

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
 OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
 REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
1	No. De informes de calidad del Aire Presentados y publicados	Ejecucion politicas Amb.	Informe de Monitoreo de la Calidad del Aire	Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservaciónn del patrimonio natural	4	100
	No. Total de informes programados				4	
2	No de corrientes Monitoreadas	Ejecucion politicas Amb.	Monitoreo de Corrientes	Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservaciónn del patrimonio natural	11	100
	Total de corrientes programadas para monitorear				11	
3	No. De actividades del PGIR ejecutadas.	Ejecucion politicas Amb.	Apoyo al PGIR	Adoptar, formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos de gestion ambiental	64	91
	No. De actividades relaconadas con PGIR programadas				70	
4	No de actividades (drenajes, areas verdes) ejecutadas	Ejecucion politicas Amb.	Obras entregadas a la comunidad	Salvaguardar el parimonio natural bajo el ejercicio de autoridad ambiental	12	100
	No de actividades (drenajes, areas verdes) programadas				12	
5	(No. De actividades del convenio de P+L ejecutadas	Ejecucion politicas Amb.	Cumplimiento Promedio de Convenios de Producción más limpia	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	24	100
	No. De acatividades de P+L programadas				24	
6	(No. Pryectos promovidos y acompañados de mercados verdes por la CRQ	Ejecucion politicas Amb.	Mi Pymes y empresas vinculadas a Mercados verdes	Adoptar, formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos de gestion ambiental	8	100
	Total de proyectos de mercados verdes definidos por la CRQ				8	
7	No de solicitudes atendidas	Ejecucion politicas Amb.	Gestión del Riesgo	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	188	99
	No de solicitudes recibidas				190	
8	No. De acciones o actividades de conserv. De biodiver. Ejecut.	Ejecucion politicas Amb.	Conservación de los recursos naturales	Salvaguardar el parimonio natural bajo el ejercicio de autoridad ambiental	13	100
	No. De acciones o actividades de conserv. De biodiver. program.				13	
9	No. De estudios de biodiversidad ejecutados	Ejecucion politicas Amb.	Conservación de los recursos naturales	Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservaciónn del patrimonio natural	3	100
	No. De estudios de biodiversidad programados				3	
10	No. Expedientes de investigación sancionatoria en seguimiento	Control y Seguimiento Amb.	Expedientes de Investigación Sancionatoria	Salvaguardar el parimonio natural bajo el ejercicio de autoridad ambiental	107	100
	No. De expedientes de investigación iniciados				107	
11	No de actividades de control y seguimiento ejecutadas	Control y Seguimiento Amb.	Actividades de Control y Seguimiento	Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservaciónn del patrimonio natural	7545	100
	No. De actividades de control y seguimiento programadas				7545	
12	No de actividades presupuestales cumplidas	Fianciero	Actividades Presupuestales	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	13	100
	No de actividades presupuestales programadas				13	
13	No de disponibilidades y registros presupuestales	Fianciero	Disponibilidades y Registros Presupuestales	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	4255	100
	No de fichas presupuestales y contratos recibidos				1816	
14	No de cuentas pagadas	Fianciero	Cuentas Pagadas	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	4269	100
	No. De cuentas radicadas en central de cuentas				4269	
15	No. De obligaciones del calendario con DIAN, CGR	Fianciero	Obligaciones Tributarias	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	20	100
	No de obligaciones cumplidas				20	
16	No de ingresos en colocaciones	Fianciero	Ingresos y Colocaciones	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	7950532830	84
	Valor de ingresos recibidos en caja y bancos				9514265936	
17	Valor ingresos facturados	Fianciero	Ingresos Facturados y	Alcanzar y manener estándares definidos	14790026819	87

