

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA  
NORMA NTC GP 1000:2004 EN EL ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL DE  
CARTAGENA EPA CARTAGENA**

**GREGORIO BERTEL MORALES  
JULIO CESAR PADILLA RODRIGUEZ  
FRANCISCO ZAMORA MUÑOZ**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA PRODUCCION Y DE CALIDAD  
CARTAGENA D.T.C**

**2012**

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA  
NORMA NTC GP 1000:2004 EN EL ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL DE  
CARTAGENA EPA CARTAGENA**

**Gregorio Bertel Morales**

**Julio Cesar Padilla Rodríguez**

**Francisco Zamora Muñoz**

**Trabajo integrador presentado como requisito para optar al título de especialista en  
gerencia de la producción y de calidad**

**Director**

**Misael Cruz Monroy**

**Ingeniero Industrial - Msc. Administración**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA PRODUCCION Y DE CALIDAD**

**CARTAGENA D.T.C**

**2012**

Cartagena de Indias D. T y C.

**Señores:**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y CALIDAD**

**La ciudad**

Por medio de la presente me permito someter a su consideración el trabajo integrador titulado “***Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC GP 1000:2004 en el establecimiento público ambiental EPA CARTAGENA***”, desarrollado por las estudiantes Julio Cesar Padilla Rodríguez, Gregorio Bertel y Francisco Zamora Muñoz, como requisito para optar al título de Especialista en gerencia de producción y calidad y en el que me desempeñé cumpliendo la función de director.

Atentamente,

---

**Misael Cruz Monroy**

Director

Cartagena de Indias D. T y C. Enero de 2012

**Señor:**

Misael Cruz Monroy

**DIRECTOR ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA PRODUCCION Y DE LA CALIDAD**

**La ciudad**

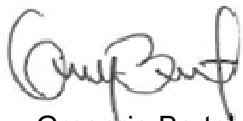
Respetado Señor:

Por medio de la presente los abajo firmantes nos permitimos someter a su consideración el trabajo integrador titulado **“DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA NTC GP 1000:2004 EN EL ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL DE CARTAGENA EPA CARTAGENA”**, realizado como requisito parcial para optar al título de especialista en gerencia de la producción y de la calidad.

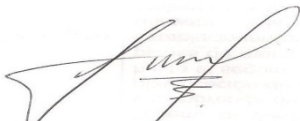
Atentamente,



Julio Cesar Padilla Rodríguez



Gregorio Bertel Morales



Francisco Zamora Muñoz

## TABLA DE CONTENIDO

0.0 INTRODUCCION .....	9
0.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
0.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	11
0.3 MARCO CONCEPTUAL.....	12
1.0 GENERALIDADES DEL EPA.....	18
1.1 RESEÑA HISTORICA.....	18
1.2 SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD .....	19
2.0 DIAGNOSTICO .....	22
2.1 DIAGNOSTICO INICIAL.....	22
2.2 CRONOGRAMA DE PLANEACION .....	27
3.0 DOCUMENTACION .....	28
3.1 CARACTERIZACION DE PROCESOS .....	29
3.2 DOCUMENTACIÓN MANDATARIA .....	40
3.2 MANUAL DE LA CALIDAD .....	40
3.3 DOCUMENTACION SOPORTE .....	71
3.4 POLITICAS DE GESTION POR PROCESOS .....	74
4.0 PLAN DE ACCION .....	81
5.0 SEGUIMIENTO Y VERIFICACION.....	85
5.1 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE NORMA .....	85
5.2 SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTION .....	88
5.3 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION .....	91
5.4 AUDITORIA INTERNA .....	93
6.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97

