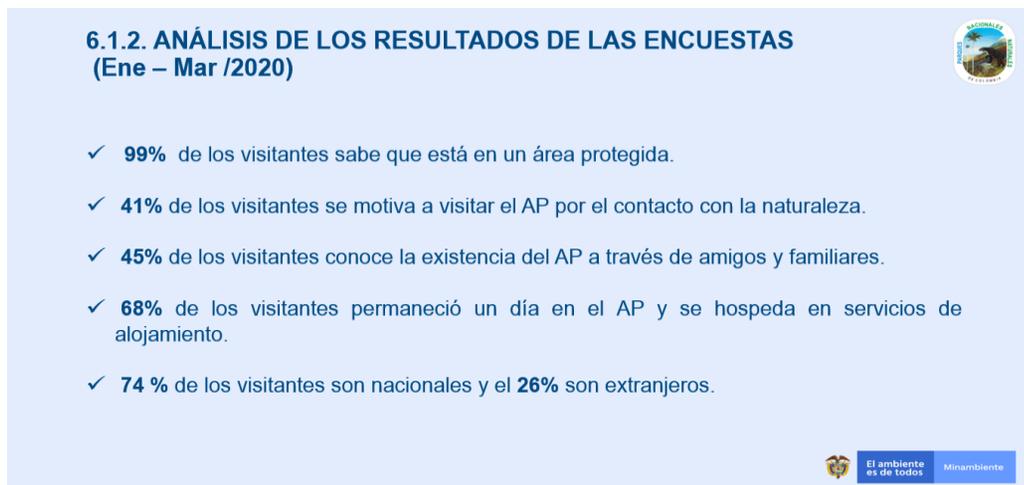
- Porcentaje de trámites realizados a los cuales se les aplicó la encuesta, en caso de aplicar y para otros casos el número de encuestas generadas por cada una de las áreas protegidas; el objetivo es permitir observar el universo de encuestas aplicadas en la vigencia en revisión, siempre se debe indicar los meses o fechas exactas en las cuales se aplicó la encuesta.

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021



Gráfica 11. Porcentaje de cumplimiento del tamaño de la Muestra

- Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas en la vigencia de revisión de la dirección, permitiendo observar los principales temas evaluación mediante la encuesta, los aspectos primordiales que se buscaban evaluar y los porcentajes correspondientes.



Gráfica 12. Análisis de los resultados de las encuestas

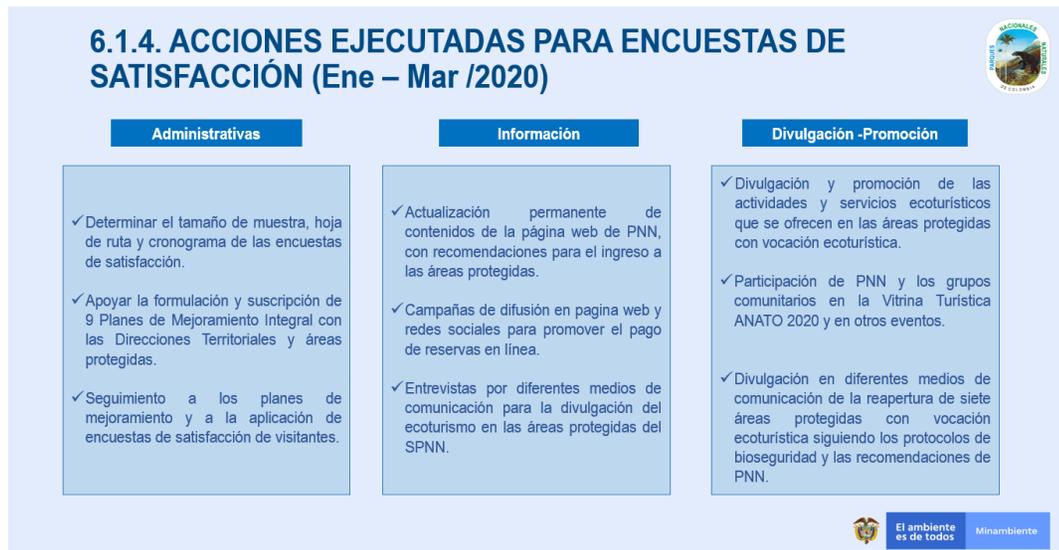
- Reporte del nivel de satisfacción de visitantes; presentando gráficamente el valor obtenido, de satisfacción en caso de identificar la necesidad, comparar el resultado obtenido con la anterior vigencia, para identificar el comportamiento y determinar mejoras al tema, de igual forma si se considera necesario, presentar el nivel por unidades de decisión.