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
 OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
 REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
17	Valor ingresos generados	Financiero	Generados	en la organización	16060700000	92
18	Valor cobros persuasivos generados	Financiero	Cobro Persuasivo	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	1771149	74
	Valor de los cobros persuasivos facturados				2404614	
19	Número de eventos ejecutados	Gestion Operativa	Informes de Talento Humano	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	20	100
	Número de eventos programados en el periodo				20	
20	Total de calificaciones positivas superiores al 80%	Gestion Operativa	Informes de Talento Humano	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	1675	84
	Número total de eventos programados en el periodo				20	
21	No de procesos de planificación asesorados	Direccionamiento estratégico	Participación en proceso de planeación ambiental local y departamental	Adoptar, formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos de gestion ambiental	77	100
	No. De procesos planificados solicitados a asesorar				77	
22	No de metas del plan de acción ejecutadas	Direccionamiento estratégico	Cumplimiento de metas del proceso	Adoptar, formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos de gestion ambiental	95	100
	No. De metas del plan de acción programadas				95	
23	No de publicaciones emitidas y difundidas	Direccionamiento estratégico	Emisión y difusión de publicaciones	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	218	100
	No de publicaciones solicitadas				218	
24	No de procesos de planificación asesorados	Direccionamiento estratégico	Participación en procesos de planeación ambiental institucional	Adoptar, formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos de gestion ambiental	5	100
	No de procesos de planificación invitados a participar				5	
25	Cumplimiento alcanzado en cada actividad	Direccionamiento estratégico	Cumplimiento de los programas ambientales	Adoptar, formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos de gestion ambiental	90	93
	actividades programadas en la vigencia				97	
26	No de informes remitidos a entes externos	Evaluación y control de la gestión	Relación con Entes Externos	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	18	100
	No de informes obligados a presentar				18	
27	No de actividades del Plan de Auditoria ejecutadas	Evaluación y control de la gestión	Plan Anual de Auditoria	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	80	99
	No de actividades del Plan de Auditoria programadas				81	
28	No de acciones de mejora con seguimiento	Evaluación y control de la gestión	Seguimiento a Acciones de Mejora	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	342	100
	No de acciones de mejora suscritas				342	
29	No de procesos judiciales gestionados en el periodo	juridico	Defensa judicial	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	64	100
	Total de procesos judiciales existentes				64	
30	Total de procesos de contratación elaborados	juridico	Contratación Administrativa	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	846	99
	solicitudes de contratación recibidas				857	
31	No de expedientes cobro coactivo gestionados	juridico	Cobro Coactivo	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	47	73
	Total de expedientes cobro coactivo				64	
32	No de procesos disciplinarios gestionados en el periodo	juridico	Control interno disciplinario	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	9	100
	No de procesos disciplinarios existentes				9	
33	Cantidad de equipos con mantenimiento preventivo	Laboratorio de aguas	Programa de mantenimiento de equipos	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	63	100
	cantidad de equipos con programación de mantenimietno preventivo				63	
34	No de técnicas validadas	Laboratorio de aguas	Validación de técnicas analíticas	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	3	100
	No de técnicas validadas programadas				3	
35	No de parámetros con evaluación satisfactoria	Laboratorio de aguas	Pruebas de desempeño evaluadas	Alcanzar y manener estándares definidos	49	97

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
 OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
 REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
35	No de parámetros registrados en las pruebas de desempeño externas	Laboratorio de aguas	Calidad de evaluados satisfactoriamente	en la organización	60	82
36	No de análisis a clientes externos realizados	Laboratorio de aguas	Número de análisis realizados en el periodo	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	3742	100
	No de análisis a clientes externos solicitados				3742	
37	No. De análisis a clientes internos realizados	Laboratorio de aguas	Número de análisis realizados en el periodo	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	3112	100
	No de análisis a clientes internos programados				3112	
38	Total de capacitaciones ejecutadas	Laboratorio de aguas	Programa de capacitación del personal	Alcanzar y manener estándares definidos en la organización	48	86
	Total de capacitaciones programadas				56	
39	No de encuestas aplicadas con resultado satisfactorio	Laboratorio de aguas	Calidad del servicio	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	210	94
	No total de encuestas aplicadas				223	
40	No. De solicitudes atendidas	Laboratorio de aguas	Capacidad de respuesta a usuarios	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	262	94
	No. De solicitudes presentadas				280	
41	No de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con trámite ambiental	Servicio al cliente	Quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con trámites ambientales	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	13	99
	No de trámites ambientales recibidos				1365	
42	No. De derechos de petición pendientes por resolver	Servicio al cliente	Derechos de Petición pendientes por resolver	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	0	100
	No derechos de petición instaurados + ingresados en el periodo				558	
43	No. De usuarios encuestados satisfechos con el servicio	Servicio al cliente	Satisfacción del cliente externo	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	524	93
	No de encuestas realizadas				562	
44	No. Denuncias ambientales aceptadas por el cliente interno	Servicio al cliente	Satisfacción del cliente interno	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	1328	99
	No denuncias ambientales recibidas				1340	
45	No de sugerencias resueltas	Servicio al cliente	Sugerencias	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	3	100
	No sugerencias recibidas				3	