## LISTADO DE TABLAS

1. LISTA DE VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE NORMA.....	23
2. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE NORMA .....	25
3. CRONOGRAMA DE PLANEACION .....	27
4. MAPA MENTAL DE LA ENTIDAD.....	71
5. MATRIZ DE INDICADORES DE GESTION .....	82
6. FORMATO DE SOLICITUD DE ACCION DE MEJORA.....	83
7. LISTA FINAL DE VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS .....	86
8. GRADO FINAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE NORMA .....	87
9. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION 2010 .....	88
10. RESULTADOS DEL PLAN DE ACCION 2010 .....	92
11 LISTADO DE NO CONFORMIDADES POR PROCESOS.....	94
12. ANALISIS FODA .....	95

## LISTADO DE GRAFICOS

1. ORGANIGRAMA.....	20
2. TORTA DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE NORMA .....	25
3. MAPA DE PROCESOS.....	28
4. COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTION .....	90
5. COMPORTAMIENTO GENERAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD .....	91

## LISTADO DE ANEXOS

1. PROCEDIMIENTOS MANDATORIOS .....	96
3. MANUAL DE INDICADORES DE GESTION .....	110
4. PLAN ESTRATEGICO .....	116



## 0.0 INTRODUCCION

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, que obliga a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios a que adopten un sistema de gestión de la calidad con base en la norma NTCGP 1000:2004, que describe los requisitos aplicables a estas entidades públicas, el establecimiento público ambiental EPA Cartagena toma la decisión de implementar el sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a esta ley y además como herramienta de mejora continua de los procesos de la entidad .

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción. Los beneficios de implementar un sistema de la calidad para las entidades públicas de la rama ejecutiva son:

### **Internos:**

- ✓ Enfoque mejorado a hacia el cliente y orientación a los procesos dentro del **Establecimiento Publico Ambiental EPA.**
- ✓ Mayor compromiso de la dirección y toma de decisiones con mayor efectividad.
- ✓ Mejorar las condiciones de trabajo para los empleados.
- ✓ Aumento de la motivación de los empleados.
- ✓ Minimizar los costos de fallas internas (disminución de reprocesos, rechazos, etc.).
- ✓ La mejora continua de la calidad en todos los procesos.

**Externos:**

- ✓ Mayor competitividad en el sector.
- ✓ Mayor conformidad de los usuarios (comunidad y otras entidades) de acuerdo a sus requisitos, lo que a su vez redundará en mayor satisfacción al cliente.
- ✓ Una mejor imagen de la entidad.

Las operaciones que se generan en el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena constituyen uno de los elementos principales en el funcionamiento del Sistema de gestión de la calidad; por lo cual, deben ser plasmadas en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, tanto de los funcionarios de la entidad como de los usuarios y de la comunidad en general.

Por lo anterior, se realiza el presente trabajo el cual establece un modelo para un mejor desarrollo en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la entidad pública, convirtiéndose en una herramienta de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, mediante el diseño, implementación y adopción de un sistema de gestión de la calidad por parte del establecimiento público ambiental de Cartagena EPA.

El Presente documento está organizado de la siguiente forma:

1. Generalidades
2. Diagnostico
3. Documentación
4. Plan de acción
5. Seguimiento y verificación

Cada uno de estos capítulos se describe las actividades, documentos y estrategias establecidas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

## **0.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad que permita aumentar la satisfacción de los usuarios y la comunidad en general con los servicios prestados por la entidad, enfocado a mejorar su competitividad de manera interna para mejorar sus servicios.

## **0.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Realizar un diagnostico general que permita identificar las posibles fallas y problemas que mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad se pueden corregir y mejorar la eficacia de los procesos de la entidad.
- ✓ Planificar, diseñar y documentar el sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.
- ✓ Establecer estrategias para la implementación del sistema de gestión de la calidad en el establecimiento público ambiental de Cartagena EPA

### 0.3 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se define los términos de claves para el desarrollo de la investigación.

