

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
NORMAS ISO 9001:2008 – NTCGP 1000:2009

# MANUAL DE CALIDAD



**coralina**

*Solidaridad con las futuras generaciones!*

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>1. PRESENTACIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>5</b>
<b>3. ALCANCE</b>	<b>5</b>
<b>4. DEFINICIONES</b>	<b>6</b>
<b>5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b>	<b>6</b>
<b>6. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA</b>	<b>8</b>
<b>6.1. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD</b>	<b>8</b>
6.1.1. Denominación, Naturaleza Jurídica y Domicilio	8
6.1.2. Jurisdicción	8
6.1.3. Políticas	10
<b>6.2. MISIÓN</b>	<b>11</b>
<b>6.3. VISIÓN</b>	<b>12</b>
<b>6.4. SERVICIOS Y TRAMITES</b>	<b>12</b>
<b>7. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>15</b>
<b>7.1. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN             DE LA CALIDAD</b>	<b>15</b>
<b>7.2. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS             DOCUMENTADOS</b>	<b>18</b>
<b>8. POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>19</b>
<b>9. OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>20</b>
<b>10.COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>21</b>
<b>11.VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN             Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>23</b>
<b>12.PROPIEDAD DEL CLIENTE</b>	<b>25</b>
<b>13.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>27</b>
<b>14.REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>27</b>

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

<b>15. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>28</b>
<b>16. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>29</b>
<b>17. ANEXOS</b>	<b>29</b>

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

## 1. PRESENTACIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

Las entidades del Estado hoy en día enfrentan inmensos retos en la gestión debido por una parte, a los desafíos impuestos por los procesos de globalización, automatización, internacionalización de la economía y por otra, a los requerimientos cada vez más exigentes de la sociedad. Como consecuencia de estos fenómenos, estas instancias se han visto en la necesidad de volverse mucho más competitivas, eficientes y efectivas en el momento de prestar el servicio para el cual fueron creados. El sistema ambiental colombiano no es ajeno a estos procesos de modernización y es así como a partir del año 1993 con la adopción de la ley de medio ambiente, se fortalece la estructura ambiental estatal en coherencia con las exigencias internacionales impuestas por la Cumbre de Rio en 1992 y la de Johannesburgo en 2002. A partir de estas fechas, se promueven sistemas de descentralización de las funciones ambientales del Estado, que han permitido mayor capacidad de maniobra y oportunidad en la atención de las necesidades y toma de decisiones en los niveles regionales y locales.

La gestión ambiental en territorios insulares y marinos es particularmente específica y difícilmente los modelos continentales pueden ser transferidos por su poca aplicabilidad y pertinencia. Lo anterior constituye un permanente reto para la autoridad ambiental de la Reserva de la Biosfera Seaflower, la cual encuentra en su capacidad construida durante los últimos quince años, experiencia y conocimiento sobre la región, herramientas acordes y apropiadas para no solo resolver los problemas, sino ahondar en la búsqueda de nuevas formas de sostenibilidad para las poblaciones insulares. Como resultado del compromiso con el Consejo Directivo y con sus clientes, la Corporación para el Desarrollo Sostenible de San Andrés Providencia y Santa Catalina, ha implementado su Sistema Integrado de Gestión “Seawave”.

A pesar de los constantes avances en los procesos de planificación participativa, así como en materia de gestión ambiental, la permanente preocupación de CORALINA es lograr la sostenibilidad a largo plazo para la única CAR del país con reconocida jurisdicción sobre el mar y que representaría el territorio más extenso bajo la administración de cualquier Corporación Regional Ambiental en el país. En la actualidad, “Seawave” es el camino hacia el mejoramiento y ajuste de los modelos de trabajo a los altos estándares internacionales que generarán mayores beneficios a la región. Al embarcarse en el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad busca una manera sistemática y

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

transparente de dirigir y evaluar su desempeño en términos de calidad y satisfacción de sus clientes.

El compromiso de la Alta Dirección en la implementación, mantenimiento y mejoramiento del “Seawave” se ve reflejado en la fijación de una política y objetivos de calidad, que sirven de orientación del sistema y en la revisión periódica del sistema con miras hacia el mejoramiento, tendiendo siempre a aportar a una mejor calidad de vida en la región. En este contexto, la Dirección General presenta este manual, en el cual se describe la interacción entre los procesos de la Corporación, y sirve como una herramienta práctica para la orientación en la gestión del trabajo diario. Siendo este documento la forma de especificar de una manera sistémica la gestión de los procesos institucionales, para su elaboración se tuvo como principio la aplicación de una metodología participativa al involucrar en la identificación, documentación y validación de los procesos a las personas responsables de cada una de las actividades.

## 2. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es detallar la estructura del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de San Andrés Providencia y Santa Catalina, CORALINA, denominado Seawave, el cual ha sido diseñado con base en los estándares de las Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, así como en el Sistema de Control Interno (SCI) –basado en la Ley 87 de 1993, el Decreto 1599 de 2005 y demás que lo modifiquen, adicionen o deroguen- y el Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA) –basado en Ley 489 de 1998, el Decreto 3622 de 2005 y demás que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

## 3. ALCANCE

Administrar, proteger y recuperar el medio ambiente del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina mediante la aplicación de tecnologías apropiadas dirigidas al conocimiento de la oferta y la demanda de los recursos naturales renovables, propendiendo por el desarrollo humano sostenible.

**Nota:** El proceso de Gestión Analítica tiene implementado su Sistema de Gestión bajo la Norma ISO/IEC 17025:2005 por lo tanto la estructuración de su Sistema está diferenciado al de la Corporación. Los dos (2) Sistemas de Gestión están integrados tanto en la Política y Objetivos de Calidad como algunos documentos y registros. Los documentos y registros integrados del

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

Sistema de Gestión de Calidad del laboratorio ambiental (proceso Gestión Analítica) y el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación se encuentran detallados en el procedimiento Control de Documentos. En el Anexo 1 se relaciona el cuadro comparativo entre la Norma ISO/IEC 17025 y la NTCGP 1000. El Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO/IEC 17025:2005 tendrá su propio Manual de Calidad, en el que se describe cómo el proceso Gestión Analítica cumple con los requisitos de la norma en la que está acreditado.