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
------	------	---------	---------------------	--------------	-----	-----------

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
------	------	---------	---------------------	--------------	-----	-----------

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
 OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
 REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
------	------	---------	---------------------	--------------	-----	-----------

2-CGR	Modulos del SIA que en la vigencia fiscal se encuentran operando
	Total Módulos del SIA desarrollados y aprobados por el IDEAM
7-CGR	No. Total de estaciones de monitoreo que funcionan al 100%
	No. De estaciones de calidad del aire instaladas
9-CGR	No de municipios asesorados en programas de prevencion desastres
	No. Total de municipios de la jurisdicción

3
3
12

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
 OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
 REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
11-CGR	Gastos para actividades para formación de capital social (2009)					
	Gastos para actividades para formación de capital social (2010)					
14-CGR	Areas regionales protegidas declaradas con Plan de Manejo ejec.					
	Total areas regionales protegidas declaradas en la jurisdicción.					
15-CGR	No de ecosistemas estratégicos con progr. De conserv en ejecuc. -2009					
	No de ecosistemas estratégicos con progr. De conserv en ejecuc. -2010					
	No. Total de ecosistemas estratégicos determinados por CRQ 2009					
	No. Total de ecosistemas estratégicos determinados por CRQ 2010					
17-CGR	Areas reforestadas y revegetalizadas 2009					
	Areas reforestadas y revegetalizadas 2010					
	Area total deforestada 2009					
	Area total deforestada 2010					

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
------	------	---------	---------------------	--------------	-----	-----------

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
 OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
 REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
------	------	---------	---------------------	--------------	-----	-----------

COPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDIO  
 OFICINA DE PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD  
 REPORTE DE INFORMACION INDICADORES - SUBDIRECCION EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO				Dic
1- MAVDT	Superficie del area protegida				
	No. de áreas protegidas declaradas en la jurisdicción en el periodo				
2-	Superficie del area protregida con plan de manejo en ejecución				
	No. Total de áreas protegidas con plan de manejo en ejecución, en el periodo				
3	Superficie total (ha) de la jurisdicción con plan de ordenación forestal				
	Superficie total (ha) en la jurisdicción				
4	Superficie (ha) del ecosistema con plan de manejo en ejecución				
	Superficie (ha) de los ecosistemas con plan de manejo en la jurisdiccion				
5	5,1+5,2				
	No. Total de especies amenazada F, FL				
5.1	No. Especies amenazadas en categoria i, con programas de conservacion formulado y en ejecución.				
5.2	No. Especies amenazadas en categoria i, con programas de conservacion formulado y en ejecución				