- ✓ **EPA:** Establecimiento Público Ambiental.
- ✓ **NTC GP 1000:2004:** Norma técnica de calidad en la gestión pública.
- ✓ **Efectividad:** Grado de realización de las actividades planificadas y de obtención de los resultados.
- ✓ **Eficiencia:** Uso racional y óptimo de los recursos.
- ✓ **Calidad:** Grado en el que un conjunto de **características** inherentes cumple con los **requisitos**.
- ✓ **Proceso:** "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".
- ✓ **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un **proceso**.
- ✓ **Requisito:** La necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- ✓ **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus **requisitos**.
- ✓ **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad
- ✓ **Usuarios:** Personas que solicitan los servicios de la entidad
- ✓ **Comunidad:** Una comunidad es un grupo o conjunto de individuos, seres humanos, animales que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social, roles, etc.

- ✓ **Partes interesadas:** Entidades, empresas u organizaciones que interactúan con el EPA.
- ✓ **Entidades:** Entes de la rama ejecutiva del poder publico y otros prestadores de servicios cubiertos por la ley 872 de 2003.
- ✓ **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- ✓ **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- ✓ **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto
- ✓ **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- ✓ **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- ✓ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- ✓ **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ✓ **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- ✓ **Documento:** Información y su medio de soporte.
- ✓ **Registro:** Documentación que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ✓ **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- ✓ **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

- ✓ **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- ✓ **Auditoria:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- ✓ **Servicios:** un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien.
- ✓ **Actividad Industrial:** Se define como actividad industrial todas aquellas actividades contempladas dentro del código CIIU versión 3 revisada para Colombia por el DANE, Capítulo IV manufactura.
- ✓ **Aire:** Mezcla gaseosa cuya composición normal es 20% de oxígeno, 77% de nitrógeno y proporciones Variables de gases inertes y vapor de agua en relación volumétrica.
- ✓ **Atmósfera:** Fluido gaseoso que envuelve el globo terráqueo.
- ✓ **Biodegradable:** Es la calidad que tiene la materia orgánica de ser descompuesta por medios biológicos.
- ✓ **Campos Electromagnéticos:** Son los campos generados por las líneas de transmisión de energía eléctrica.
- ✓ **Concepto y Alcance de la Licencia Ambiental:** La licencia ambiental, es la autorización que otorga la autoridad ambiental competente para la ejecución de un proyecto, obra o actividad, que de acuerdo con la ley y los reglamentos pueda producir deterioro grave a los recursos naturales renovables o al medio ambiente o introducir modificaciones considerables o notorias al paisaje; la cual sujeta al beneficiario de esta, al cumplimiento de los requisitos, términos, condiciones y

obligaciones que la misma establezca en relación con la prevención, mitigación, corrección, compensación y manejo de los efectos ambientales del proyecto, obra o actividad autorizada. La licencia ambiental llevará implícitos todos los permisos, autorizaciones y/o concesiones para el uso, aprovechamiento y/o afectación de los recursos naturales renovables, que sean necesarios para el desarrollo y operación del proyecto, obra o actividad.

- ✓ **Contaminación:** Es la alteración del ambiente con sustancias y formas de energía puestas en él por actividad humana o de la naturaleza en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir en el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y la fauna o degradar la calidad del ambiente y los recursos naturales.
  
- ✓ **Contaminante:** Cualquier elemento, combinación de elementos o forma de energía que actual o potencialmente, pueda producir alteración ambiental. La contaminación puede ser física, química o biológica.
  
- ✓ **Contaminación Acústica:** Es la producción y emisión de ruidos cuyos niveles de presión sonora afectan la audición y el pleno disfrute del espacio urbano o rural en un recinto cerrado o área abierta (Resolución 8321 de 1983 - Minsalud).
  
- ✓ **Contaminación del Agua:** Es la alteración de características químicas biológicas como resultado de las actividades humanas o procesos naturales (Decreto 2105 de 1983 - Minsalud).
  
- ✓ **Contaminación del Aire:** Es la presencia o acción de los contaminantes, en condiciones tales de duración, concentración o intensidad que afectan la vida o la salud humana, animal o vegetal, los bienes materiales del hombre o de la comunidad o interfieran su bienestar. (Decreto 02 de 1986 y 2206 de 1983).
  