#### **4. DEFINICIONES**

Se adoptan las definiciones establecidas en las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

#### **5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

La responsabilidad y autoridad frente al Sistema Integrado de Gestión de CORALINA están definidas en el modelo de operación por procesos. Cada proceso cuenta con un encargado quien es el líder del desempeño del mismo; éste a su vez cuenta con colaboradores que le sirven de apoyo en su gestión.

Las responsabilidades de los líderes de procesos son:

- ❖ Dirigir las actividades del proceso
- ❖ Controlar las actividades del proceso
- ❖ Gestionar recursos para desarrollar con eficiencia, eficacia y efectividad las actividades del proceso
- ❖ Tomar decisiones para la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso
- ❖ Implementar estrategias de comunicación internas para mantener informado a sus colaboradores sobre decisiones y novedades que afecten a Seawave
- ❖ Realizar análisis de datos de la evaluación de la gestión de su proceso, en apoyo con sus colaboradores

En complemento, cada procedimiento del Sistema, tiene asignado un responsable, quien coordina la buena ejecución del mismo.

La Alta Dirección ha designado al Subdirector de Planeación y Desarrollo Institucional, antes denominado Subdirector de Planeación, como su representante para Seawave, quien ejerce las siguientes funciones:

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

- ✓ Asegurar que se implemente y mantenga el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad
- ✓ Informar a la Alta Dirección acerca del desempeño del Sistema
- ✓ Asegurar que exista una concientización al interior de la Corporación acerca de los requisitos del cliente
- ✓ Mantener permanentemente actualizado el Manual de Calidad
- ✓ Revisar periódicamente el manual para garantizar que se cumplen las directrices y políticas estratégicas en materia de gestión

El Subdirector de Planeación y Desarrollo Institucional fue designado como representante para Seawave, mediante Resolución No. 114 del 20 de Marzo del 2009. En el artículo Primero de dicho acto administrativo se establecen los roles y responsabilidades del funcionario designado en mención. El mismo acto administrativo crea y establece los roles y responsabilidades del Comité de Calidad y del Equipo de Calidad.

El representante de la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio Ambiental, será designado por el Director General, mediante comunicación escrita y sus responsabilidades y autoridad estarán definidas en el Manual de Calidad del Laboratorio Ambiental. Este designado debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a. Estar vinculado como funcionario de la Corporación
- b. Estar vinculado a la Corporación como funcionario del nivel directivo o coordinador de grupo
- c. Acreditar formación y experiencia como auditor interno bajo la norma ISO/IEC 17025, según los requisitos establecidos en el documento de CORALINA "Metodología para la Selección y Evaluación de Auditores Internos"
- d. No desarrollar directamente actividades del proceso Gestión Analítica, es decir, no estar vinculado como funcionario o contratista al laboratorio ambiental de la Corporación

CORALINA determina, recopila, y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

## 6. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA

### 6.1. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

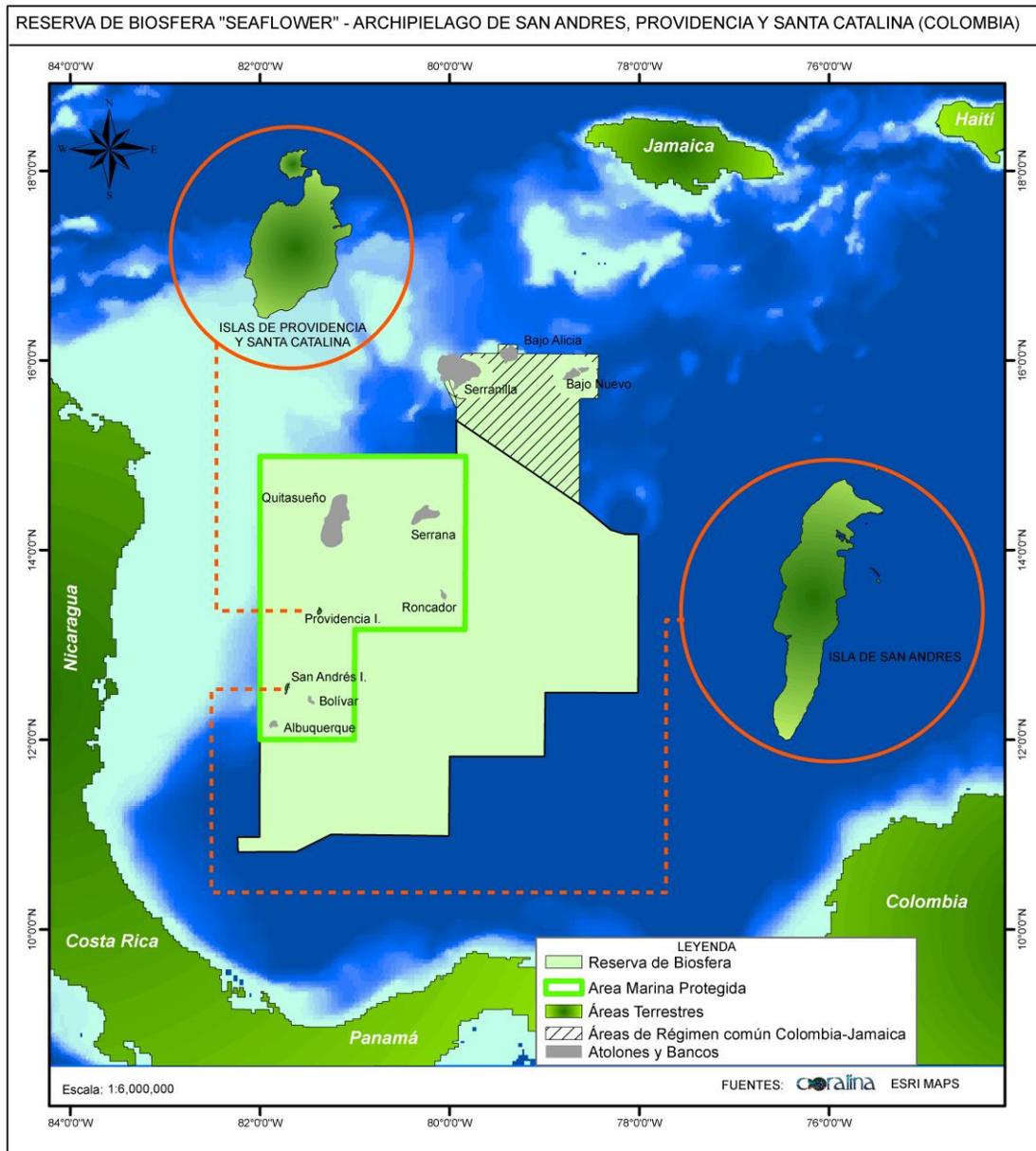
#### 6.1.1. Denominación, Naturaleza Jurídica y Domicilio