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021



Gráfica 13. Nivel de Satisfacción de los visitantes

- Por último, se deben reportar en la vigencia que se está revisando las acciones generadas por la entidad para mejorar la satisfacción de los usuarios, mejorar la expectativa de las partes interesadas y el cumplimiento de los requisitos, pueden ser mejorar por temas específicos o en general para toda la encuesta.



Gráfica 14. Acciones ejecutadas para las encuestas de satisfacción

NOTA. Dentro de este numeral es prioritario incluir las encuestas por actividades tales como: trámites ambientales centro de documentación, satisfacción usuarios DT, nivel central y Sedes Administrativas y encuestas de percepción y satisfacción. (RUNAP); aunque se pueden presentar otras encuestas aplicadas por otros procedimientos operativos que genere la Entidad.

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

2.1.7 Consolidado reporte de Control de salidas no conformes

La Oficina Asesora de Planeación debe presentar las salidas no conformes identificadas, detectadas y controladas por parte de los procesos que no poseen salidas correspondientes a trámites o productos para clientes externos. Dicha información se presentará discriminado por procesos las salidas que controla, las salidas revisadas y el número de salidas No Conformes que se han presentado, como se observa en el siguiente ejemplo; lo anterior con el objetivo de conocer el procedimiento empleado y garantizar que se controle la salida y se evite su uso.

7.1. SEGUIMIENTO REPORTE DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

VIGENCIA	PROCESO	SALIDA	SALIDAS REVISADAS	NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES CONTROLADAS
2020	Gestión del Talento Humano	Plan Institucional de capacitación, inducción y reintroducción ejecutado	14	0
2020	Gestión Documental	Servicio de consulta de catalogo	0	0
		Servicio de prestamo interbibliotecario	0	0
		Tablas de retención documental	82	0
2020	Servicio al ciudadano	Derechos de petición atendidos	747	1
2020	Sostenibilidad Financiera	Convenios suscritos y acuerdos establecidos	6	0
		Instrumentos económicos y financieros	2	0
		Propuesta de modificaciones a los Instrumentos Económicos y Financieros	1	0
		Mecanismos de Gestión de Recursos (Alianzas)	0	0
2020	Gestión de Comunicaciones	Taller cero 0	14	0
		Seguimiento Taller cero 0	22	0

Procesos pendientes por documentar Ficha de requisitos para salida de los procesos

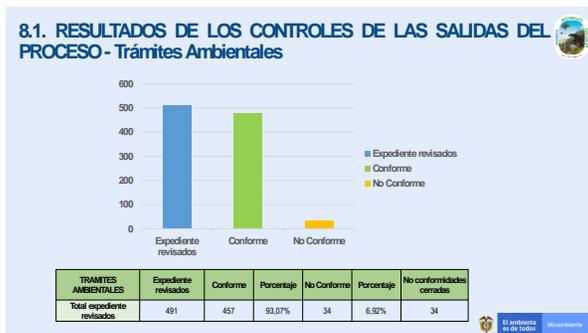
- ✓ Gestión de Tecnologías y Seguridad de la Información
- ✓ Gestión del Conocimiento e Innovación
- ✓ Participación Social

El ambiente es de todos 

Gráfica 15. Seguimiento control de salidas no conformes

2.1.8 Resultados de los controles de las salidas del proceso (Trámites Ambientales – Declaración de Nuevas Áreas - Reportes oficiales de AP del SINAP).

Posteriormente los procesos que poseen salidas correspondientes a trámites o productos con cliente externo, presentarán los resultados de sus salidas y los no conformes identificados, detectados y controlados, para el caso empleado en la presente guía se presentarán como ejemplo los trámites Ambientales – Declaración de Nuevas Áreas - Reportes oficiales de AP del SINAP - Planillas de reserva y derechos o boletas de ingreso” como para “Boleta de Ingreso PNN Chingaza – Plataforma de reserva en línea. Dicha información se presentará discriminado en cada las salidas, las salidas revisadas y el número de salidas No Conformes que se han presentado en la vigencia de revisión (como se puede observar en los siguientes ejemplos), adicionalmente un comparativo entre el año de revisión y el anterior año vigente, en caso de aplicar; lo anterior con el objetivo de conocer el procedimiento empleado y garantizar que se controle la salida y se evite su uso.



