

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 4.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

Proceso:	Mejoramiento Continuo	Sigla:	MCO	Tipo de Proceso:	Estratégico
Política Operacional	La Secretaría General procurará la optimización de los Procesos, a través de la correcta implementación de acciones de mejoramiento continuo, el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Manifestaciones y Denuncias establecidas por los usuarios y su percepción frente a los servicios prestados; con el fin de aumentar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.				
Objetivo:	Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos con el fin de tomar acciones que permitan lograr el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad				
Alcance:	DESDE Ree evaluar los Indicadores de los Procesos HASTA Revisar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad				
Responsable del Proceso:	Secretaría General				

Objetivo de Calidad Relacionado:
Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad

ENTRADAS		SECUENCIA DE ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO/ PROVEEDOR	INSUMO			PRODUCTO/ SERVICIO	PROCESO/ CLIENTE
Planificación Corporativa	Instrumentos de Planificación	P	Reevaluar los Indicadores de los Procesos	Informe de Satisfacción del Cliente	Usuarios Internos y Externos de CORPOAMAZONIA
Control y Evaluación	Informe de Revisión Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	H	Realizar seguimiento al desempeño de los procesos, la conformidad del producto y la satisfacción del cliente, atención de quejas y reclamos	Informe Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos	Entes de Control
Desarrollo Organizacional	Manual de Calidad Informe Anual de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad	V	Analizar resultados del seguimiento	Informe de Análisis de Indicadores	
Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Indicadores de Desempeño de los Procesos	A	Revisar y mejorar el Sistema de	Acciones de Mejoramiento Continuo	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 4.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	

ENTRADAS		SECUENCIA DE ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROCESO/ PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/ SERVICIO	PROCESO/ CLIENTE
Procesos Misionales	Percepción del Usuario frente a la prestación del Servicio	Gestión de la Calidad		

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Código:	Nombre:
P.MCO-001	Procedimiento para la Toma de Acciones de Mejoramiento Continuo
P.MCO-003	Procedimiento para el Control del Producto o Servicio No Conforme
P.MCO-005	Procedimiento para Monitorear la Satisfacción del Cliente
P.MCO-006	Procedimiento para el Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Manifestaciones y Denuncias
Manual de Control Interno, adoptado mediante Resolución 1230 del 26 de noviembre de 2001.	

RECURSOS		
Humanos	Físicos	Ambiente de Trabajo
• Secretaria General • Control Interno o Quien Haga sus Veces • Subdirector de Planificación • Subdirector de Manejo Ambiental • Subdirector Administrativo y Financiero • Profesional especializado de la Oficina Jurídica de la Dirección General • Directores Territoriales de Amazonas, Caquetá y Putumayo • Comité del Sistema Integrado de Gestión	• Instalaciones Físicas • Equipos de computación con todos los accesorios y los software requeridos. • Canal Dedicado • Software PQR: Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Manifestaciones y Denuncias	• Implementación de las condiciones establecidas por salud ocupacional de seguridad industrial, luz, aireación, accesibilidad, espacio y las demás condiciones ergonómicas.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 4.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

SEGUIMIENTO Y CONTROL
REQUISITOS
Legales:
Ver Normograma Externo
De la NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2004:
7.2.3 Comunicación con el cliente 8. Medición, análisis y mejora 8.1. Generalidades 8.2. Seguimiento y Medición 8.2.1. Satisfacción del Cliente 8.2.2. Auditorías Internas 8.3. Control del Producto No Conforme 8.2.3. Seguimiento y Medición del Proceso 8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto 8.4. Análisis de Datos 8.5. Mejoramiento
De la Organización:
- Resolución 0987 del 1 de diciembre de 2008, por medio de la cual se adopta el Manual de Operaciones del Sistema Integrado de CORPOAMAZONIA. - Resolución No. del 11 de noviembre de 2008, por medio de la cual se adopta el Código del Buen Gobierno de CORPOAMAZONIA - Resolución No. 408 del 30 de mayo de 2008, por medio de la cual se modifica el Artículo primero de la Resolución No. 0514 del 11 de junio de 2002 a través la cual se crea la unidad de control interno disciplinario en CORPOAMAZONIA. - Resolución No. 409 del 30 de mayo de 2008, por medio de la cual se adopta la Cartilla de Valores Éticos e Institucionales de CORPOAMAZONIA, la cuál habrá de orientar de manera permanente un comportamiento adecuado tanto en el desarrollo de la misión institucional asignada a la entidad, como en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos y las obligaciones de sus contratistas. - Resolución 324 del 2 de mayo de 2008, por la cual se adopta el Reglamento Interno para la tramitación interna sobre el Derecho de Petición y se regula la presentación, trámite y respuesta de solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones y denuncias que se formulen ante la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia CORPOAMAZONIA - Resolución 514 del 11 de junio de 2002, por medio de la cual organiza la Unidad de Control Interno Disciplinario, al más Alto Nivel Jerárquico, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia "CORPOAMAZONIA.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 4.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