- Nombre: Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, CORALINA
- Tipo de Entidad: Pública
- Sector: Ambiental
- NIT: 827.000.031-9
- País/Región: Colombia, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Reserva de Biosfera Seaflower.
- Domicilio: San Andrés, isla
- Dirección del Domicilio: Vía San Luis Bight Kilómetro 26
- Teléfonos: 5120080 - 5120081 – 5126853 - 5128273
- Fax: 5120080 Ext. 108
- Página web: [www.coralina.gov.co](http://www.coralina.gov.co)
- Correo Electrónico Institucional: [coralina@coralina.gov.co](mailto:coralina@coralina.gov.co)
- Servicio al cliente: [serviciocliente@coralina.gov.co](mailto:serviciocliente@coralina.gov.co)
- Sistema Integrado de Gestión: [seawave@coralina.gov.co](mailto:seawave@coralina.gov.co)

#### 6.1.2. Jurisdicción

La jurisdicción de CORALINA abarca la totalidad del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, declarado como Reserva de Biosfera Seaflower por el Secretariado del “Man and Biosphere Programme (MaB)”, de UNESCO, el 10 de Noviembre de 2000. Este es el único Departamento insular de Colombia y está conformado por las tres islas mencionadas, diez atolones y varios bancos y bajos coralinos. El Archipiélago es la frontera más septentrional de Colombia y está ubicado en la parte sur occidental del mar Caribe, al este de las costas Centroamericanas. Comparte fronteras con Jamaica, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Haití y Panamá.

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		



El Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene un área de 180.000 Km<sup>2</sup>, de la cual tan sólo 57 Km<sup>2</sup> corresponden a las zonas insulares emergidas, o sea a las superficies terrestres de las tres islas principales: San Andrés, Providencia y Santa Catalina. 5.000 Km<sup>2</sup>

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

corresponden a aguas poco profundas sobre plataformas de islas y cayos con arrecifes ricos en recursos pesqueros y biodiversidad. De igual manera, hacen parte de su jurisdicción los islotes East-South-East, South–South-West, Cotton, Haynes, Grunt, Johnny, Rose, Easy, Roncador, Serrana, Serranilla, Rocky, Crab, Basalt, Palm, Bottom House, Baile, Three Brothers y los bancos Queena, Alice Shoal, y Bajo Nuevo. El área del mar territorial es de 9.814,42 Km<sup>2</sup>. Geográficamente más cercano a Centro América que a Sur América, el Archipiélago ha sido parte de la República de Colombia desde 1822 y está localizado en el occidente de la llamada “Región del Gran Caribe”, a unos 800 Km de la costa de Colombia. La región del Gran Caribe está constituida por dos cuencas principales: La del Golfo de México y la del Mar Caribe. En su lado oriental, está limitada por el Caribe insular (islas de las grandes y pequeñas Antillas) y en el norte por la cadena de las Bahamas. En el noroccidente, occidente y sur de la región están los estados continentales de Norte, Centro y Sur América.

### 6.1.3. Políticas

Las políticas son los grandes objetivos que CORALINA pretende lograr. Tener unas políticas claras le facilita a la entidad cumplir con sus funciones, definir programas y subprogramas y formular y desarrollar proyectos. CORALINA tiene siete (7) políticas definidas para el desarrollo sostenible:

#### **Política 1. Reducción de la Contaminación Ambiental**

*Objetivo:* Generar condiciones ambientales adecuadas para los procesos productivos, para la población y para el medio natural mediante el control y reducción de las formas de contaminación.

#### **Política 2. Administración y Manejo de los Ecosistemas Estratégicos y de los Recursos Naturales Renovables y No Renovables**

*Objetivo:* Garantizar la sostenibilidad de los recursos naturales renovables y de los ecosistemas que sirven de soporte básico para todas las actividades humanas y para las diferentes formas de vida en el Archipiélago.

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

### **Política 3. Control y Reducción de la Densidad Poblacional**

*Objetivo:* Establecer el equilibrio entre la capacidad de los ecosistemas y los recursos naturales y la presión que sobre ellos ejerce la población.

### **Política 4. Reordenamiento del Uso del Territorio**

*Objetivo:* Mejorar la eficiencia en la ocupación y usos del territorio frente a la oferta ambiental que ofrecen sus distintos espacios, lo cual incluye la recuperación física y ambiental de bienes de uso público, de tal forma que se fortalezca la conservación de ecosistemas y espacios estratégicos.