8.3. RESULTADOS DE LOS CONTROLES DE LAS SALIDAS DEL PROCESO - Declaración de Nuevas Áreas y Reportes oficiales de AP del SINAP

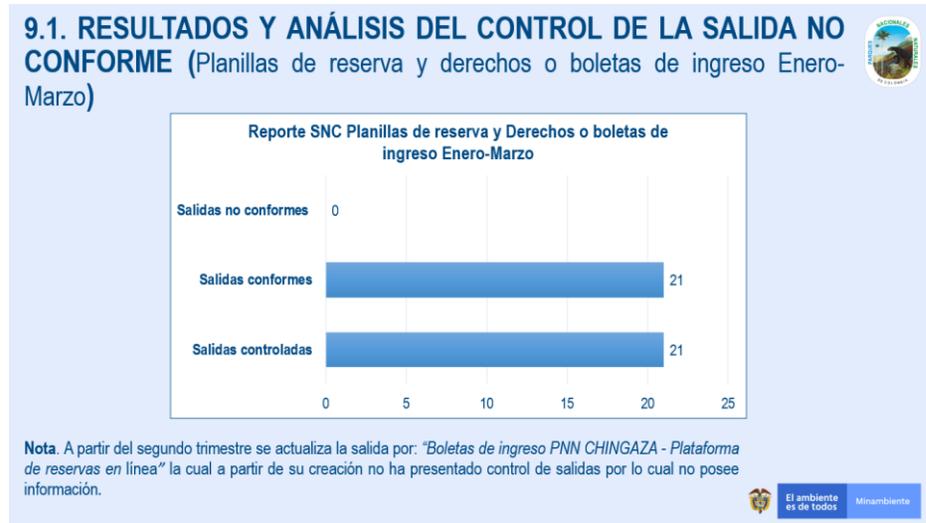
PROCEDIMIENTO	SALIDA PRIORIZADA	RESULTADO – CORTE AGOSTO 2020
Declaración/Ampliación nuevas áreas para el SPNN	Documentos síntesis para la declaración de nuevas áreas o la ampliación del SPNN Expedientes de cada proceso	Para esta vigencia se viene implementando la ruta declaratoria, por lo que este control no se aplica ya que no hay casos de salida controlada a verificar.
Procedimiento RUNAP	Reportes oficiales de AP del SINAP	Se controlaron tres (3) casos de salida priorizada y no se identificaron No Conformidades.

El ambiente es de todos 

Gráfica 16. Resultados de las salidas Controladas (Trámites ambientales - Declaración de Nuevas Áreas y Reportes oficiales de AP del SINAP)

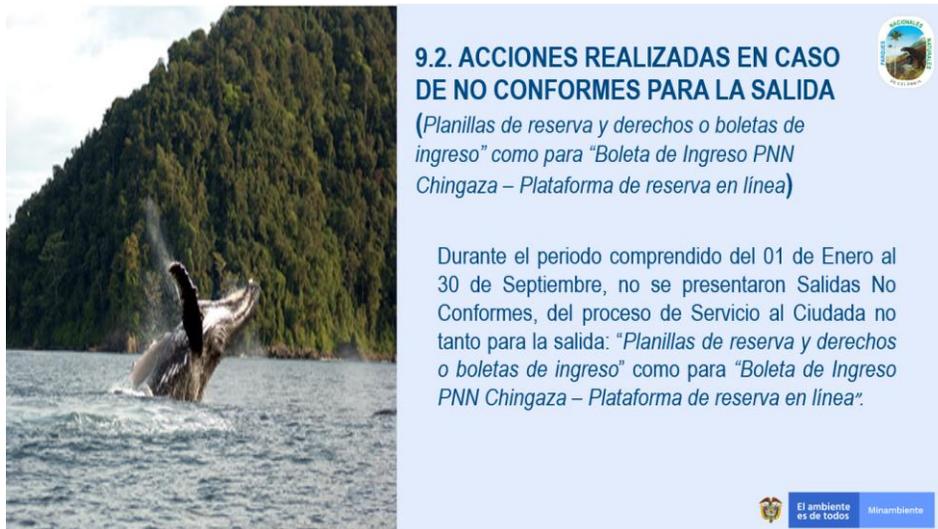
	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

