

	<b>INFORME No. 002</b>	<b>INFORME DEL ESTADO DEL SGC AÑO 2009</b>	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
<b>Código:</b> I-SGC-002	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007	
<b>Elaboró:</b> Mónica Viviana Pazmiño Contratista SMA	<b>Revisó:</b> Leonel Ceballos Ruiz	<b>Vo. Bo.:</b>	
<b>Fecha:</b> 18 de febrero de 2010	<b>Cargo:</b> Subdirector de Manejo Ambiental		
	<b>Fecha:</b> 18 de febrero de 2010		

## Presentación

CORPOAMAZONIA, mediante Resolución 0987 del 01 de diciembre de 2008 adoptó formalmente el Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión SIGE en cumplimiento del MECI 1000:2005, resolución que incluye el cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004 ya que anteriormente su SGC fue certificado por ICONTEC en la norma ISO 9001:2000 (Certificado SC 4668-1).

A continuación se presenta el mapa del procesos bajo el cual se opera el SGC de la Entidad:

### MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL



## 1. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN del SGC

### 1.1 Auditoria Externa de Calidad

Se desarrolló la Segunda Auditoria de Renovación del Certificado SC 4668-1 por parte de ICONTEC al SGC de CORPOAMAZONIA, bajo la norma ISO 9001, en las siguientes fechas:

	<b>INFORME No. 002</b>	<b>INFORME DEL ESTADO DEL SGC AÑO 2009</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b> I-SGC-002	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

AUDITORÍA	FECHA
Dirección Territorial Amazonas	27 de Agosto de 2009
Dirección Territorial Caquetá	28 de Agosto de 2009
Dirección Territorial Putumayo	10 del Septiembre de 2009
Dirección General	

### Resultados:

- Se cerraron las 8 NCm identificadas en la Primera Auditoria Externa de Calidad
- Se realizó la solicitud de Acción Correctiva a 4 hallazgos, los cuales se encuentran en seguimiento de las actividades planteadas.
- Se otorgó por parte de ICONTEC el certificado actualizado bajo la norma ISO 9001:2008.

### 1.2 Auditoria Interna de Calidad

De acuerdo con el Programa Anual de Auditorias se realizaron las siguientes, contando con la participación de 9 auditores internos adicional a los 3 auditores líderes:

No.	AUDITORÍA	AUDITOR LÍDER	FECHA
13	Dirección Territorial Amazonas	Mauricio Valencia Sepúlveda	20 y 23 Noviembre de 2009
14	Dirección Territorial Caquetá	Jorge López	01 Diciembre de 2009
15	Dirección Territorial Putumayo	Orlando Díaz Aguirre	03, 08 y 10 Diciembre de 2009
	Dirección General		

Los informes fueron entregados a cada dependencia las cuales han adelantado las acciones pertinentes frente a los hallazgos.

## 2. MEJORAMIENTO CONTINUO

### 2.1 Indicadores

Se realizó la consolidación de los indicadores de los 16 procesos del SGC. Los resultados se presentan de forma consolidada a continuación:

Tipo de Proceso	Proceso	Resultado frente a la meta
Procesos Estratégicos	DOR	Meta cumplida
	PCO	Metas no cumplidas
	CIP	Metas cumplida en un 50% (2 de 4 indicadores)
Procesos Misionales	LAR	Metas cumplidas en un 75% (4,5 de 6 indicadores)
	GPR	Metas cumplidas
	CVR	Metas no cumplidas
	APG	Metas cumplidas
	OAT	N.A:
Procesos de Apoyo	CBS	Meta no cumplida
	GTH	Metas cumplidas
	GRF	Metas cumplidas en un 67% (2 de 3 indicadores)
	GFI	Metas cumplidas en un 80% (4 de 5)

	<b>INFORME No. 002</b>	<b>INFORME DEL ESTADO DEL SGC AÑO 2009</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b> I-SGC-002	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

		indicadores)
	GRI	Meta cumplida
	GDO	Metas cumplidas
Procesos de Evaluación	CYE	Metas cumplidas en un 80% (4 de 5 Indicadores)
	MCO	Metas cumplidas en un 75% (3 de 4 Indicadores)

La diferentes dependencias tienen establecidas acciones correctivas, preventivas y/o de mejora frente al incumplimiento de los indicadores y para ajustes en los indicadores.