- ✓ **Contaminación del Suelo:** Es la introducción en este medio de sustancias o elementos que destruyen o alteran negativamente los suelos y los seres vivos de dicho medio, u otros factores que causen acumulaciones de aspecto desagradable a

la vista, o que se tornen en focos potenciales de infección o infestación en deterioro de la calidad del suelo o de la capacidad portante (Decreto 2104 de 1983 - Minsalud).

- ✓ **Contaminación Electromagnética:** Es la emisión de ondas de radio, señales electromagnéticas, etc. que puedan causar enfermedad, daño o molestia o deterioran los aparatos eléctricos o electrónicos o causan interferencia que impidan su normal funcionamiento.
  
- ✓ **Contaminación Radioactiva:** Es la producida por emisiones de materiales radioactivos (producción de energías espontáneas) utilizados en la operación de reactores nucleares, residuos de laboratorios clínicos (Rayos X, Radiaciones con Cobalto, etc.) residuos de procesos industriales, ensayos nucleares y las fuentes utilizadas como generadoras de espectros fijos en los aparatos como espectrómetros que afectan el aire, agua o suelo. (Resolución 13382/83).
  
- ✓ **Contaminación Térmica:** Es el proceso por el cual se introducen excesivas cantidades de calor en el ambiente provocando un aumento de la temperatura del aire, agua o suelo afectando la estabilidad de estos ecosistemas, alterando la constitución física del medio, o causando cambios en los factores químicos, biológicos, paisajísticos o climáticos.
  
- ✓ **Degradante:** Elemento, compuesto, forma energética o acción que le haga perder calidad al medio ambiente.
  
- ✓ **Degradado:** Disminuida su calidad vital.
  
- ✓ **Degradación Natural:** Acción biológica o ecológica por medio de la cual ciertos organismos vivos están facultados para descomponer la materia orgánica o inorgánica a sus más sencillos componentes a fin de que pueda ser utilizada.
  
- ✓ **Desecho:** Es todo sobrante de cualquier proceso de transformación con posibilidad de ser reciclado o destruido.



- ✓ **Ecosistema:** Sistema abierto integrado por todos los organismos vivos (incluyendo al hombre) y los elementos no vivientes de un sector ambiental definido en el tiempo y en el espacio cuyas propiedades globales de funcionamiento y autorregulación derivan de las interacciones entre sus componentes, tanto pertenecientes a los sistemas naturales como aquellos modificados u organizados por el hombre mismo.
- ✓ **Efluente:** Son todas aquellas sustancias de desecho derivadas de la actividad humana que por su naturaleza, constitución química, concentración o volumen, envenenan o intoxican los medios: líquidos (aguas en general), aéreo (atmósfera en general) o al substrato (suelos en general), y sean muy difícilmente absorbidos o degradados por los medios naturales de depuración.
- ✓ **Entorno:** Medio ambiente inmediato al organismo estudiado y directamente influyente e influido por éste.
- ✓ **Establecimiento Industrial:** Son los lugares en los cuales se realizan, como objeto principal, actividades industriales. Para efectos de interpretación y aplicación del presente Documento, se definen como aquellos que se enmarquen en el tamaño de pequeña, mediana o gran empresa de acuerdo a las normas vigentes
- ✓ **Industria Transformadora:** Es aquella destinada a los procesos de transformación, elaboración, ensamble, manufactura, empaque y demás procesos que impliquen cambio del estado o presentación original de unas materias primas o insumos.
- ✓ **Impacto Ambiental:** Es el efecto sobre el Medio Ambiente generado por la presencia de una actividad industrial.
- ✓ **Plan de Manejo Ambiental:** Es el conjunto detallado de actividades, que producto de una evaluación ambiental, están orientadas a prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que se causen por el desarrollo de un proyecto, obra o actividad. Incluye los planes de seguimiento, monitoreo, contingencia, y abandono según la naturaleza del proyecto, obra o actividad.