Informar y reportar las acciones generadas como resultado del análisis y control de la salida no conforme del año de revisión (Trámites Ambientales – Declaración de Nuevas Áreas - Reportes oficiales de AP del SINAP).



Gráfica 17. Resultados y análisis del control de la salida no conforme

Para el caso de que se hayan identificado salidas no conformes se deben identificar y presentar las acciones generadas para subsanar la salida, como se muestra a continuación:



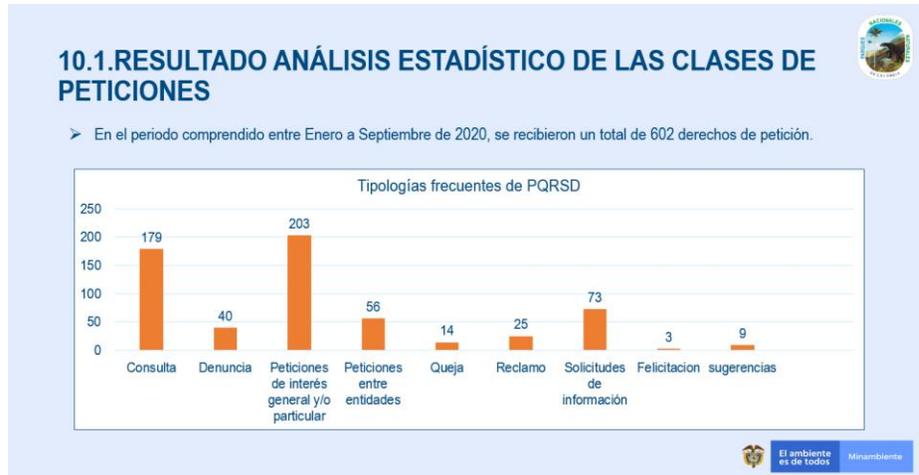
Gráfica 18. Acciones realizadas en caso de no conformes para la salida

2.1.9 Resultados y análisis Peticiones, quejas, denuncias y reclamos

El proceso de Servicio al Ciudadano presentará el resultado y el análisis estadístico de las clases de peticiones (queja, reclamo, sugerencia, consulta, denuncia, solicitud de información, solicitud de copias, felicitaciones), recibidas durante

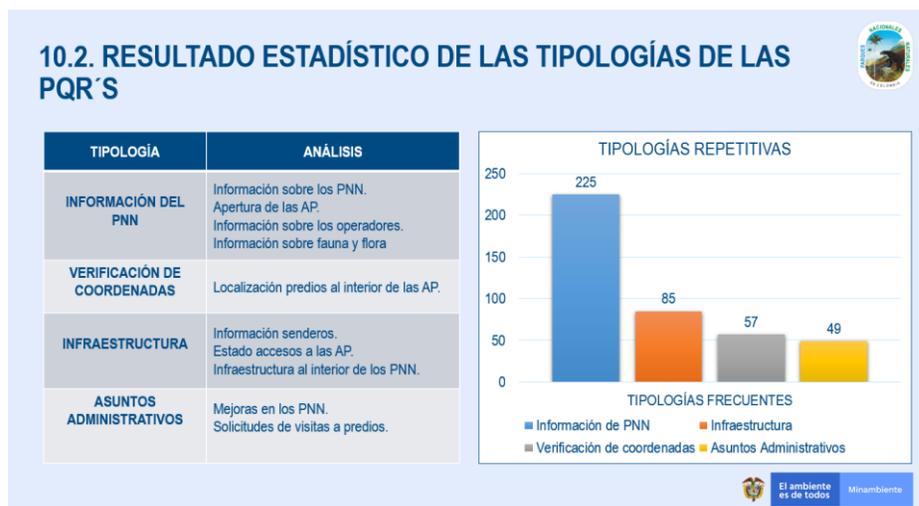
	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

la vigencia a evaluar y generar un análisis comparativo con el año anterior con el fin de determinar si han aumentado o disminuido, teniendo en cuenta el mismo periodo. Para el caso de que hayan aumentado presentar las justificaciones por las cuales se incrementaron.



