

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION, SEAWAVE, DE CORALINA
MATRIZ DE INTER-RELACION POLÍTICA DE CALIDAD-OBJETIVOS DE CALIDAD-INDICADORES DE CALIDAD

INTENCIONES DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD ASOCIADO			PROCESO DEL INDICADOR ASOCIADO
		NOMBRE DEL INDICADOR	EXPRESION DEL INDICADOR	META	
CORALINA promueve el desarrollo de alternativas sostenibles		IC_Alternativas de desarrollo sostenible	(No. de alternativas de desarrollo sostenible implementadas/No. de alternativas de desarrollo sostenible formuladas) X 100	50%	GESTION DE RECURSOS NATURALES
		IEECCI_Porcentaje de la población residente que percibe que los problemas ambientales se han solucionado por la Corporación	(Número de residentes que evalúa la calidad del medio ambiente del Departamento Archipiélago como "Buena"/ Número de residentes en el Departamento Archipiélago que aplicaron la encuesta) x 100	5%	REGULACION Y ADMINISTRACION AMBIENTAL
		IEFFECT_Grado de conocimiento de los residentes en el Departamento Archipiélago sobre el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente	((Número de personas que informan tener conocimiento sobre el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente del año vigente/ Número de personas que informan tener conocimiento sobre el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente del año anterior) -1) x 100	5%	PROMOCION DEL DESARROLLO SOSTENIBLE
a través de la administración de los Recursos Naturales y del medio ambiente	2. Optimizar la gestión ambiental de la Corporación, a través de mecanismos de prevención y control de los impactos ambientales en el Archipiélago	IC_Estado de recursos naturales	(Recursos naturales monitoreados que reportan el mejoramiento de su estado en el año / Recursos naturales monitoreados en el año) x 100	50%	GESTION DE RECURSOS NATURALES
		IE_Ejecución de Plan de Acción de la Administración	(Metas ejecutadas del Plan de Acción de la Administración / metas programadas del Plan de Acción de la Administración) x 100	80%	GESTION ESTRATEGICA
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.	6. 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 Sistema Integrado de Gestión, de tal forma que se garantice la confiabilidad y el mejoramiento continuo en los servicios prestados	IC_Cumplimiento en la concertación de compromisos laborales (Concertación de objetivos y Acuerdos de Gestión)	(numero de compromisos laborales cumplidos por empleado/Número de compromisos laborales concertados por empleado) x 100	80%	GESTION DEL TALENTO HUMANO
		IE_Cumplimiento planes (plan de bienestar social, salud ocupacional, plan de capacitación y formación)	(Actividades de planes ejecutadas / Actividades de planes programadas)x 100	60%	GESTION DEL TALENTO HUMANO
que se planifican e implementan	7. 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	IC_Oportunidad del servicio	Σ días empleados en la atención de la solicitud / total de solicitudes recibidas	8 días por solicitud	GESTION ANALITICA
		IEFFECT_Calidad en servicio	(Σ Calidad del servicio prestado como "Bueno o Excelente"/ Número total de encuestas) X 100	80%	GESTION ANALITICA
		IEFFECT_No conformidades u hallazgos cerrados	(Número de no conformidades u hallazgos cerrados en la vigencia/ Número de no conformidades u hallazgos) x 100	80%	CONTROL Y EVALUACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Es compromiso de la Alta Dirección de la Corporación el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de CORALINA propendiendo por el desarrollo institucional	9. 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	IE_Funcionamiento de recursos Informáticos	(Número de recursos informáticos en funcionamiento/Número de recursos informáticos de la Corporación) x 100	80%	GESTION TECNOLÓGICA	
		IE_Ejecución del Plan de Compras	(Presupuesto ejecutado del Plan de Contratación / Presupuesto del Plan de contratación) x 100	80%	GESTION LEGAL ADMINISTRATIVA	Y
		IC_Gestión de Recursos	(Cantidad de recursos recaudados en la vigencia /Cantidad de recursos presupuestados para la vigencia) x 100	90%	GESTION FINANCIERA	
y la satisfacción de sus clientes con oportunidad, calidad y confiabilidad de los servicios ofrecidos en resultados de análisis del laboratorio ambiental, promoción y educación ambiental, trámites ambientales, asesoría en gestión ambiental y suministro de información ambiental	1. 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.	IEFFECT_Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR	(Número de PQR atendidas según competencia institucional / número de PQR recibidas) x 100	90%	GESTION LEGAL ADMINISTRATIVA	Y
		IE_Porcentaje de denuncias ambientales atendidas	Número de denuncias ambientales atendidas / Número de denuncias ambientales recibidas) x 100	95%	REGULACION ADMINISTRACION AMBIENTAL	Y
		IC_ Tiempos de respuesta a las solicitudes de permisos ambientales de los usuarios	(Número de usuarios de trámites ambientales que informan que el tiempo de respuesta del servicio es "Bueno" / Número de usuarios de trámites ambientales) x 100	80%	REGULACION ADMINISTRACION AMBIENTAL	Y
		IEFFECT_Satisfacción del Cliente Externo	(Número de clientes externos que califican su satisfacción de servicios prestados por CORALINA en promedio como "Buena" y "Excelente"/ Número de clientes externos que participan en la medición de satisfacción del cliente externos) x 100	70%	GESTION ESTRATEGICA	
		IE_Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea	(Número de criterios (específicos, generales y transversales) de GEL cumplidos por CORALINA / Número de criterios (específicos, generales y transversales) de GEL)	80%	GESTION ESTRATEGICA	
		IE_Participación de individuos o grupos organizados en las actividades que realiza la Corporación	((Número de individuos o grupos que participan en actividades ambientales que realiza la Corporación de la vigencia/ Número de individuos o grupos que participan en actividades ambientales que realiza la Corporación del año anterior) -1) x 100	5%	PROMOCION DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	
		IC_Implementación de una estrategia integral de educación ambiental, comunicación y participación social en el Departamento Archipiélago	Porcentaje de implementación de estrategia integral de educación ambiental, comunicación y participación social en el Departamento Archipiélago	80%	PROMOCION DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	
10. 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	5. 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	IC_Implementación de una estrategia integral de educación ambiental, comunicación y participación social en el Departamento Archipiélago	Porcentaje de sectores sensibilizados sobre infracciones ambientales de mayor reincidencia	20%	PROMOCION DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	
		IC_Porcentaje de Compras Estatales Sostenibles	(Valor en pesos colombianos (\$) de las compras estatales sostenibles para los productos priorizados / Valor en pesos colombianos (\$) de las compras estatales totales para los productos priorizados) x 100	15%	GESTION LEGAL ADMINISTRATIVA	Y