## **1.0 GENERALIDADES DEL EPA**

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

El acto legislativo No.001 de 1987 confirió a la ciudad de Cartagena de Indias la calidad de Distrito Turístico y Cultural y facultó al legislador para dictar un estatuto especial que contuviera su régimen fiscal y administrativo y las normas especiales para su fomento económico, social, cultural, turístico e histórico. En desarrollo de la norma jurídica anterior, se expidió la ley 768 de 2002, la cual adoptó el régimen político, fiscal y administrativo del Distrito, dotándolo de las facultades, instrumentos y recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones y la prestación de los servicios a su cargo y profundizando en el proceso de descentralización administrativa.

En este sentido, el artículo 13 ibídem, “des regionaliza” la administración del medio ambiente dentro del perímetro urbano y, para este efecto, ordena al Concejo Distrital, la creación de un establecimiento público para que asuma las mismas funciones de la Corporación Autónoma Regional dentro del perímetro urbano y en los mismos términos del artículo 66 de la ley 99 de 1993.

En virtud de lo anterior, el Concejo Distrital de Cartagena, creó el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena EPA-CARTAGENA mediante el Acuerdo No.029 de 2002, el cual fue modificado y compilado por el Acuerdo No.003 de 2003.

El EPA-CARTAGENA entró en funcionamiento en el mes de septiembre de 2003 y, desde entonces, viene posicionándose como la Autoridad Ambiental Urbana del Distrito de Cartagena.

## 1.2 SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD

**EPA Cartagena**, en cumplimiento de sus funciones como administradora del medio ambiente en el perímetro urbano y para dar cumplimiento al artículo 66 de la ley 99 de 1993 brinda los siguientes servicios:

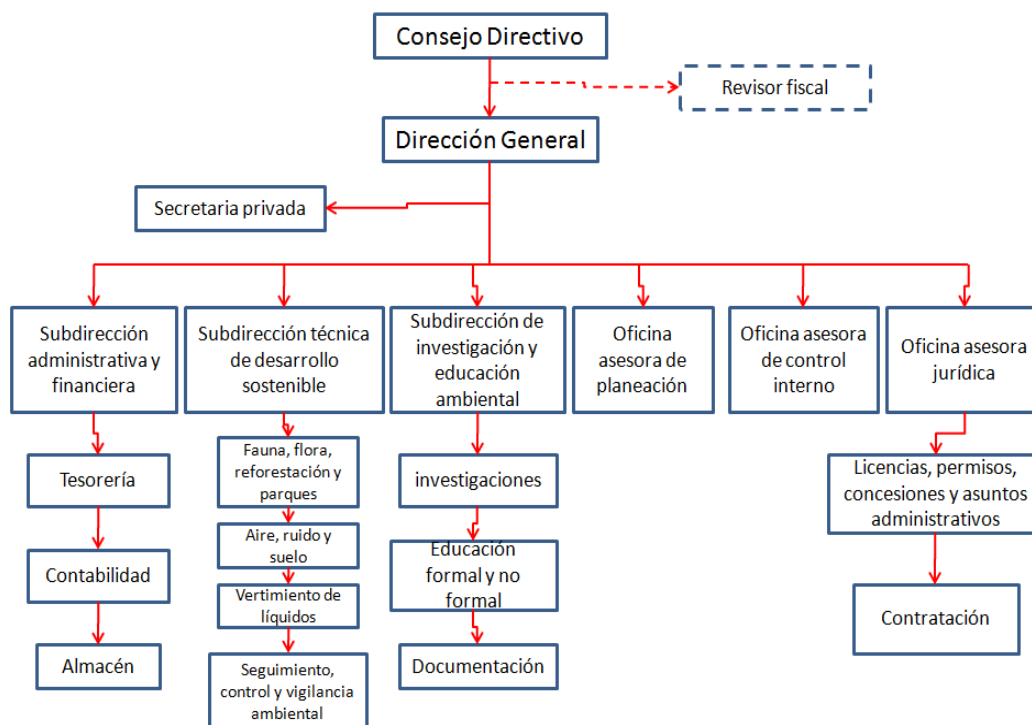
- Expedición, modificación y cancelación de Licencia Ambiental.
- Expedición, modificación y cancelación de Planes de Manejo Ambiental.
- Expedición, modificación y cancelación de Plan de Recuperación o Restauración Ambiental.
- Expedición, modificación y cancelación de Documentos de Evaluación y Manejo Ambiental.
- Expedición, modificación y cancelación de Concesión de Aguas Superficiales.
- Expedición, modificación y cancelación de Concesión de Aguas Subterráneas.
- Expedición, modificación y cancelación de Conceptos de Viabilidad Ambiental.
- Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Ocupación de Cauces.
- Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Exploración de Aguas Subterráneas.
- Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Vertimientos.
- Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Emisiones Atmosféricas para Fuentes Fijas.
- Expedición, modificación y cancelación de Permiso para Operación de Equipos de Construcción, Demolición y Reparación de vías, Generadores de Ruido Ambiental en Horarios Restringidos.
- Expedición, modificación y cancelación de Permiso para Generación de Ruido Ambiental.
- Expedición, modificación y cancelación de Aprobación de Centros de Diagnóstico para la Evaluación de Fuentes Móviles.
- Expedición, modificación y cancelación de Permiso o Autorización de Tala, Poda, Trasplante o Reubicación del Arbolado Urbano.
- Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Aprovechamiento Forestal.
- Expedición, modificación y cancelación de Registro de Elementos de Publicidad Exterior Visual