### **Política 5. Desarrollo del Capital Humano**

*Objetivo:* Contribuir a generar mejores condiciones en el capital humano como sujeto y objeto del desarrollo y la gestión ambiental.

### **Política 6. Reducción de la Pobreza**

*Objetivo:* Propender por una reducción sustancial y sostenible de la pobreza. Abordar directamente el problema del hambre y fomentar la agricultura y el desarrollo rural.

### **Política 7. Sostenibilidad de Mares y Costas**

*Objetivo:* Propender por el desarrollo sostenible de los espacios oceánicos y las zonas costeras que permita mediante su manejo integrado, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población insular, al desarrollo armónico de las actividades productivas y a la conservación y preservación de los ecosistemas y recursos marinos y costeros.

## **6.2. MISIÓN**

Administrar, proteger y recuperar el medio ambiente del Departamento mediante la aplicación de tecnologías apropiadas dirigidas al conocimiento de la oferta y la demanda de los recursos naturales renovables, propendiendo por el desarrollo humano sostenible e involucrando a la comunidad para que, de manera concertada y participativa, se mejore la calidad de vida de la región.

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

### 6.3. VISIÓN

En el año 2023, el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Reserva de Biosfera Seaflower, es un modelo de Desarrollo Sostenible en el Caribe, posicionada como ejemplo de convivencia multicultural, donde el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente permiten un desarrollo equilibrado de los sectores turístico, pesca y agricultura que dinamizan la economía de la región, mediante el consumo doméstico y una exportación de bienes y servicios que estimulan una mejor productividad y competitividad empresarial.

La educación trilingüe -priorizada en creolle, inglés y español- fomenta la investigación en ciencia y tecnología y la práctica de valores de solidaridad, cooperación y compromiso entre los habitantes del Departamento.

Un gobierno local, transparente y responsable, fomenta la inversión privada en el Archipiélago, implementa un adecuado control a la inmigración y garantiza una óptima infraestructura en servicios públicos, salud y medios de comunicación, permitiendo una mejor calidad de vida en esta región insular.

Las organizaciones de base, organizaciones no gubernamentales, juntas de acción comunal y la comunidad en general de las islas, implementan por iniciativa y gestión propia planes, programas y proyectos que tienden a un desarrollo socialmente justo y económicamente sostenible.

### 6.4. SERVICIOS Y TRAMITES

Se define un servicio como un bien intangible ofrecido por una entidad a clientes externos actuales y potenciales, para satisfacer una necesidad o solucionar un problema.

Un trámite es un procedimiento impulsado por un cliente externo, para demandar un servicio ofrecido por una entidad. Todo trámite tiene como salida (o producto) un servicio; pero no todo servicio se ofrece necesariamente a través de un trámite.

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

### 6.4.1. Servicios

En cumplimiento de su Misión y Visión Institucional, así como dando alcance a la Política de Calidad, CORALINA ofrece cinco (5) servicios:

1. **Trámites Ambientales:** Se han identificado veintitrés (23) trámites, que son los conocidos como permisos y licencias ambientales (ver numeral 6.4.2. de este Manual)
2. **Suministro de Información Ambiental:** Se refiere a: consultas en centros de documentación; subservicios del sistema de información geográfico (SIG); atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR), incluyendo denuncias ambientales; y charlas informativas (reuniones, conversatorios, mesas de trabajo o estudios de casos. En cualquier modalidad inferior a 4 horas).
3. **Servicios de Gestión Analítica:** Estos servicios son los ofrecidos por nuestro laboratorio ambiental (análisis físico-químicos y microbiológico de aguas), acreditado por el IDEAM bajo la norma ISO/IEC 17025
4. **Promoción y Educación Ambiental:** Se refiere a: capacitaciones (curso, conferencia, congreso, diplomado, seminario, seminario-taller, simposio, talleres, foros, entrenamiento, pasantías. En cualquier modalidad igual o superior a 4 horas); vacaciones ecológicas; asesorías y acompañamiento en PRAES y PRAUS; asesorías y acompañamiento en PROCEDAS; campañas ecológicas y celebración de fechas ambientales; salidas ecológicas; clubes ecológicos; concursos; y módulos curriculares.
5. **Asesoría en Gestión Ambiental:** Se refiere a: Asesoría en gestión de riesgos naturales y antrópicos; Producción más Limpia; Asesoría en la identificación de ideas de negocios para comercializar productos y servicios ambientales; Orientación y asesoría en la formulación de proyectos productivos; Acompañamiento en la identificación de fuentes de financiación para inversión; Capacitación (en: 1. Formulación de una Política Ambiental Empresarial o Institucional, 2. Sistema de Gestión Ambiental, 3. Formulación y gestión de proyectos ambientales y con componentes ambientales, 4. Guías Ambientales para el Sector Productivo, y 5. Desarrollo y mejoramiento de productos ); Difusión de información sobre ferias y eventos empresariales locales, nacionales e internacionales (a través de e-mail, página web y/o redes sociales virtuales); Difusión de información sobre oportunidades o convocatorias de fuentes de financiación a nivel local, nacional e internacional (a través de e-mail, página web y/o redes sociales virtuales); Gestión para el desarrollo de alianzas estratégicas y convenios entre cadenas

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

productivas (proveedores-productores-comercializadores); Programa de Reconocimiento Empresarial “Green Market”.

#### 6.4.2. Trámites

Los trámites de la Corporación son:

ITEM	NOMBRE DEL TRAMITE
1	Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor
2	Permiso ambiental para jardines botánicos
3	Registro de plantaciones forestales protectoras
4	Permiso ambiental para zoológicos
5	Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas
6	Concesión de aguas superficiales – Corporaciones
7	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
8	Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos
9	Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural
10	Permiso de caza
11	Certificación de las inversiones para el control y mejoramiento del medio ambiente
12	Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos
13	Plan de saneamiento y manejo de vertimientos
14	Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas
15	Permiso de vertimientos
16	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos
17	Concesión de aguas subterráneas
18	Análisis de muestra de agua
19	Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental
20	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados
21	Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial - Corporaciones
22	Licencia ambiental
23	Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

## 7. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de CORALINA ha sido diseñado tomando como referencia la integralidad del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA 2005, el Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, y el Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO/IEC 17025, bajo el enfoque basado en procesos, el cual permite gestionar nuestros objetivos de acuerdo a la misión, visión, el PGAR, el Plan de Acción (PA), y las políticas y proyectos de CORALINA.