Gráfica 19. Resultado y análisis estadístico de las clases de peticiones

Es importante da a conocer los resultados estadísticos de las tipologías de las PQR's recurrentes y en qué unidades de decisión se han presentado, así como las acciones que la entidad ha adelantado para asegurar que no se vuelvan a presentar.



Gráfica 20. Resultados estadísticos de las tipologías de las PQR's

Adicional a esto se requiere un reporte del porcentaje de PQR's respondidas oportunamente, identificando las unidades de decisión que han respondido fuera de los tiempos establecidos, lo anterior se comparará con lo ejecutado el año inmediatamente anterior, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora o necesidades para el tema.

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021



Gráfica 21. Comparativo 2019-2020

Con el fin de brindar un óptimo servicio se hace necesario saber el resultado de oportunidad de respuesta a los trámites, si se encuentran dentro de los términos establecidos o por el contrario, presentan falencias en los tiempos de entrega, por lo cual gráficamente se presentará la oportunidad de respuesta de la PQRDS



Gráfica 22. Resultado de oportunidad en la respuesta

2.1.10 Retroalimentación partes interesadas procesos misionales

Reporte y análisis de las acciones que ha realizado la Entidad para atender los requisitos de las partes interesadas de los procesos misionales y como se ha llevado a cabo el seguimiento correspondiente. A continuación, se reporta un ejemplo con dos actores identificados por el proceso los cuales reportan las acciones que se realizan para atender los requisitos de las partes interesadas. Ver ejemplo; el objetivo es que dos o tres procesos misionales identifiquen la gestión realizada con algunas de sus partes interesadas así presentar como es la interacción y el cumplimiento hacia sus requerimientos.

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

11.1. REPORTE Y ANÁLISIS DE LAS ACCIONES QUE HA REALIZADO LA ENTIDAD PARA ATENDER LOS REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS - AMSPNN

CLASIFICACIÓN	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	GESTIÓN REALIZADA 2020
Sociales	Comunidades Étnicas - Indígenas Afrodescendientes, negras y raizales	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de los derechos territoriales de los grupos étnicos y garantías para su ejercicio. Protección de la diversidad étnica, cultural y biológica existente en las áreas administradas por Parques Nacionales Naturales de Colombia. Corresponsabilidad para el cuidado y manejo del territorio. Implementación conjunta de acciones que integran la visión de conservación institucional y la visión étnica - cultural de las comunidades, para la conservación de las áreas protegidas. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de los espacios acordados en las diferentes instancias de coordinación, para el seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades. Articulación con los diferentes niveles de gestión de la entidad y otras instituciones para el manejo de las áreas protegidas que se encuentran en situación de traslape. Concertación e implementación de estrategias de manejo (monitoreo, investigación, ecoturismo, restauración, entre otras) que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de conservación de las áreas protegidas. Formulación o actualización de los instrumentos de planeación de manera concertada con las comunidades étnicas o afrodescendientes, para la conservación de las áreas protegidas. Implementación de los instrumentos de planeación y manejo (planes de manejo /REM) de las áreas, así como su seguimiento. Participación en espacios de trabajo convocados por las diferentes instituciones como Presidencia, DNP, Min Interior u otras para tratar temas relacionados con las comunidades.
Organismos de control	Contraloría General Procuraduría	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos solicitados por los entes de control. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta oportuna a los requerimientos realizados por los diferentes organismos de control en el marco de las auditorías de desempeño, evaluaciones sectoriales u otros conceptos.




