

 <p>Parques Nacionales Naturales de Colombia</p>	FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA	Código: ESG_FO_07
		Versión: 4
		Vigente desde 11/09/2012:

INFORME DE AUDITORIA DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

Fechas de realización de la Auditoría Interna:	Del 21 al 25 de Abril de 2014
Fecha de realización del informe:	Mayo 26 de 2014
Auditor Interno :	Angelo Stoyanovich Romero

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Luis Urelío Martínez Whisgman	Jefe Área Protegida
Daut De Jesús Arguelles Figueroa	Profesional Código:2044 Grado: 8
Anderson Giovanni Rosado Gómez	Técnico Administrativo Código: 3124 Grado 11
Jhon Jesús Meza Amaya	Técnico Contratista Ecoturismo
Dallan Inés Rodríguez Torres	Contraista-Auxiliar Administrativa
María Eugenia Rojas Epiayú	Contratista Técnico Régimen Especial de Manejo REM
Rubén Darío Pshaina Pshaina	Contratista Técnico Régimen Especial de Manejo REM

Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoria:

El equipo de trabajo del Santuario de Flora y Fauna Los Flamencos -SFFF-, está compuesto por 10 funcionarios y contratistas, de los cuales tres se encontraban desarrollando actividades propias de sus cargos, asistieron 7 personas, quienes participaron en el desarrollo de la auditoría a quienes se aplicó la encuesta preparada por el Grupo de Control Interno (lista de verificación), denotando interés por el tema de calidad y el compromiso de interiorizar y aplicar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP: 1000:2009.

Antes de realizar la reunión de cierre, se entrevistó a todo el equipo del SFFF, recorriendo todos los “debes” de la Norma, de conformidad con la lista de verificación aplicada, denotando los siguientes resultados:

4.1 Requisitos Generales

Los entrevistados conocen el mapa de procesos implementado y su composición por procesos y procedimientos partiendo de los estratégicos, evaluación de los sistemas de gestión, misionales y de apoyo. Todo el equipo del SFFF participó en el taller de calidad, desarrollado por el Líder de Calidad de la DTCA, realizando prácticas de búsqueda en la Intranet de la Entidad.

De acuerdo a los resultados de las auditorías internas, revisión de la dirección, encuestas de satisfacciones y las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, le han servido al SFFF para mejorar su gestión.

4.2.3 Control de Documentos

A través del líder de calidad de la DTCA, se socializa al área los procesos y procedimientos que se implementen y se modifiquen, a través de correos electrónicos. Los miembros del equipo del SFFF, tienen acceso a internet, lo cual permite ingresar a los documentos del Sistema Integrado de Gestión SIG de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC.

4.2.4 Control de Registros

Las tablas de retención documental se encuentran implementadas en el SFFF, sus archivos se encuentran clasificados, consecutivos y en orden cronológico, se evidenciaron en las carpetas que reposan en la sede administrativa de la ciudad de Riohacha.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Son conscientes que las funciones de Parques están definidas en el Decreto 3572 del 27 de septiembre de 2011, conocen e interpretan el Organigrama de la Entidad, hicieron los aportes para el manual de Funciones y Competencias Laborales que se encuentran adoptados desde el Nivel Central; tienen conocimiento de las responsabilidades implícitas en las caracterizaciones de los procesos, en las actividades de los procedimientos divulgados en la Intranet y por correos electrónicos.

5.5.3 Comunicación interna

Conocen la estrategia de comunicación interna de la Entidad, las herramientas implementadas entre ellas Intranet, noticiero punto de encuentro, Insitu radio, correo electrónico, carteleras.

5.6.2 Información para la revisión

Indirectamente aportan información a la Alta Dirección para la revisión del sistema, con las acciones correctivas de las no conformidades detectadas en las auditorías internas, en la identificación y mitigación de riesgos en el área, con las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, todo lo anterior se informa a la DTCA, a la Oficina Asesora de Planeación y a la Subdirección Administrativa y Financiera.

