

2024



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Diciembre 30 de 2024**

TABLA DE CONTENIDO

1. MARCO ESTRATÉGICO DEL SGC

- 1.1 Introducción
- 1.2 Misión
- 1.3 Visión
- 1.4 Objetivos Estratégicos
- 1.5 Alcance del Modelo de Operación por Procesos

2. ENFOQUE POR PROCESOS

- 2.1 Modelo de Gestión por Procesos
- 2.3 Listado Maestro de Documentos Internos

3. PROCESOS ESTRATÉGICOS

- 3.1 Gestión de Dirección
- 3.2 Gestión de Planeación

4. PROCESOS MISIONALES

- 4.1 Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental
- 4.2 Investigación y Educación Ambiental

5. PROCESOS DE APOYO

- 5.1 Gestión Jurídica
- 5.2 Gestión Administrativa y Financiera
- 5.3 Gestión Contractual
- 5.4 Gestión del Talento Humano
- 5.5 Servicios al Ciudadano
- 5.6 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- 5.7 Seguimiento y Evaluación

6. GESTIÓN DEL CAMBIO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 / 11 / 2023
		Versión: 2.0
		Código: P-GP-001

1. MARCO ESTRATÉGICO DEL SGC

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente manual de calidad busca representar de forma clara y coherente la estructura y lineamientos de los procesos del **ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DE CARTAGENA – EPA Cartagena** como un Modelo de Gestión basado en estándares de calidad, que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de todos los procesos definidos al interior de ésta.

Este modelo, se encuentra estructurado con base en los requisitos planteados en la norma ISO 9001: 2015 alineados igualmente a los requisitos de MIPG y una descripción del compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos; se encuentra descrita en este manual, a través de la manifestación de la Política.

La definición de esta estructura demuestra la capacidad para suministrar de forma consistente nuestros servicios acuerdo con los requisitos del cliente, buscando aumentar su satisfacción a través de la efectiva aplicación del sistema y la mejora continua.

El presente manual crea las condiciones y requisitos para la implementación y seguimiento al Modelo de Gestión por Procesos del EPA Cartagena, alineado a los requisitos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, según el Decreto 0312/19 entre otros y demás requisitos determinando un nivel de avance en el diseño y la implementación del SGC en el Establecimiento.

Este Manual de Procesos y Procedimientos se encuentra a disposición de todos aquellos interesados y quienes realizan las actividades a diario, como como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito y se convierte en el principal documento de orientación para la realización de cada una de las actividades según los estándares establecidos para que el Establecimiento Público Ambiental pueda garantizar la conformidad en cada una de las actuaciones y los resultados esperados dentro de cada proceso.

Los documentos que hacen parte integral del mismo corresponden únicamente a los procedimientos asociados a cada proceso. Se excluyen los formatos y matrices, que pueden ser consultados con los líderes y gestores de cada proceso.

1.2 MISIÓN

El Establecimiento Público Ambiental de Cartagena es una entidad descentralizada del Distrito de Cartagena que actúa como autoridad ambiental urbana, ejerciendo control y regulación ambiental, y promoviendo el fortalecimiento de la cultura ambiental a través de la gestión de planes, programas y proyectos. Trabajamos para la ciudadanía, sectores productivos y organizaciones sociales, en el área de nuestra jurisdicción, con el propósito de gestionar un ambiente sano, la sostenibilidad de los ecosistemas estratégicos y una mejor calidad de vida para las generaciones actuales y futuras.

1.3 VISIÓN

En el año 2027, el Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena se consolidará como autoridad ambiental urbana en el Distrito de Cartagena, destacado por su capacidad innovadora para garantizar el acceso equitativo a los derechos ambientales y la sostenibilidad de los ecosistemas estratégicos trabajando con integridad, calidad y responsabilidad para fortalecer la resiliencia ambiental, promover la participación activa de los grupos de valor y ciudadanía, alcanzando resultados óptimos en la gobernabilidad ambiental."