Gráfica 23. Requisitos de las partes interesadas

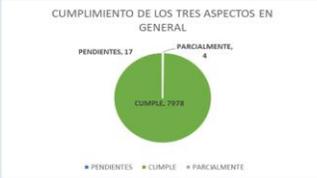
2.1.11 Desempeño de proveedores

Presentar gráficamente por parte del proceso Gestión Contractual la calificación obtenida, en el año vigente que se está revisando, por los proveedores modalidad prestación de servicios y otras modalidades de contratación. Indicar las acciones desarrolladas, en los casos de desviaciones y en que aplicó. Ver ejemplo:

DESEMPEÑO PROVEEDORES – MODALIDAD DE CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS

12.1 DESEMPEÑO PROVEEDORES – MODALIDAD DE CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CUMPLIMIENTO DE LOS TRES ASPECTOS EN GENERAL



■ PENDIENTES 17
■ CUMPLE 7978
■ PARCIALMENTE 4

CUMPLIMIENTO DE LOS TRES ASPECTOS X DT



DT	Pendientes	Cumple	Parcialmente
DTAM	6	1011	0
DTAN	0	1170	0
DTAO	0	1385	0
DTOR	0	1427	0
DTVA	3	1048	0
DT	0	0	8

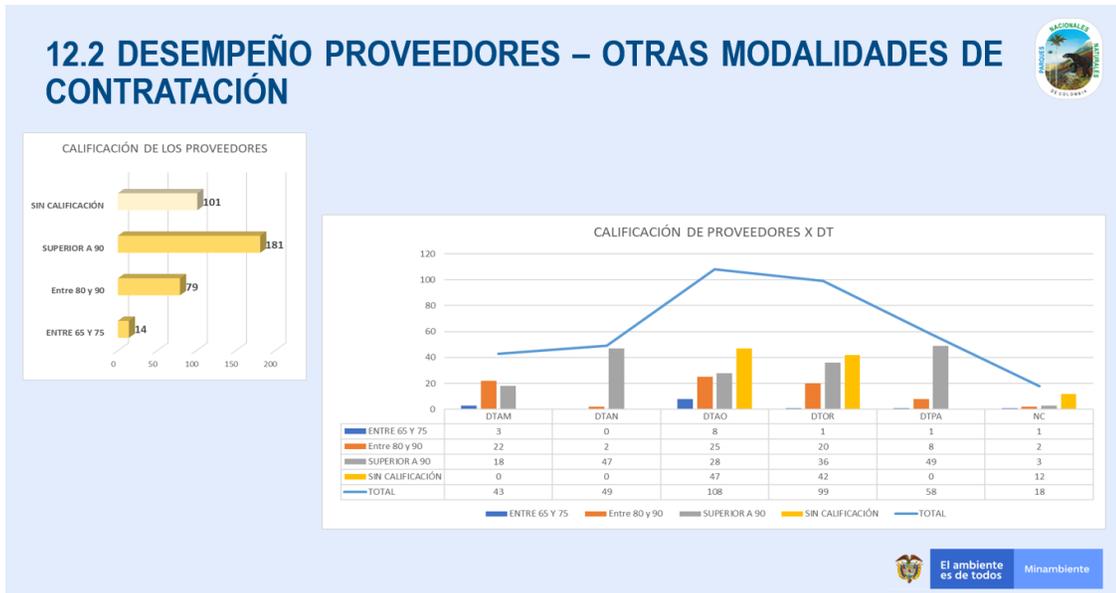
Acciones de Seguimiento CPS – 042 -2020

- Se han Realizado 4 Reuniones de Seguimiento (vie 24 de abr de 2020 2:30pm - 4pm Prof 18 – Supervisor – Contratista y mié 20 de may de 2020 09:00 - 10:00 Seguimiento CPS Jurídica - DTAM - Directora Territorial)
- Correos de seguimiento a los informes Mensuales (Se han rechazado informes como el de Marzo y Junio)
- Socialización de la circular 20204000000074 del 17 de marzo del 2020 y del artículo séptimo de la Resolución No. 0187 del 19 de junio del 2020 expedidas por Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Los pendientes son cuentas que no se ha recibido por lo que no se pueden ponderar todavía



Gráfica 24. Desempeño de proveedores-Prestación de Servicios



Gráfica 25. Desempeño de proveedores- Otras modalidades de contratación

2.1.12 Desempeño de los procesos

La oficina Asesora de Planeación debe presentar la calificación obtenida, en el año vigente que se está revisando, mediante el desempeño de los indicadores de los procesos para la vigencia de revisión a corte del último trimestre. Indicar las acciones desarrolladas, en los casos de desviaciones y en que aplicó.