Para cada vigencia, a través de la ejecución de proyectos de inversión, planes y en general la implementación de programas institucionales adoptados a través de actos administrativos, CORALINA aprovisiona recursos para:

- a) Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los líderes de procesos y responsables de procedimientos gestionan los recursos necesarios para mantener el Sistema de manera eficiente, eficaz y efectivo, aplicando el procedimiento 'Gestión de Compras' (PA-GLA-P03).

### 7.1. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En CORALINA hemos identificado cuatro (4) tipos de procesos así:

- ✓ **Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. En CORALINA el Proceso Estratégico definido es: Gestión Estratégica.
- ✓ **Procesos Misionales:** Son aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social. Se determinaron los siguientes procesos misionales:
  - Gestión de Recursos Naturales,

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

- Regulación y Administración Ambiental y
- Promoción del Desarrollo Sostenible.

✓ **Procesos de Apoyo:** Son aquellos que se encargan de la provisión de los recursos y logística necesaria en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Para CORALINA se identificaron los siguientes:

- Gestión Financiera,
- Gestión Legal y Administrativa,
- Gestión del Talento Humano,
- Gestión Tecnológica y
- Gestión Analítica.

✓ **Procesos de Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. CORALINA definió como proceso de seguimiento y mejora el proceso de Control y Evaluación del Sistema Integrado de Gestión.

La identificación y relación de todos los procesos están ilustradas en el Mapa de Operación por Procesos que se muestra a continuación:

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		



Gráfica No.1. Mapa de Procesos de CORALINA. Versión 03. Fecha: 12-05-2010.

El modelo permite entender la cadena de valor de los procesos definidos por CORALINA para atender las necesidades del usuario y transformarlas en satisfacción de todas las partes interesadas.

Adicionalmente, la descripción de cada uno de los procesos está documentada en la caracterización de los mismos (Ver anexo 2). Este documento contiene toda la información sobre cada proceso, desde su objetivo, alcance, responsable, los recursos necesarios, los proveedores, entradas, actividades, resultados, clientes, riesgos e indicadores.

La medición de la gestión de todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión se hace por medio de los indicadores de los procesos. Estos indicadores miden la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y del Sistema y le permiten a la Alta Dirección de la entidad evaluar, periódicamente, el nivel de cumplimiento de los objetivos de los procesos.

Los documentos que contempla el Sistema Integrado de Gestión de CORALINA están enunciados en los listados maestros de documentos

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

(internos y externos), en el listado maestro de registros y en las tablas de retención documental (Ver anexos 3, 4, 5 y 6).

## 7.2. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DOCUMENTADOS

En el Manual de Procesos y Procedimientos de la Corporación se encuentran documentados los 6 procedimientos requeridos por las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009. En CORALINA, los procedimientos obligatorios, están descritos en 5 procedimientos, dado que Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, se detalla en uno solo. A continuación se describe cómo cada procedimiento aporta al mejoramiento continuo de la gestión en la Entidad.

- ✓ **Control de documentos:** Este procedimiento busca controlar los documentos del Sistema de Gestión de la Corporación, en cuanto a la forma de revisarlos, actualizarlos y aprobarlos. Permite la identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos; asegurar la disponibilidad de las versiones pertinentes de los documentos aplicables en los puntos de uso; define la forma de asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, de identificar los documentos de origen externo y controlar su distribución, y de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, aplicándoles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan.
- ✓ **Control de Registros:** Este procedimiento define la forma de identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros generados.
- ✓ **Auditorías Internas:** En este procedimiento se establece la metodología para planificar, realizar, e informar los resultados de las auditorías internas integrales en la Corporación. De igual forma, se incluye una metodología para la selección y evaluación de auditores internos de CORALINA.
- ✓ **Control del Servicio No Conforme:** En este procedimiento se especifica la forma de controlar el servicio no conforme, para prevenir su uso o entrega no intencional, y las acciones a tomar en el caso de detectar el servicio no conforme después de la entrega. Además se definen las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme y la forma de verificar su conformidad con los requisitos después de una corrección.

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

- ✓ **Acciones Preventivas y Correctivas:** En este procedimiento se definen requisitos para revisar las no conformidades reales y potenciales, determinar sus causas, adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir o se materialicen, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas, y revisar las acciones tomadas.

## 8. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CORALINA:

Consciente de la importancia de satisfacer las necesidades de sus clientes externos, CORALINA ha fijado una Política del Sistema Integrado de Gestión que demuestra su compromiso con la prestación de un mejor servicio, la creación de alternativas sostenibles de vida, la reducción de impactos ambientales negativos y el establecimiento de mejores canales de comunicación con la comunidad. El proceso de formulación de la Política fue el resultado de una serie de reflexiones hechas por el equipo de la alta dirección, acerca de los requisitos legales, las necesidades de los clientes externos y las prioridades de la Corporación.