7.2.3 Comunicación con el cliente

A través del Grupo Asociativo de Trabajo en Ecoturismo "El Santuario" - Santuario De Flora Y Fauna Los Flamencos, se realiza comunicación con los visitantes y prestan los servicios ecoturísticos que ofrece el SFFF. Con el buzón de quejas y reclamos aportan insumos que serán consolidados por otras instancias para la evaluación de la satisfacción de los usuarios, se observaron peticiones, quejas y reclamos y sus respuestas oportunas.

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

El SFFF para adquirir sus bienes y servicios, elaboran sus estudios previos de conformidad con la ley 80 de 1993 y decretos reglamentarios a la fecha, son enviados a la Dirección Territorial para inicien el proceso de contratación y realicen las habilitaciones técnicas, financieras, jurídicas y económicas, ya suscrito el contrato el SFFF recibe los bienes y servicios y como interventor realiza sus respectivas certificaciones a satisfacción tanto de los proveedores como de sus contratistas. En la auditoría se evidenciaron estudios previos y certificaciones de contratistas y a proveedores firmadas por el Jefe del Área.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Se cuenta con procedimientos para cada uno de los trámites en los cuales claramente se identifica el tipo de servicio, sus características, el mecanismo para su otorgamiento, así como las dependencias que intervienen en el proceso y sus respectivos registros adoptados formalmente a través del SIG

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Los encuestados conocen los formatos de encuesta de satisfacción de trámites ambientales, la guía de tabulación encuestas visitantes del SFFF y el formato de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que contribuyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios que presta PNNC.

No Conformidades evidenciadas:

NO	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	5.2 Enfoque Al Cliente La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	Los miembros del equipo del SFFF no conocen los requisitos de los clientes.
2	5.3 Política de la calidad La organización ha establecido y mantiene una política de calidad adecuada al propósito de la organización. La política de calidad se comunica y es entendida por el personal de la organización.	De 7 contratistas y funcionarios entrevistados el 57% conoce e interpreta la política de calidad.
3	5.4.1 Objetivos de la calidad La alta dirección ha establecido objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes de la organización. Se incluyen los objetivos de la calidad necesarios para cumplir los requisitos del producto y/o servicio.	Del total de los contratistas y funcionarios entrevistados el 57% conoce y asocia su utilidad a los procesos y procedimientos que implementan en el SFFF
4	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos La organización aplica métodos convenientes para el seguimiento y, cuando es aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Los métodos aplicados permiten demostrar la	Los entrevistados no conocen las hojas metodológicas de los indicadores, partiendo de las metas del PAI, de las cuales se define cómo aportan a la medición de los procesos de la entidad teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia y efectividad.



	<p>capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea apropiado.</p>	
5	<p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio En las etapas apropiadas y de acuerdo con las disposiciones planificadas se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos.</p> <p>Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto y/o prestación del servicio para al cliente.</p> <p>La aceptación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.</p>	<p>Los entrevistados desconocen la Base de registros de trámites ambientales y los formatos establecidos el SIG; Seguimiento y medición al servicio no conforme y Registro de servicio no conforme.</p> <p>Igualmente los contratistas y funcionarios de SFFF, no tiene conocimiento del procedimiento del servicio no conforme, su aplicabilidad, como se controla y cuáles son los servicios y trámites que presta PNNC.</p>

Conclusiones:

1. Todos los funcionarios y contratistas de SFFF participaron activamente en la auditoría de Calidad aportando las evidencias requeridas.
2. Es necesario articular con el Líder de Calidad de la Dirección Territorial, aspectos de vital importancia como lo son las socializaciones y sensibilizaciones referentes al Sistema Integrado de Gestión.
3. Establecer una estrategia y agendas de trabajo conjuntas con el Líder de Calidad, para la interiorización de todos los procesos y procedimientos aplicables a PNNC y al SFFF.
4. El líder de Calidad y el Jefe del SFFF, deben asegurarse que los contratistas y funcionarios, interioricen y dominen el tema de calidad necesario para la realización de su gestión.
5. Todos los miembros del equipo saben acceder a internet, por tanto no puede existir excusa para la revisión de la Intranet y la actualización de las modificaciones del sistema, dado que es responsabilidad de todos los funcionarios y contratistas.

ANGELO STOYANOVICH ROMERO
 Coordinador Grupo Control Interno