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
 OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
 REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
8	Area total reforestada + revegetalizada+ regenerada naturalmente en la cuenca abastecedora de acueducto de centro poblado					
9	Area total reforestada + area revegetalizada con mantenimiento en las cuencas abastecedoras de acueductos del centro poblado					
10	Cuenca o micro cuenca en la jurisdicción reglamentada a partir de estudios específicos					
	Numero de cuencas identificadas en la Corporación que requieren adelantar procesos de reglamentación a partir de conflictos de agua existentes o demandas en curso					
13	Total proyectos piloto de producción mas limpia acompañado por la crq					
14	% de compromisos de convenios de producción mas limpia					
	No. Convenios producción mas limpia					
16	Tiempo de duración de cada trámite					
	No. De trámites atendidos de cada una de las categorías analizadas					
17	No. Proyectos promovidos y acompañados de Mercados Verdes con la participación de la CRQ					
18	No redes de monitoreo con registros de calidad del aire y sustancias o parámetros de interes promovido por la CRQ.					
19	Municipios con acceso a sitios de disposición final de RS, apoyado con referencia al total de mpios					
19.1	Mpios dentro de la corporacion que dispone en relleno sanitario localizado en el mpio o en la region (fuera o dentro de la jurisdicción de la CRQ.					
	/Mpios que de acuerdo a la ley 99 de 1993, hacen parte de la jurisdicción de la CRQ					
19.2	Residuos producidos en cada mpio dentro de la juristicción de la CRQ, que dispone en relleno sanitario localizado en el mpio o en la región (fuera o dentro), medido en Kgs/mes, se toma de la proyección de Residuos del PGIRS					
	/Residuos producidos en cada mpio que de acuerdo a la Ley 99 de 1993, hacen parte de la CRQ, medidos en Kgm/mes, se toma de la proyección de residuos del PGIRS					
19.3	Población urbana de cada mpio, dentro de la jurisdiccion CRQ, que dispone de relleno sanitario localizado en el Mpio o región (dentro o fuera de la jurisdicción de la CRQ), medido en hbs/año. Se proyecta del PGIRS					
	/Pobalción urbana de ada mpio que de acuerdo a la Ley 99 de 1993, hacen parte CRQ, se toma el dato de la proyección del PGIRS					
20	Promedio aritmetico del % del cumplimiento compromisos					
	No. PGIRS					
21						
21.1	Registo de Generadores de Residuos Sólidos Peligrosos					
21.2	Cantidad de Residuos o desechos peligrosos generados por sector o actividad productiva					
21.3	Cantidad de Residuos o desechos peligrosos generados por código o corriente					
21.4	Cantidad de residuos o desechos peligoros almacenados por código o corriente					
21.5	Cantidad de residuos o desechos peligoros aprovechados por código o corriente					
21.6	Cantidad de residuos o desechos peligoros tratados o dispuestos por código o corriente					
25	Suamtoria de los mpios asistidos por la CRQ, para la formulación de planes de prevención y contingencia de desastres naturales.					

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO  
OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
REPORTE DE INFORMACIÓN INDICADORES - SUBDIRECCIÓN EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES-

Item	DATO	Proceso	Nombre de Indicador	Obj. Calidad	Dic	Resultado
------	------	---------	---------------------	--------------	-----	-----------

Parámetro	Tipo
-----------	------

Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Eficiencia

PROCESO

98.93

100.00

POR OBJETIVO DE CALIDAD

Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservaci3n del patrimonio natural	100.0
Garantizar la satisfacci3n de nuestros clientes	97.6
Adoptar, formular e implementar pol3ticas, planes, programas y proyectos de gestion ambiental	97.4
Salvaguardar el patrimonio natural bajo el ejercicio de autoridad ambiental	100.0
Alcanzar y manener est3ndares definidos en la organizaci3n	94.4

POR GRUPOS DE PROCESO	
Misional	99.1
Apoyo	93.3
Evaluaci3n y control de la Gesti3n	99.6
Gerencial	98.6

POR TIPO DE INDICADOR	
Efectividad	97.3
Eficiencia	94.2
Eficacia	97.0

Parámetro	Tipo
Satisfactorio	Eficiencia
Moderado	Eficiencia
Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Eficacia
Moderado	Eficacia
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Efectividad

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD

92.56

98.56

99.59

93.04



Parámetro	Tipo
Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Eficacia
Satisfactorio	Efectividad
Satisfactorio	Eficiencia
Satisfactorio	Eficacia

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD

94.39

98.28

Parámetro	Tipo
-----------	------

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD

Parámetro	Tipo
-----------	------

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD

---

Parámetro	Tipo
-----------	------

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD

Parámetro	Tipo
-----------	------

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD

---

Parámetro	Tipo
-----------	------

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD

Parámetro	Tipo
-----------	------

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD

Parámetro	Tipo
-----------	------

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD

---

Parámetro	Tipo
-----------	------

PROCESO

POR OBJETIVO DE CALIDAD