- Expedición, modificación y cancelación de Salvoconducto Único Nacional para la Movilización de Especímenes de la Diversidad Biológica.
- Expedición, modificación y cancelación de Salvoconducto Nacional para la Movilización de Productos Primarios Provenientes de Plantaciones Forestales.
- Expedición, modificación y cancelación de Registro de Libros de Operación de Empresas Forestales.
- Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Estudio con Fines de Investigación Científica en Biodiversidad.
- Expedición, modificación y cancelación de los Demás Instrumentos de Control y Manejo Ambiental que Establezca la Ley.
- Realización de talleres, seminarios, conferencias, diplomados y cursos en materia ambiental.

La entidad cuenta con una planta de 22 Funcionarios fijos y 44 por prestación de servicios, el/la directora(a) es quien dirige la entidad y sigue los lineamientos establecidos en el plan de acción del trienio, emitido por la Alcaldía Distrital de Cartagena. El siguiente es el organigrama de la entidad:

El consejo directivo del EPA está constituido por: el alcalde, un miembro del consejo del distrito de Cartagena, el director del EPA, el secretario de planeación y el secretario de control interno de la alcaldía.

Grafico 1. Organigrama de la Entidad



Cabe aclarar que el cubrimiento o campo de acción del establecimiento público ambiental de Cartagena EPA, es solo para el distrito de Cartagena, dado que existe un ente similar llamado CARDIQUE que cubre todo el departamento de Bolívar.

## **2.0 DIAGNOSTICO**

### **2.1 DIAGNOSTICO INICIAL**

La actual dirección general del EPA que se posesionó en el año 2008, realizó un diagnóstico general a finales del año 2008 a los procesos y estructura de la entidad y se evidenció la necesidad de complementar el Modelo Estándar de Control Interno MECI con un sistema de gestión que permita integrar las áreas misionales de la entidad con las áreas de apoyo y gerenciales, debido a los problemas en el flujo de la información y los reprocesos en algunas de sus actividades. Basado en los informes del diagnóstico realizado, la entidad toma la decisión de adoptar un SGC para robustecer sus procesos, aumentar la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas con relación a los servicios que presta.