## 2.2 Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente

- **PQR:** En el año 2009 se recibieron 222 Derechos de Petición de los cuales 189 fueron atendidos oportunamente para un porcentaje del 85%.
- **Encuestas de Satisfacción:** Se aplicaron un total de 869 encuestas a lo largo del año 2009 para medir el nivel de satisfacción del usuario en etapas de evaluación y seguimiento en los procesos LAR, GPR y APG en las tres Direcciones Territoriales y en la Dirección General, que arrojó resultados satisfactorio para la Entidad obteniendo de forma general puntajes superiores a la meta propuesta del 90% de satisfacción.

## 2.3 Seguimiento al Mapa de Riesgos del SGC

Realizado por el Área de Control Interno, de lo cual se identificó la necesidad de fortalecer la gestión de la entidad en este aspecto.

## 2.4 Socializaciones y sensibilizaciones del SIGE

Se desarrollaron jornadas de reinducción generales con todo el personal y por medio de teleconferencia, también inducciones presenciales en la Direcciones Territoriales orientadas por el personal apoyo para el SGC: monitoras SIGE y equipo SIGE de la DGL.

De igual manera se realizó una divulgación externa del SGC de la entidad a la EPSAGROS como parte del interés en servir como modelo de implementación de los sistemas de calidad en la región .

## 3. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

### 3.1 Política y Objetivos de la Calidad

Mediante la aplicación de 116 encuestas (tres Direcciones Territoriales y Sede Central), de acuerdo con la ficha técnica establecida por la entidad para el año 2009, se evaluó el grado de conocimiento de la política, y el grado de aprehensión personal y que se percibe desde la alta dirección con los objetivos de la calidad. Además, la encuesta permitió recoger las observaciones frente a la política de calidad para

	<b>INFORME No. 002</b>	<b>INFORME DEL ESTADO DEL SGC AÑO 2009</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b> I-SGC-002	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

posteriores ajustes. El 92% de los encuestados conocen la política de calidad y el 87% identifican el desarrollo de sus labores con el cumplimiento directo de los objetivos de calidad.

### **3.2 Comunicaciones internas:**

Mediante la aplicación de 109 encuestas, de acuerdo con la ficha técnica establecida por la entidad para el año 2009, se evaluó el grado de eficiencia de las comunicaciones internas en CORPOAMAZONIA (tres Direcciones Territoriales y Sede Central). Esta encuesta, por su diseño, no arroja resultados consolidados, sino que brinda información útil para el ajuste Anual de Plan de Comunicaciones y Plan de Bienestar Social, en los siguientes aspectos:

- Acceso, uso y grado de satisfacción frente a las herramientas tecnológicas de la información con que cuenta la entidad.
- Valores éticos institucionales.
- Comunicación intra e interdependencias
- Comunicación con directivo o coordinador inmediato.

## **4. AVANCE EN LA CERTIFICACIÓN DEL SGC CON LA NORMA NTC GP 1000**

El Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP 1000, inmerso en el Sistema Integrado de Gestión SIGE de CORPOAMAZONIA, fue adoptado junto con el Manual de Operaciones, en cumplimiento del MECI, bajo Resolución 0987 del 01 de diciembre de 2008. En consecuencia, la entidad estableció el año 2009 como periodo de implementación y que las Auditorías Internas y el informe Anual de Revisión 2009 del SGC por la Dirección sea la base para realizar en el año 2010 una pre-auditoría para certificación en NTCGP 1000.

### **4.1 Acciones desarrolladas para la certificación del SGC en NTCGP 1000**

- Auditoría Interna 2009 bajo norma NTCGP 1000:2004 (ver numeral 1.2).
- Actualización en los documentos del SGC a la versión 2009 de la norma NTCGP 1000 ya que en año 2008 se adoptó con la versión 2004.
- Rubro presupuestal establecido en el Plan de Inversiones del año 2010 de acuerdo con el Plan de Acción 2010-2011 de CORPOAMAZONIA, para realizar pre-auditoría al SGC bajo la norma NTCGP 1000 en el año 2010.
- Aprobación del Comité de Dirección para adelantar proceso precontractual para realizar fortalecimiento en el Mapa de Riesgos, identificado como uno de los puntos débiles de la implementación del sistema.

Es el Informe de

MÓNICA VIVIANA PAZMIÑO MORA  
Contratista SMA

VoBo Subdirector de Manejo Ambiental