SEGUIMIENTO Y CONTROL		
Del Cliente:		
Objetividad, Claridad, Oportunidad, Calidad, Pertinencia		
MEDICIÓN		
Indicador	Fórmula	Frecuencia de Medición
% de Acciones Correctivas Cerradas	$= \frac{\text{No. de Acciones Correctivas Cerradas}}{\text{No. de Acciones Correctivas Identificadas}} \times 100\%$	Trimestral
% de Acciones Preventivas Cerradas	$= \frac{\text{No. de Acciones Preventivas Cerradas}}{\text{No. de Acciones Preventivas Identificadas}} \times 100\%$	Trimestral
% de Acciones de Mejora Implementadas	$= \frac{\text{No. de Acciones de Mejora Adoptadas}}{\text{No. de Acciones de Mejora Planteadas}} \times 100\%$	Trimestral
Porcentaje (%) de Expedientes Conformes	$= \frac{\text{No. de Expedientes Revisados Conformes}}{\text{No. de Expedientes Revisados}} \times 100\%$	Trimestral
% de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente	$= \frac{\text{Derechos de Petición Atendidos Oportunamente}}{\text{Derechos de Petición Recibidos}} \times 100\%$	Trimestral
Porcentaje (%) de Satisfacción del Cliente	ETAPA DE EVALUACIÓN Bueno (-- %) Regular (-- %) Malo (-- %)	Semestral
	ETAPA DE SEGUIMIENTO Bueno (-- %) Regular (-- %) Malo (-- %)	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 4.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

SEGUIMIENTO Y CONTROL	
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	
Los Riesgos identificados, valorados y priorizados del Proceso se pueden consultar en el Mapa de Riesgos Institucional.	
CONTROL DEL PROCESO	
Puntos de Control del Insumo:	
• Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Manifestaciones y Denuncias una vez estén ingresadas en el Software PQR • Elaborar una Ficha Técnica de la Encuesta y muestreo de la población a encuestar de los Procesos Misionales que lo requieran. • Enviar semestralmente al Representante del Sistema los Listados Maestros de las Acciones de Mejoramiento Continuo	
Puntos de Control del Proceso:	
• Enviar semestralmente al Representante del Sistema el Informe Semestral del Análisis de los Productos No Conformes y de las Acciones de Mejoramiento Continuo • Enviar por parte del Director Territorial los Informes Semestrales de Satisfacción del Cliente a las dependencias relacionadas de la Dirección General • Enviar trimestralmente al Representante del Sistema el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Manifestaciones y Denuncias	
Puntos de Control del Producto:	
• Firma de la Secretaria General en el Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Manifestaciones y Denuncias. • Firma del responsable del Proceso para aprobar el cierre de la adopción de las Acciones de Mejora • Firma del Responsable del Proceso en las acciones correctivas establecidas para el cierre de los hallazgos identificados en las Auditorías Externas • Restricción de Seguridad al Reporte del Software de PQR	
ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
Nombre: Maritza Portilla Álvarez – Mónica Viviana Pazmiño Mora	Nombre: Marta Cecilia Bravo Solarte
Contratistas de la Dirección General y la Subdirección de Manejo Ambiental	Cargo: Secretaría General

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 4.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

NOTAS DE CAMBIO

No.	Paso o Proceso donde se realizó el cambio	Naturaleza del Cambio	Versión que Queda Obsoleta
17	Ficha de Caracterización	Adición del Procedimiento para el Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Manifestaciones y Denuncias, dentro de los Documentos Asociados del Proceso.	N.A.
18	Ficha de Caracterización	Identificación del Ciclo PHVA en la Secuencia de Actividades, Inclusión de los Requisitos del Cliente, Riesgos, Puntos de Control. Reestructuración de los Procedimientos P-MCO-002 Auditorías Internas de Calidad que paso al Proceso de Control y Evaluación como Procedimiento P-CYE-002 Realización de Auditorías Internas Integradas; y del Procedimiento P-MCO-004 Informe de Revisión Anual del SGC que paso a ser una actividad del Procedimiento P-DOR-001 del Proceso de Desarrollo Organizacional.	3.0 - 2008