Además de lo anterior, la competencia que se tiene con CARDIQUE, autoridad ambiental regional en Bolívar por el manejo en la zona industrial de mamonal, la cual cuenta con sistema de gestión de calidad certificado y que actualmente monitorea y controla la zona industrial que hace parte del distrito de Cartagena y en estos momentos curso una tutela para que sean el EPA y no CARDIQUE quien haga presencia en mamonal dado que hace parte del distrito de Cartagena.

Se realizó un diagnóstico inicial de la documentación, registros y procesos que se llevan en la entidad con base a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004, y para esto se realizó un cuadro con cada uno de los requisitos que se deben tener para la implementación de un sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del sector público. A continuación se muestra la ficha técnica usada para el diagnóstico inicial y su resultado:

Tabla 1: Lista de chequeo de verificación de cumplimiento de los requisitos de la norma NTCG 1000:2004

<b>CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2004</b>			
Rev. 01 Septiembre de 2010			
4	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD	Cumple	
		Si	No
4.1	<b>REQUISITOS GENERALES</b>	X	
4.2	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>		
4.2.1	Generalidades	X	
4.2.2	Manual de calidad	X	
4.2.3	Control de los documentos		X
4.2.4	Control de los registros	X	X
5	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>		
5.1	<b>COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</b>		X
5.2	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>		X
5.3	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>		X
5.4	<b>PLANIFICACION</b>		X
5.4.1	Objetivos de calidad	X	
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad		X
5.5	<b>RESPONSABILIDAD , AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	X	
5.5.2	Representante de la dirección		X
5.5.3	Comunicación interna	X	
5.6	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		
5.6.1	Generalidades		X
5.6.2	Información para la revisión		X
5.6.3	Resultados de la revisión		X

<b>6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>			
6.1	<b>PROVISIÓN DE RECURSOS</b>	X	
6.2	<b>TALENTO HUMANO</b>	X	
6.2.1	Generalidades	X	
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación		X
6.3	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	X	
6.4	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	X	
<b>7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO</b>			
7.1	<b>PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO</b>		
7.2	<b>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	X	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		X
7.2.3	Comunicación con el cliente	X	
7.3	<b>DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>EXCLUSION</b>	
7.4.	<b>Adquisición de bienes y servicios</b>		
7.4.1	Proceso para la adquisición de bienes y Servicios		X
7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios		X
7.4.3	Verificación de los productos y/ servicios adquiridos		X
7.5	<b>PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO</b>		
7.5.1	Control de producción y de la prestación de servicio		X
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio	<b>EXCLUSION</b>	
7.5.3	Identificación y trazabilidad	X	
7.5.4	Propiedad del cliente	X	
7.5.5	Preservación del producto y/o servicio	X	
7.6	<b>CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION</b>	X	
<b>8 MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA</b>			
8.1	<b>GENERALIDADES</b>		
8.2	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICION</b>	X	
8.2.1	Satisfacción del cliente		X
8.2.2	Auditoría interna	X	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		X
8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicios		X
8.3	<b>CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>		X
8.4	<b>ANALISIS DE DATOS</b>	X	
8.5	<b>MEJORA</b>		
8.5.1	Mejora continua	X	
8.5.2	Acción correctiva		X
8.5.3	Acción preventiva		X