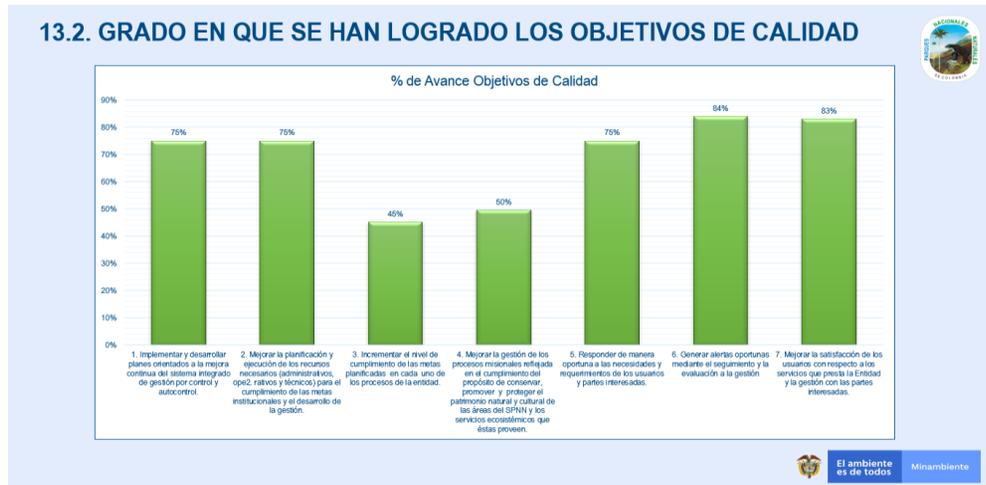


Gráfica 26. Avance promedio por proceso

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

2.1.12.1 Grado en que se han logrado los objetivos de los subsistemas de gestión de calidad y gestión ambiental

Presentar el avance logrado de la implementación de los subsistemas, mediante las herramientas identificadas o generadas para el tema. Indicar si fue necesario implementar acciones, en los casos de desviaciones y para que objetivo aplicó específicamente.



Gráfica 27. Grado en que se han logrado los objetivos de calidad

2.1.13 Aspectos ambientales significativos.

A partir de la matriz de aspectos e impactos ambientales determinados en la entidad, para aquellos valorados como significativos, dar a conocer los controles existentes y controles propuestos, así como el cumplimiento al cronograma de actividades para los controles propuestos.

2.1.14 Cumplimiento para el sistema ambiental en relación a los requisitos legales y otros.

A partir de la matriz de requisitos legales ambientales y otros determinados en la entidad, dar a conocer el porcentaje de cumplimiento global a la matriz aplicable. Detallar también en el cumplimiento de ejecución de actividades determinadas para cerrar las brechas de cumplimiento que se presenten en algunos requisitos legales.

2.1.15 Resultados del FURAG y plan de acción para el mejoramiento de estos.

Presentar las acciones realizadas para generar las necesidades de mejora, detectadas en los resultados del FURAG en vigencia.

2.1.16 Implementación de políticas y planes que pide el MIPG, en la entidad.

Cada líder de política del MIPG, debe presentar el grado de avance en la implementación de la(s) política(s) correspondientes, destacando lo ejecutado y lo programado.

2.1.17 Salidas de la Revisión por la Dirección

Hace referencia a las decisiones y acciones que se toman durante la reunión realizada, para esto es necesario tener en cuenta que estas salidas deben contar con: oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el sistema, y novedades en las necesidades de recursos. Adicional a esto, es importante recalcar que estas salidas son insumo

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

de entradas de futuras revisiones por la dirección las cuales permiten el adecuado seguimiento y promueve que las acciones se tomen de manera oportuna.

2.1.17.1 Oportunidades de mejora

Partiendo de los resultados obtenidos en los diferentes temas presentados en la revisión por la dirección y los análisis realizados por cada uno de los procesos responsables, se solicitará identificar las oportunidades de mejora que se puedan llevar a cabo para la siguiente vigencia, por tal motivo se solicitará desde el momento que se genere el requerimiento a cada uno de los procesos y la información remitida sobre el tema se consolidará en este numeral.

