	<b>INFORME No. 001</b>	<b>INFORME DEL ESTADO DEL SGC AÑO 2010</b>	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
<b>Código:</b> I-SGC-001	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007	
<b>Elaboró:</b> Mónica Viviana Pazmiño Contratista SMA	<b>Revisó:</b> Mauricio Valencia S.	<b>Vo. Bo.:</b>	
<b>Fecha:</b> 14 de enero de 2011	<b>Fecha:</b> 14 de marzo de 2011		

## 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, actualmente versión 2009.

El SGC de CORPOAMAZONIA desde el año 2007 cuenta con Certificado SC 4668-1 otorgado por ICONTEC bajo los requisitos la norma ISO 9001:2008, con vigencia renovada hasta el año 2013.

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

### MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL



## 1. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DEL SGC

### 1.1 Auditoría Externa de Calidad

Se desarrolló la Auditoría 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. 001</b>	<b>INFORME DEL ESTADO DEL SGC AÑO 2010</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b> I-SGC-001	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

AUDITORÍA	FECHA
Dirección Territorial Amazonas	19-Abr-10
Dirección Territorial Caquetá	20-Abr-10
Dirección Territorial Putumayo	22-Abr-10
Dirección General	23-Abr-10

### Resultados:

- Se cerraron las 4 NCm identificadas en la Segunda Auditoría de Seguimiento realizada en el año 2009.
- Se identificaron 5 Fortalezas del SGC.
- Se identificaron 20 Oportunidades de Mejora.
- Se realizó la solicitud de Acción Correctiva a 4 hallazgos, los cuales se encuentran en seguimiento de las actividades planteadas.
- Se renovó la vigencia del certificado por tres años más hasta el año 2013.

### 1.2 Auditoría Interna de Calidad

De acuerdo con el Programa Anual de Auditorías se realizaron las siguientes, auditando 16 procesos del SGC, con la participación de 22 auditores internos y 6 expertos técnicos de la entidad:

No.	AUDITORÍA	AUDITOR LÍDER	FECHA
17	Dirección Territorial Putumayo	Leonel Ceballos Ruiz (Subdirector de Manejo Ambiental)	05 y 06 – Oct - 10
18	Dirección Territorial Caquetá		14 y 15 - Oct - 10
19	Dirección Territorial Amazonas	Orlando Díaz Aguirre (Prof. Especializado Área de Control Interno)	19, 20 y 21 - Oct - 10
16	Dirección General		23, 24 y 30 – Nov 10

El programa Anual de Auditorías contempló la auditoría de los procesos misionales LAR y GPR en dos Unidades Operativas para lo cual fueron seleccionadas la Unidad Operativa Andino Amazónica (UOAA) en Sibundoy y la Unidad Operativa Bosque Protector-Productor (UPBPP) en Puerto Asís de la Dirección Territorial Putumayo.


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	Meta parcialmente cumplida
	CIP	Meta parcialmente cumplida
Procesos Misionales	LAR	Meta parcialmente cumplida
	GPR	Meta cumplida
	CVR	Meta parcialmente cumplida

	<b>INFORME No. 001</b>	<b>INFORME DEL ESTADO DEL SGC AÑO 2010</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b> I-SGC-001	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

	APG	Meta cumplida
	OAT	N.A.
Procesos de Apoyo	CBS	Meta parcialmente cumplida
	GTH	Meta cumplida
	GRF	Meta parcialmente cumplida
	GFI	Meta parcialmente cumplida
	GRI	Meta cumplida
	GDO	Meta cumplida
Procesos de Evaluación	CYE	Meta cumplida
	MCO	Meta cumplida

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 2010 se recibieron 239 Derechos de Petición de los cuales 222 fueron atendidos oportunamente para un porcentaje del 92.8%.
- **Encuestas de Satisfacción:** Se aplicaron un total de 1.361 encuestas a lo largo del año 2010 para medir el nivel de satisfacción del usuario en etapas de evaluación y seguimiento en los procesos LAR, GPR, CVR 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 Mapas de Riesgos por Proceso

La entidad consolidó los Mapas de todos sus procesos los cuales fueron objeto seguimientos periódicos por parte del Área de Control Interno a lo largo del año.


## 2.4 Proceso de capacitación

Se desarrollaron las siguientes temáticas fruto del apoyo interinstitucional y de la gestión de la entidad en cumplir su objetivo de calidad de fortalecer a su recurso humano:

Ítem	Diplomado SGC para el Sector Público	Gestión del Riesgo	Audidores Internos Integrados SGC-MECI
Asistentes	10	30	31
Intensidad	100 horas	20 horas	40 horas

## 2.5 Socializaciones y sensibilizaciones del SIGE

Se desarrollaron jornadas de reinducción generales con todo el personal y por medio de teleconferencia en el marco de las jornadas organizadas por las Subdirecciones,

 <p>Amazonia Sostenible</p>	<b>INFORME No. 001</b>	<b>INFORME DEL ESTADO DEL SGC AÑO 2010</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b> I-SGC-001	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

también inducciones presenciales en la Direcciones Territoriales orientadas por las monitoras SIGE.

De igual manera se realizó una divulgación externa del SGC de la entidad a la Secretaria Departamental de Educación y una representación de estudiantes de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico del Putumayo como parte del interés de la Entidad en servir como modelo de implementación de los sistemas de gestión calidad en la región.

### **3. DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

#### **3.1 Política y Objetivos de la Calidad**

Mediante la aplicación de 141 encuestas (tres Direcciones Territoriales y Sede Central), de acuerdo con la ficha técnica establecida por la entidad para el año 2010, 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 posteriores ajustes. Se mantienen los niveles superiores al 90% de los encuestados que conocen la política de calidad y que identifican el desarrollo de sus labores con el cumplimiento directo de los objetivos de calidad.


#### **3.2 Comunicaciones internas:**

Mediante la aplicación de 140 encuestas, de acuerdo con la ficha técnica establecida por la entidad para el año 2010, se evaluó el grado de eficiencia de las comunicaciones internas en CORPOAMAZONIA (tres Direcciones Territoriales y Sede Central). Esta encuesta, fue ajustada previamente de acuerdo a los resultados de la vigencia anterior, y brinda información útil para la medición de indicadores de Comunicación Interna, 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 GP1000**

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. De acuerdo con los resultados obtenidos durante la implementación del sistema en el año 2009, en el año 2010 se priorizó el fortalecimiento de aspectos relacionados con la Gestión del Riesgo y la planificación y desarrollo de las Auditorías Internas Integradas como aspectos claves preparatorios para asumir una pre-auditoria en NTC GP1000.

	<b>INFORME No. 001</b>	<b>INFORME DEL ESTADO DEL SGC AÑO 2010</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b> I-SGC-001	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

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

- Auditoría Interna 2010 bajo norma NTCGP 1000:2009 (ver numeral 1.2).
- Rubro presupuestal establecido en el Plan de Inversiones del año 2010 de acuerdo con el Plan de Acción 2010-2011 de CORPOAMAZONIA, para realizar fortalecimiento en el Mapa de Riesgos, identificado como uno de los puntos débiles de la implementación del sistema, y lineamientos de Auditoría Interna Integrada MECI-GP1000.
- Consolidación de los 16 Mapas de Riesgo de los Procesos del SGC.
- Gestión Interinstitucional con Acción Social para formación de líderes en Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad para el Sector Público.

Es el Informe de

MÓNICA VIVIANA PAZMIÑO MORA  
Contratista SMA

VoBo Subdirector de Manejo Ambiental