La Política, que se enuncia a continuación, incluye compromisos con el Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO/IEC 17025, el Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTCGP 1000 e ISO 9001, Sistema de Desarrollo Administrativo, y Sistema de Control Interno, y el Sistema de Gestión Ambiental bajo la ISO 14001 (este último está en etapa de diseño y planificación):

***“CORALINA promueve el desarrollo de alternativas sostenibles para contribuir con la calidad de vida de la población de la Reserva de Biosfera Seaflower, a través de la administración de los recursos naturales y del medio ambiente y de la competencia laboral del talento humano vinculado que está familiarizado con la documentación de la calidad para la implementación de las políticas y los procedimientos en su trabajo”.***

***Es compromiso de la Alta Dirección de la Corporación el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de CORALINA propendiendo por el desarrollo institucional y la satisfacción de sus clientes con oportunidad, calidad y confiabilidad de los servicios ofrecidos en resultados de análisis del laboratorio ambiental,***

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

*promoción y educación ambiental, trámites ambientales, asesoría en gestión ambiental y suministro de información ambiental; lo anterior tendiente a la prevención de la contaminación ambiental, el uso eficiente de los recursos, el control de los impactos ambientales significativos de sus actividades y servicios y los requisitos (legales, organizacionales y del cliente) aplicables, para así contribuir con los fines esenciales del Estado.”*

## 9. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Los objetivos de Calidad se definieron usando la misma metodología empleada en la construcción de la política, tomando en consideración los puntos principales de las directrices expuestas. Se establecieron los siguientes objetivos:

- ✓ Satisfacer las necesidades de sus clientes, mediante la prestación de servicios ágiles, confiables, imparciales y con calidad, cumpliendo con los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Optimizar la gestión ambiental de la Corporación, a través de mecanismos de prevención y control de los impactos ambientales en el Archipiélago.
- ✓ Instalar capacidad local para la formulación e implementación de proyectos alternativos, que contribuyan a mejorar la calidad de vida y el desarrollo sostenible de la Reserva de Biosfera Seaflower.
- ✓ Aprovechar en forma sostenible los recursos naturales para la operación de los procesos de la Corporación y la gestión integral de sus aspectos ambientales significativos.
- ✓ Mejorar las estrategias de comunicación y educación ambiental de la Corporación, dirigidas a la comunidad y los visitantes del Archipiélago, enfocadas a establecer hábitos de vida en prácticas sensatas con el medio ambiente.
- ✓ Disponer de personal idóneo, que posea los conocimientos, experiencia y habilidades necesarias para efectuar de manera confiable los procesos, aplicando los principios y lineamientos del

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

Sistema Integrado de Gestión, de tal forma que se garantice la confiabilidad y el mejoramiento continuo en los servicios prestados.

- ✓ Asegurar que los métodos y procedimientos de análisis del laboratorio ambiental permitan la trazabilidad de las muestras, a través de un control de calidad sistemático para la entrega de resultados confiables a los clientes, con base en los requisitos establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad acreditado.
- ✓ Mantener la integridad del Sistema de Gestión, como consecuencia de cambios que se planifican e implementan.
- ✓ Mantener adecuadas instalaciones físicas, equipos, materiales, suministros, espacios de trabajo y demás componentes de la infraestructura, que faciliten la oportunidad y calidad de la prestación de los servicios de la Corporación.
- ✓ Incluir criterios ambientales, sociales y económicos en la selección de proveedores de bienes y servicios en el marco de la Estrategia de Compras Públicas Sostenibles –CPS- del Estado Colombiano.
- ✓ Establecer mecanismos efectivos para la evaluación y el control del cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a la Corporación.

## 10. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La entidad ha identificado como principales mecanismos de comunicación con el cliente los siguientes:

- **Correo electrónico:** [serviciocliente@coralina.gov.co](mailto:serviciocliente@coralina.gov.co)
- **Página Web:** CORALINA tiene una página en Internet donde personas – naturales o jurídicas- de todo el mundo pueden conocer información institucional de la misma, temas ambientales y de desarrollo sostenible, así como contactarse con la entidad: [www.coralina.gov.co](http://www.coralina.gov.co)
- **Oficio:** Es el nombre del comunicado externo o carta que emiten las Entidades Públicas, y cuyo contenido debe tener la referencia o tema a tratar y un consecutivo o número de radicación, respetando el manual de imagen corporativa.
- **Comunicados de Prensa:** Como su nombre lo indica, estos comunicados se realizan con el objetivo de mantener un contacto

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

permanente entre la comunidad y la Corporación, a través de la prensa u otros medios impresos o digitales, informándoles sobre los planes, programas, proyectos y actividades realizadas o por realizar.

- **Conmutador:** A través del conmutador los clientes externos o colaboradores de CORALINA se comunican con el Director General, Subdirectores, Coordinadores de Grupo y de Proyectos y demás trabajadores que laboran en la entidad. A diferencia de los anteriores, este medio se puede utilizar en doble vía: para ingresar y sacar información.
- **Fax:** Otra opción externa de comunicación en doble vía es el fax. Se utiliza generalmente, para enviar y recibir documentos cortos, es decir, con un máximo de cinco (5) páginas.
- **Boletín virtual:** Enviado a correos electrónicos de personas –naturales o jurídicas- considerados como clientes externos de la Corporación.
- **Boletín de Seguimiento:** Enviado a las direcciones de concesionarios para informar sobre el estado del recurso bajo explotación.
- **Programas radiales y televisivos:** Se utilizan para informar a la comunidad sobre temas ambientales y de desarrollo sostenible de interés común.
- **Prensa escrita:** Se utilizan para informar a la comunidad sobre temas ambientales y de desarrollo sostenible de interés común.
- **Herramientas de comunicación de apoyo:** Son considerados a las camisetas, gorras, bolsos, cuadernos, libretas, lapiceros, vasos, pocillos y demás elementos que tienen impreso el logo de CORALINA, distribuidos entre clientes externos con el propósito de recordación y/o visibilización de la imagen corporativa
- **Mecanismos de Participación Social:** Son espacios y herramientas desarrolladas por la Corporación, en la cual los clientes externos pueden informarse, opinar y proponer acciones para mejorar la gestión institucional y/o el desarrollo sostenible en el Departamento Archipiélago

Las herramientas de comunicación interna que se utilizan en CORALINA son las siguientes:

- **Intranet:** Red de datos de la Corporación
- **Comunicados Internos.** Se utiliza, como su nombre lo indica, cuando internamente se requiere difundir alguna información de interés general o particular y/o cuando se requiere satisfacer una necesidad de información. Para emitir un comunicado interno se debe colocar el número consecutivo, correspondiente a cada dependencia, respetando el manual de imagen corporativa.