2.1.17.2 Cambios que podrían afectar al SIG

Teniendo en cuenta el contexto de la vigencia a evaluar se debe Identificar que actividades a programar o desarrollar en la siguiente vigencia que pueden afectar o influir en el SGI, de igual forma se debe emplear y evaluar las planificaciones de cambios documentadas y generadas por lo diferentes procesos y cada proceso conforme las evidencias de seguimiento permitiran evaluar si se cumplió con el objetivo y se desarrollo de forma adecuada el cambio sin verse afectada tanto la Entidad como el SGI. A continuación se presentará un ejemplo de temas detectados que pueden afectar o influir en el SGI.

14.2. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SGI



- Implementación y adopción de la operación estadística "*Ingreso de visitantes a áreas protegidas con vocación ecoturística*" del proceso de Sostenibilidad Ambiental y Negocios Ambientales bajo los lineamientos de la NTC PE:1000 2020.
- Desarrollo de la Política del SINAP en el desarrollo de la fase 5) Etapa de concertación sectorial y oficialización el CONPES que dará vida a la nueva política para los próximos diez años.
- Continuar en la integración de los subsistemas en el Sistema de Gestión Integrado de la Entidad.
- Adecuaciones y dotaciones necesarias de infraestructura para el cumplimiento de requisitos ambientales solicitados para el Subsistema de Gestión Ambiental.



Gráfica 28. Cambios que podrían afectar el SGI

2.1.17.3 Adecuación y necesidades de recursos

Identificar si es necesario incluir un tema o recurso adicional para la futura vigencia relacionado con el SGI, ya sea una auditoría externa extemporánea no prevista dentro de la programación inicial o algún caso en particular el cual se pueda contemplar y tener en cuenta dentro de la programación presupuestal de la entidad. En caso de no ser requerido se debe reportar que el SGI está acorde con el proyecto de inversión por ende no requiere ninguna adecuación de recurso. Ver ejemplo:

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

14.3. ADECUACIÓN Y NECESIDADES DE RECURSOS

- Proceso de certificación ante el DANE de la operación estadística "ÁREAS PROTEGIDAS INTEGRANTES DEL SINAP INSCRITAS EN EL RUNAP" cuyo objetivo es "Generar información estadística de calidad de las áreas protegidas del país que se encuentran inscritas en el Registro Único Nacional de Áreas Protegidas, con el fin de apoyar la toma de decisiones de las partes interesadas". Bajo los parámetros que establece la NTC PE 1000:2017.




Gráfica 29. Adecuación y necesidades de recursos

2.1.17.4 Resultados de la Revisión por la Dirección

Finalmente, se deben reportar las conclusiones de la revisión por la dirección, identificando el desempeño del sistema en la Entidad, su conveniencia, adecuación, eficacia, y alineación con la planeación estratégica de la entidad, evidenciando así las fallas en el caso de que se llegasen a encontrar y por ende programar mejoras o acciones para su cumplimiento.

Por último, es importante tener en cuenta que una vez es socializada la información ya sea de forma presencial o virtual se procede atender los comentarios, observaciones, dudas o sugerencias de los temas planteados en el desarrollo de la reunión, con el fin de generar un acta que describa los resultados de la jornada, el análisis de la información reportada y los compromisos generados, promoviendo así, la oportuna toma de decisiones y las acciones necesarias de seguimiento.

El acta es diligenciada y consolidada por parte de la Oficina Asesora de Planeación- OAP, quien lidera la jornada y se encarga de dejar soportado los compromisos que resultan de la actividad soportado así los respectivos responsables y fecha máxima de ejecución de cumplimiento con el fin de realizar futuros seguimientos.

Una vez el acta es consolidada se remite a todas las partes que participan con el fin de validar la presentación final, la información reportada en el acta y así proceder a publicar en la Intranet.

3 ANEXOS

N/A

4 CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

	GUÍA	Código: DE_GU_04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 01
		Vigente desde: 05/01/2021

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Mireya Cubillos Cuellar, Briana Lizeth Cabrera, Carolina Vivas, Mónica Rosania Sandoval
	Cargo	Funcionario Especializado – Contratistas Oficina Asesora de Planeación
	Fecha	17/12/2020
Revisó	Nombre	Andrea del Pilar Moreno Hernández
	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Fecha:	18/12/2020
Aprobó	Nombre	Andrea del Pilar Moreno Hernández
	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Fecha:	18/12/2020