1.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Mejorar la calidad de vida de los habitantes en el área de la jurisdicción a través de la mejora de la calidad ambiental, enfocándose en la reducción de la contaminación del aire, agua y suelo, la restauración de ecosistemas, la educación y cultura ambiental.
- Impulsar el desarrollo económico sostenible a través de la promoción de buenas prácticas ambientales, y del ejercicio de control y seguimiento ambiental al aparato productivo en el casco urbano del distrito de Cartagena de indias.
- Consolidar la sostenibilidad ambiental urbana mediante la protección y recuperación de cuerpos de agua y la generación de corredores ecológicos, protegiendo la estructura ecológica en pro del desarrollo urbano sostenible.
- Fortalecer la gestión ambiental a través de la innovación y la modernización administrativa, implementando herramientas tecnológicas para la participación ciudadana en la toma de decisiones ambientales, y optimizando los procesos de gestión institucional para mejorar la eficiencia y transparencia.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 / 11 / 2023
		Versión: 2.0
		Código: P-GP-001

1.5 ALCANCE DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL EPA CARTAGENA.

El alcance del Modelo de Gestión por Procesos en el EPA Cartagena es:

“Gestión de servicios de regulación, vigilancia, control, educación e investigación ambiental en el perímetro Urbano del Distrito de Cartagena”.

2. ENFOQUE POR PROCESOS

2.1 MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

El Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena, ha identificado en el Diagrama de Gestión por Procesos, las interacciones necesarias para la identificación de su gestión basada en procesos y la garantía de la calidad en los servicios prestados.

Estos se agrupan de la siguiente manera:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Son los que suministran las directrices y establecen los controles de los demás procesos, y a través de los cuales se logra el mantenimiento, adecuación y mejoramiento de los servicios y procesos del Sistema de Operación por Procesos.

En el EPA Cartagena, se identificaron como Procesos Estratégicos: *Gestión de Dirección y Gestión de la Planeación*

- **PROCESOS MISIONALES:** Son aquellos procesos que enmarcan el alcance del SGC y por medio de los cuales se realiza la prestación del servicio agregándole valor al mismo.

Entre los procesos misionales encontramos: Proceso *Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental* y el Proceso de *Investigación y Educación Ambiental*.

- **PROCESOS DE APOYO O DE SOPORTE DE LA GESTIÓN:** Administran y suministran los recursos para apoyar los procesos misionales a través de las directrices dadas por los Procesos Estratégicos.

Entre los procesos de apoyo encontramos a *Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Contractual, Gestión del Talento Humano, Servicios al Ciudadano y Gestión Jurídica*.

- **PROCESOS TRANSVERSALES:** También llamados interdepartamentales ya que atraviesan distintas áreas de la entidad y por lo tanto abarcan toda la estructura por procesos y la estructura organizacional. EPA Cartagena acoge esta tipología de Procesos basado en los lineamientos de la Gestión por Procesos que marca la norma ISO 9001:2025

Entre los procesos Transversales encontramos: *Gestión Documental, y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*

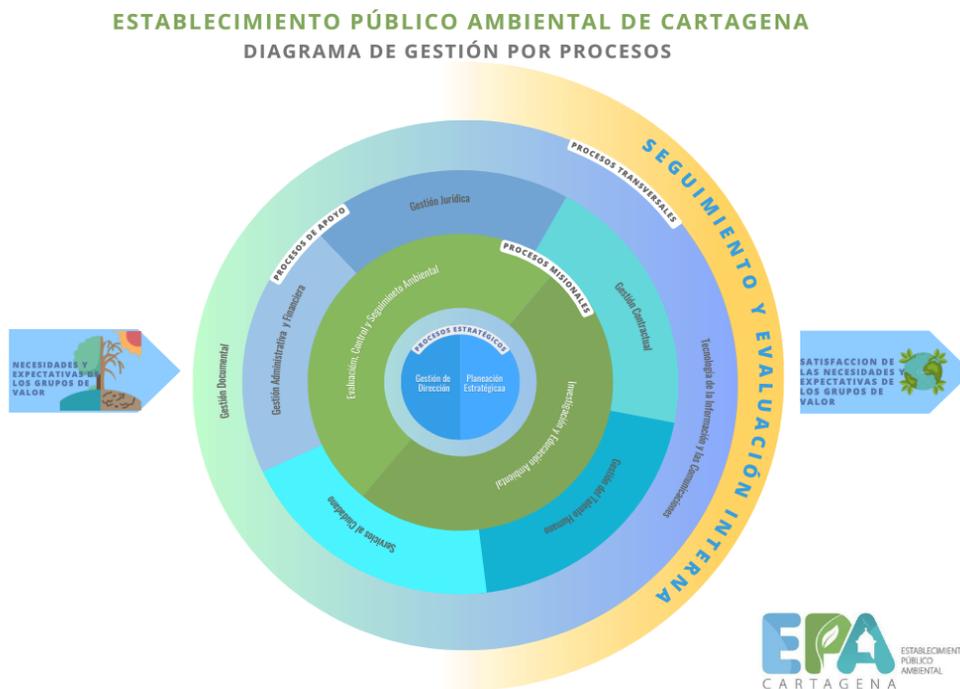
- **PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL:** Corresponde a aquellos a través de los

