

**DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE CALIDAD
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA - CVC**

Política de calidad: La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC se compromete a mantener y mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de sus procesos, con el fin de conservar y mejorar las condiciones de los recursos naturales y el medio ambiente, como aporte al desarrollo sostenible y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.

| Párrafo política | Objetivos | Actividades | Responsable | Nombre del indicador | Formula de cálculo | Meta |
|--|--|--|--|---|---|-------|
| Mantener y mejorar la Eficiencia, Eficacia y Efectividad en los Procesos. | Mantener y mejorar los procesos de la organización a través de la revisión permanente y normalización de los mismos. | <ul style="list-style-type: none"> Revisión al menos cada dos años de los procesos y procedimientos de la organización. Incluye revisiones programadas y los cambios por necesidades detectadas por las áreas o a través de las auditorias y la revisión gerencial del sistema. | Dirección Administrativa (lidera el proceso) | (*) % de revisión y normalización de procesos | (Número procesos revisados y normalizados / Total procesos corporativos)* 100 | 100 % |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Aprobación y socialización de los cambios en procesos y procedimientos. Realizar seguimiento a la adopción de los cambios (por parte de directores de área, jefes de oficina y coordinadores). Ajustar procesos y procedimientos cuando se presenten diferencias entre lo documentado y actividades ejecutadas | | % de revisión y normalización de procedimientos | (Número procedimientos revisados y normalizados / Total procedimientos corporativos)* 100 | 100 % |

| Párrafo política | Objetivos | Actividades | Responsable | Nombre del indicador | Formula de cálculo | Meta |
|------------------|--|--|--|---|--|-----------------------|
| | Fortalecer la adopción del modelo de gestión por procesos al interior de la Corporación mediante la conformación de los equipos de mejoramiento por proceso y la realización de actividades de capacitación y sensibilización. | <ul style="list-style-type: none"> Conformación de equipos de mejoramiento por proceso integrado por miembros de diferentes áreas Desarrollar estrategias para la participación de los equipos de mejoramiento de procesos. Incluir en el Plan de Capacitación de la Corporación las actividades que contribuyan al fortalecimiento del modelo de gestión por procesos. Verificar el cumplimiento de las propuestas de mejoramiento generadas por los equipos de proceso. Evaluar la efectividad de las capacitaciones en los temas referentes a la gestión por procesos. | Dirección Administrativa (lidera el proceso) | Nivel de operativización de los equipos de proceso Efectividad de la formación | <p>(Numero de equipos de procesos funcionando / total de procesos) * 100%</p> <p>(Numero de personas evaluadas con resultados satisfactorios / total de personas que recibieron la formación) * 100%</p> | <p>90%</p> <p>70%</p> |
| | Implementar, mantener y mejorar el sistema de medición y seguimiento de la gestión operativa por procesos. | <ul style="list-style-type: none"> Diseñar un sistema de indicadores que permita medir la gestión de los procesos Validar los indicadores Realizar seguimiento de los resultados de los indicadores Establecer acciones de ajuste al sistema de medición y seguimiento cuando se requiera | Dirección de Planeación-Control Interno | % de implementación del sistema de indicadores | (Numero de indicadores de proceso implementados / total de indicadores identificados) * 100% | 80% |

| Párrafo política | Objetivos | Actividades | Responsable | Nombre del indicador | Formula de cálculo | Meta |
|---|---|--|--|---|---|-------------------------------|
| Conservar y mejorar las condiciones de los recursos naturales y el medio ambiente. | Fortalecer los procesos de planificación corporativos como instrumento básico de la gestión ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> Revisión y ajuste a los procesos de planificación de la corporación Elaborar el Plan estratégico corporativo Diseñar metodologías para la formulación, coordinación y asesoría de los instrumentos de planificación ambiental Hacer seguimiento al cumplimiento de planes y metodologías formuladas | Dirección de Planeación | (*) Seguimiento al cumplimiento del plan para la elaboración del Plan Estratégico y el diseño de metodologías de planificación ambiental | (Número de actividades ejecutadas / número de actividades programadas)*100 | 90% |
| | Desarrollar las actuaciones de la Corporación relacionadas con el manejo y conservación de los recursos naturales acorde a los objetivos, programas y políticas contenidas en el PAT vigente. | <ul style="list-style-type: none"> Las definidas en los programas del PAT vigente. | Director General | Los definidos en el PAT vigente | La definida en el PAT vigente | La definida en el PAT vigente |
| Satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad. | Brindar respuestas oportunas y confiables a los requerimientos de los usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento de requisitos de Ley en la recepción de la documentación concerniente a requerimientos. Verificar la trazabilidad de la documentación recibida. Reforzar las capacitaciones a los funcionarios en la atención y respuesta a los requerimientos de los usuarios. | Secretaria General (lidera el proceso) | Oportunidad en la respuesta de los requerimientos | Numero de requerimientos atendidos dentro del termino / Total de requerimientos | 70 % |

| Párrafo política | Objetivos | Actividades | Responsable | Nombre del indicador | Formula de cálculo | Meta |
|------------------|---|---|---|--|---|------------|
| | <p>Posicionar la imagen de la corporación mediante el fortalecimiento de los mecanismos de educación y comunicación a la comunidad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Implementar un Plan de Medios de Comunicación Masivos para la socialización y sensibilización hacia los ecosistemas y las áreas de interés ambiental en el Valle del Cauca. Divulgar al ciudadano las actuaciones de la CVC relacionadas con el cuidado y conservación de los recursos Naturales a través de programas televisivos como Cuentos Verdes, publicaciones en la pagina Web y en diarios de circulación local y nacional. Mantener y mejorar los espacios donde el ciudadano pueda interactuar con la Corporación, como las consultas en el Centro de documentación., el sistema de preguntas y respuestas a través de la Intranet y las visitas a los centros de Educación Ambiental Fortalecer el desarrollo de campañas ambientales. | <p>Secretaria General (Grupo de Comunicaciones) Dirección de Gestión Ambiental Direcciones Ambientales Regionales</p> | <p>Porcentaje de personas informadas sobre temas ambientales en el Valle del Cauca</p> | <p>Numero de personas informadas / la meta en el periodo (660000 personas)</p> | <p>95%</p> |
| | <p>Mejorar la satisfacción de los usuarios a través del fortalecimiento del sistema de gestión de la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Normalizar la metodología a utilizar para la medición del usuario. Aprobar, socializar y aplicar metodología Establecer plan de mejoramiento de la satisfacción del usuario Seguimiento a los compromisos establecidos en el plan de mejoramiento Acciones correctivas en los casos que se requiera | <p>Secretaria General (lidera el proceso)</p> | <p>Nivel de satisfacción del usuario</p> | <p>((sumatoria de los usuarios que calificaron excelente y bueno) / total de usuarios encuestados))* 100%</p> | <p>80%</p> |