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

- **Cartelera institucional**, ubicadas dentro de la sede principal, la oficina de Providencia y el Centro de Documentación para mantener informado al personal vinculado a la entidad sobre las actividades pasadas, presentes y futuras de la misma, es decir, su objetivo es ser un medio informativo interno.
- **Mensajes Emergentes**. Utilizando los servicios de la red interna, a través del computador se pueden enviar mensajes a compañeros de trabajo, activando la ventana de “mensajes emergentes”, ubicada en la barra de inicio.
- **Mensajes en los Protectores de Pantalla**. Utilizando los servicios de la red interna, a través de la configuración de la red se pueden enviar mensajes a los computadores conectados a la misma en los protectores de pantalla
- **Extensiones Telefónicas**. Cada una de las áreas o dependencias, tiene una extensión telefónica, que facilita la comunicación al interior de la entidad.

Tanto la comunicación interna como la externa se efectúan considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

## 11. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Corporación valida los procesos de producción y de prestación de los servicios dado que los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté en uso o se haya prestado el servicio.

La validación de los procesos misionales de la Corporación se hace de la siguiente manera:

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

### **Proceso Regulación y Administración Ambiental**

\*El servicio de trámites ambientales, se valida:

- Aplicando el control de tiempos de trámites (PEV-CYE-R09). **EVIDENCIA (s):** Registro PEV-CYE-R09.
- Revisión y aprobación de resoluciones por el Subdirector de Jurídico. **EVIDENCIA (s):** Resoluciones.

### **Proceso Gestión de Recursos Naturales**

\*La producción y prestación del suministro de información ambiental, se valida:

- Aplicando los tiempos de respuesta establecidos (Ejemplo: derechos de petición 15 días hábiles). **EVIDENCIA (s):** Estadísticas del módulo de correspondencia.
- Realizando la calibración y/o verificación de equipos de seguimiento y medición (Ejemplo: verificación de GPS's). **EVIDENCIA (s):** Registro Calibración de Equipos (PM-GRN-R15)

\*La producción y prestación de los servicios de gestión ambiental se valida a través de:

- Revisión y aprobación de informes y conceptos técnicos por el Subdirector de Gestión Ambiental. **EVIDENCIA (s):** Informes y conceptos técnicos.
- Evaluación de proveedores en el proceso de selección, en el cual se verifica que el personal a contratar tiene las competencias necesarias para asesorar a los clientes externos. **EVIDENCIA (s):** Términos de referencia de contratos de prestación de servicios

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

### **Proceso Promoción del Desarrollo Sostenible.**

\*El servicio de promoción y educación ambiental se valida a través de:

- Control de las publicaciones mediante la revisión de los requisitos o criterios de conformidad. **EVIDENCIA (s):** Actas del Comité Editorial, publicaciones en borrador con aprobación (Vo. Bo) de la Dirección General.
- Reuniones previas del quipo de trabajo para revisar cada etapa del proceso. **EVIDENCIA (s):** Actas de Reunión.
- Aplicación de listas de chequeo y planificación de actividades. **EVIDENCIA (s):** listas de chequeo, programaciones.

### **12. PROPIEDAD DEL CLIENTE**

La Corporación cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo su control o los está usando. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la Corporación informa de ello al cliente y mantiene los registros.

La propiedad del cliente en la Corporación se identifica, verifica, protege y salvaguarda de la siguiente manera:

- Los derechos patrimoniales de autor sobre las obras (documentos o investigaciones) que realicen los proveedores de servicios o contratistas, en virtud de los contratos corresponden en su totalidad a CORALINA de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982. El contratista conservará los derechos morales de autor según lo contemplado en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982. Los materiales de carácter cultural, histórico o científico producidos por CORALINA, son remitidos en medio impreso, digital o por microfilmación, a los Centros de Documentación en San Andrés y Providencia, para su protección y conservación. **EVIDENCIA (s):** Clausula (s) de contratos de prestación de servicios y consultoría.

PE-GE-MC01		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Vigencia:	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
Version No:	8		

- El Almacenista, debe tener control de todos los bienes duraderos (no perecederos, no de consumo) decomisados que se le hayan remitido para su custodia. El Almacenista recibe los bienes duraderos decomisados por la Subdirección de Gestión Ambiental y/o la Subdirección de Mares y Costas mediante una relación en la cual se establece la descripción del bien, el estado y el valor o precio estimado de cada uno de los bienes; esta relación debe contener los mismos datos que se remiten al área de contabilidad. En dicha relación se debe establecer el tiempo máximo de custodia del bien por la Corporación que en todo caso se estima que el tiempo no deberá superar un (1) año. La disposición definitiva del bien decomisado debe ser consecuencia de un proceso sancionatorio. Los bienes duraderos decomisados que estén bajo la responsabilidad de la Corporación, deben estar asegurados y ser registrados en la bodega denominada “DECOMISOS”. Después de pasado el término establecido para la custodia del bien por la Corporación, el Almacenista notifica al Subdirector Jurídico, mediante comunicado interno del hecho. Posteriormente, mediante acto administrativo, el ordenador del gasto decide si el bien será devuelto al propietario, donado a un tercero, destruido o dado ingreso al inventario de la entidad como bien propio. En cualquier caso, se notificará al Coordinador de Control y Vigilancia, con copia al Almacenista y a Contabilidad, para que ejecute la decisión. **EVIDENCIA (S):** Relación de bienes decomisados; condiciones físicas y ambientales adecuados en el lugar donde están almacenados los bienes decomisados; registro contable en la bodega “Decomisos”; póliza de seguros donde conste que estén asegurados los bienes decomisados.
  