cuales se lleva a cabo la validación verificación y/o comprobación de la correcta ejecución de las actividades, la estrategia institucional y el cumplimiento de lo declarado y de la normatividad aplicable en los diferentes procesos. Dentro de ellos se establecen puntos de evaluación e identificación de aspectos relevantes para la Mejora Continua.

Se identifica dentro de este tipo: *Proceso de Seguimiento y Evaluación Interna*

Estos últimos procesos, en el marco de los requerimientos del SGC alineados con MIPG, permiten establecer puntos de seguimiento de acuerdo con los requisitos legales y reglamentario y/o brindan los recursos y la herramienta básica para la Mejora Continua.

El Mapa de Procesos del Establecimiento Público Ambiental – EPA- Cartagena, es el siguiente:



La Entidad gestiona estos procesos, basada en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

2.2 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

Como anexo al presente documento, se adjuta el Listado Maestro de Documentos del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena – EPA Cartagena.

3. PROCESOS ESTRATÉGICOS.

3.1 GESTIÓN DE DIRECCIÓN INSTITUCIONAL

3.2 GESTIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

4. PROCESOS MISIONALES.

4.1. EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL

4.2. INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

5. PROCESOS DE APOYO

5.1. GESTIÓN JURÍDICA

5.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

5.3. GESTIÓN CONTRACTUAL

5.4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

5.5. SERVICIOS AL CIUDADANO

6. PROCESOS TRANSVERSALES.

6.1. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

6.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

7. PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

7.1. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INTERNA

6. GESTIÓN DEL CAMBIO

Revisión No.	Descripción	Elaborado por:	Revisión SGC	Validado por:	Aprobado por:
1.0	Versión inicial – Creación del Documento	Ing. Claudia Patricia Puerta Caraballo. Profesional Asesora Externa – SGC – Oficina Asesora de Planeación	RAFAEL ESCUDERO AGUIRRE Jefe Oficina Asesora de Planeación Claudia Patricia Puerta Caraballo Profesional Esp. Oficina Asesora Planeación – SGC	RAFAEL ESCUDERO AGUIRRE Jefe Oficina Asesora de Planeación	COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO Resolución No. 520 Fecha: Diciembre 31 de 2023
2.0	Actualización. Modificación completa del documento inicial - Inclusión de Lineamientos del SGC - Marco Estratégico del SGC - Estructura y definición de Nuevos Procesos y nuevo Mapa de Procesos Caracterizaciones y nuevos Procedimientos establecidos en la Entidad.	Ing. Claudia Patricia Puerta Caraballo. Profesional Asesora Externa – SGC – Oficina Asesora de Planeación	RAFAEL ESCUDERO AGUIRRE Jefe Oficina Asesora de Planeación Claudia Patricia Puerta Caraballo Profesional Esp. Oficina Asesora Planeación – SGC	RAFAEL ESCUDERO AGUIRRE Jefe Oficina Asesora de Planeación	COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO Acta No. 005
3.0	Inclusión de la Plataforma Estratégica del EPA Cartagena Actualización de la Documentación del Proceso Gestión Administrativa y Financiera Actualización de la documentación del proceso Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental Actualización de la documentación del proceso Investigación y Educación Ambiental	Ing. Claudia Patricia Puerta Caraballo. Profesional Asesora Externa – SGC – Oficina Asesora de Planeación	RAFAEL ESCUDERO AGUIRRE Jefe Oficina Asesora de Planeación Claudia Patricia Puerta Caraballo Profesional Esp. Oficina Asesora Planeación – MOP	RAFAEL ESCUDERO AGUIRRE Jefe Oficina Asesora de Planeación	COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO Acta No. 005



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: 27 / 11 / 2023

Versión: 2.0

Código: P-GP-001