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.	4. 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.	IE_Porcentaje de Implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)	(Metas ejecutadas del PIGA / Metas programadas del PIGA) x 100	80%	GESTION ESTRATEGICA
	11. Establecer mecanismos efectivos para la evaluación y el control del cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a la Corporación				

CONVENCIONES: IE: Indicador de Eficiencia / IC: Indicador de Eficacia / IEFFECT: Indicador de Efectividad

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSION	NATURALEZA DEL CAMBIO
02-03-2011	0	Primera versión.
25-04-2011	1	Se redefinieron la clasificación de las intenciones de la Política de Calidad.
29-08-2011	2	Se actualizaron los indicadores por objetivo de calidad, según las nuevas caracterizaciones de procesos y el cambio del primer objetivo de calidad (oportunidad en los permisos ambientales).
07-09-2012	3	Se modificaron las intenciones de la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, con base en el Manual de Calidad versión 06 vigencia 24-08-2012. Así mismo, se cambiaron los indicadores de calidad, con base en los nuevos objetivos y actualizaciones de caracterizaciones de procesos.

ELABORADO POR: CHRISTIE D. WALTERS A. Especialista en Planeación	REVISADO POR: J. EDITH CARRENO CORPUS Representante de la Dirección para Seawave	APROBADO POR: OPAL BENT ZAPATA Directora General Encargada
---	---	---