- Los proyectos de la cuenta de co-financiación registrados en el BPPAA, después de haber sido considerados como viables, son documentos confidenciales y su contenido pertenece al cliente externo. La Corporación los registra en el banco con el propósito de tener un conocimiento sobre los proyectos ambientales y con componentes ambientales, de iniciativa de terceros, y así mismo para asesorar, si el cliente externo lo solicita, en la gestión de recursos de financiación. **EVIDENCIA (s):** Actas del Grupo Evaluador del BPPAA.

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

- Los resultados de análisis del laboratorio ambiental son confidenciales y se entregan únicamente al cliente que lo solicitó.  
**EVIDENCIA (s):** Informe de resultados de análisis de agua (RT-007A).

### 13. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La medición, análisis y mejora del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en CORALINA se hace a través de:

- a) Seguimiento y medición a:
  - Satisfacción del cliente (medición de satisfacción del cliente);
  - Auditorías internas;
  - Seguimiento y medición de los procesos (medición a indicadores de procesos);
  - Seguimiento y medición de los servicios (atención de PQR)
- b) Control de servicio no conforme
- c) Implementación de acciones correctivas y/o preventivas
- d) Análisis de datos

### 14. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión gerencial es una herramienta de la Alta Dirección para contribuir a asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema Integrado de Gestión a través del monitoreo periódico del mismo. Las entradas, registros y frecuencia para realizar la revisión por la Dirección se describen a continuación:

ENTRADAS	REGISTROS	FRECUENCIA
1. Resultado de las Auditorías Internas.	Acta de Comité de Dirección	Según el Programa Anual de auditorías.
2. Retroalimentación del cliente.	-Informe Final de Análisis de la medición -Peticiónes, Quejas y Reclamos (PQR)	Anual
3. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio	-Seguimiento de indicadores. -Informe de Servicios No Conformes	Anual

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

4. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores.	Actas de Comité de Dirección.	De acuerdo a los Comités
5. Cambios que podrían afectar el Sistema.	- Actas de Comité de Dirección. -Seguimiento a los indicadores y otras fuentes.	Anual
6. Acciones Correctivas y Preventivas	Plan de Mejoramiento	Anual
7. Estado de los riesgos	-Mapas de riesgos -Seguimiento de riesgos corporativos	Anual
8. Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	Actas de Comité de Dirección.	Anual
9. Resultado de Auditorías Externas	Actas de Comité de Dirección	Según la periodicidad de las auditorías de los entes de control a CORALINA

La revisión por la dirección se hará por lo menos una vez al año, pero cada vez que haya Comité de Dirección se revisarán algunos de los aspectos que exige la norma de acuerdo a la periodicidad establecida por la Corporación.

## 15. EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

De acuerdo con la naturaleza de la gestión de CORALINA se excluye el numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Los servicios que presta la Corporación se ejecutan bajo los criterios establecidos en la reglamentación vigente.

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

## 16. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Naturaleza del cambio
13-05-2010	1	Versión ajustada por la inclusión de nuevos aspectos en el manual y la mejora del Modelo de Operación por Procesos de CORALINA.
07-07-2010	2	Se incluyó la denominación, naturaleza jurídica y domicilio de CORALINA (numeral 6.1.1.) y servicios y trámites (numeral 6.4.). Se adicionó a los anexos la "Matriz de Requisitos frente a Procesos"
30-12-2010	3	Se incluyó la aplicación de los requisitos 7.5.2.-Validación de los Procesos de Producción y Prestación del Servicio y 7.5.4.-Propiedad del Cliente en la Corporación.
25-07-2011	4	Se hicieron ajustes a las siguientes secciones del Manual de Calidad: 5. Responsabilidad y Autoridad; 7.2.Procedimientos Obligatorios Documentados; 9. Objetivos de Calidad; 13. Medición, Análisis y Mejora.
24-08-2012	5	Se hicieron ajustes a las siguientes secciones del Manual de Calidad: 2. Objetivo; 3. Alcance (en la Nota aclaratoria); 5. Responsabilidad y Autoridad; 6.4.1. Servicios (en Suministro de Información Ambiental y Promoción y Educación Ambiental); 7. Planificación del Sistema Integrado de Gestión; 8. Política del Sistema Integrado de Gestión; 9. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión; 12. Propiedad del Cliente; y 14. Revisión por la Dirección.
20-09-2013	6	Se hicieron ajustes a los servicios de la Corporación, y en la actualización de las Resoluciones que determinan responsabilidades del Equipo de Calidad y cambio del nombre del Equipo de Calidad y el Comité de Calidad por Equipo Técnico para el Sistema Integrado de Gestión y Comité para el Sistema Integrado de Gestión.
24-05-2016	7	Se hizo ajustes a los trámites de la Corporación. Se actualizó el mapa del archipiélago. Se ajustó la paginación en la tabla de contenido.

## 17. ANEXOS

Cuadro comparativo entre la Norma ISO 17025 y la NTCGP 1000  
 Caracterizaciones de los Procesos  
 Listado maestro de documentos Internos  
 Listado maestro de documentos externos  
 Listado maestro de registros  
 Tabla de retención documental  
 Organigrama  
 Matriz de Interacción de Procesos  
 Matriz de Servicio No Conforme  
 Matriz de Requisitos frente a Procesos

<b>PE-GE-MC01</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>Vigencia:</b>	24-05-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	
<b>Version No:</b>	8		

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Firma:	Firma:	Firma:
<b>GILBERTO MYLES</b> Profesional especializado	<b>MAGDA MASQUITA MCKELLER</b> Subdirectora de Planeación y Desarrollo Institucional Representante de la Dirección para Seawave	<b>DURCEY STEPHENS LEVER</b> Director General