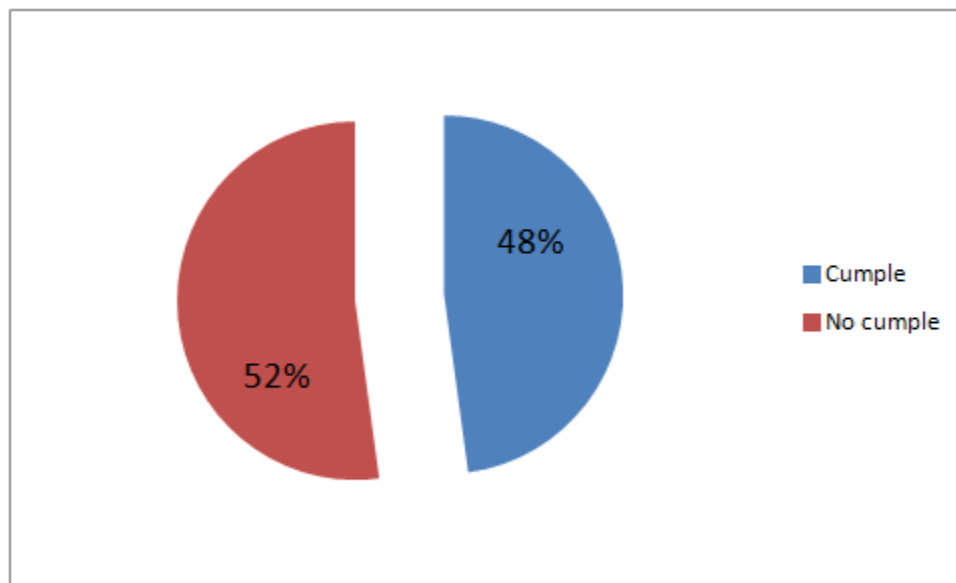


Según los resultados obtenidos se puede establecer que la entidad no cumple con el 52% del total de los ítems requeridos por la norma NTCGP 1000:2004, como se observa en el siguiente grafico:

Tabla 2: Grado de cumplimiento de los requisitos de la norma en la entidad

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EN LA ENTIDAD			
	Cumple	No cumple	% Cumplimiento
Capitulo 4 : Sistema de gestion de la calidad	3	2	7%
Capitulo 5 : Responsabilidad de la direccion	3	9	7%
Capitulo 6: Gestion de recursos	5	1	11%
Capitulo 7: Realizacion del producto o prestacion del servicio	6	5	14%
Capitulo 8: Medicion, analisis y Mejora	4	6	9%
<b>Total Item</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>48%</b>
	<b>44</b>		

Grafico 2: Torta de cumplimiento de los requisitos de la norma.



Fuente: Autores del proyecto

Entre los hallazgos relevantes en materia documental que no se encontraron y que son de carácter obligatorio en la norma están:

- Procedimiento de control de documentos
- Procedimiento de control de registros
- Procedimiento de control del producto no conforme
- Procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas
- Procedimiento de adquisición de bienes y servicios

Además de lo anterior, se encontró que el manual de la calidad no cumple con algunos requerimientos que establece la norma como son:

- el incluir la interacción de los procesos o hacer referencia de estos
- Incluir el mapa de procesos
- Hacer una descripción de los procesos y procedimientos que se realizan en la entidad

También no se están llevando indicadores de gestión propios en la entidad si no solo aquellos dispuestos por los entes de control como la CONTRALORIA DISTRITAL que son manejados por la oficina de control interno y son para dar cumplimiento a requerimiento de dicho ente. Por lo anterior, la entidad no cuenta con una herramienta de medición y evaluación de sus procesos que permita establecer controles y mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos.

Con base en los resultados derivados del análisis de la información recopilada se procede a implementar un plan de trabajo que permita dar cierre a los hallazgos encontrados y dar inicio al diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad en el establecimiento público ambiental de Cartagena.

## 2.2 CRONOGRAMA DE PLANEACIÓN

El siguiente es el cronograma propuesto a seguir:

Tabla 3: Cronograma de planeación

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES IMPLEMENTACION DEL SGC- EPA																	
Seguimiento actividades																	
X	Tarea realizada	2010															
DESCRIPCIÓN TRABAJO	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	
Recopilación de la información para la documentación de los procesos, procedimientos y actividades de los diferentes procesos de la entidad																	
Reuniones con la dirección para mostrar los avances en la implementación del SGC																	
Interiorizar el sistema y sensibilizar a la entidad en la implementación del SGC																	
Inducción y reinducción del personal																	
Capacitaciones en temas de calidad																	
Reuniones de grupos de mejora																	

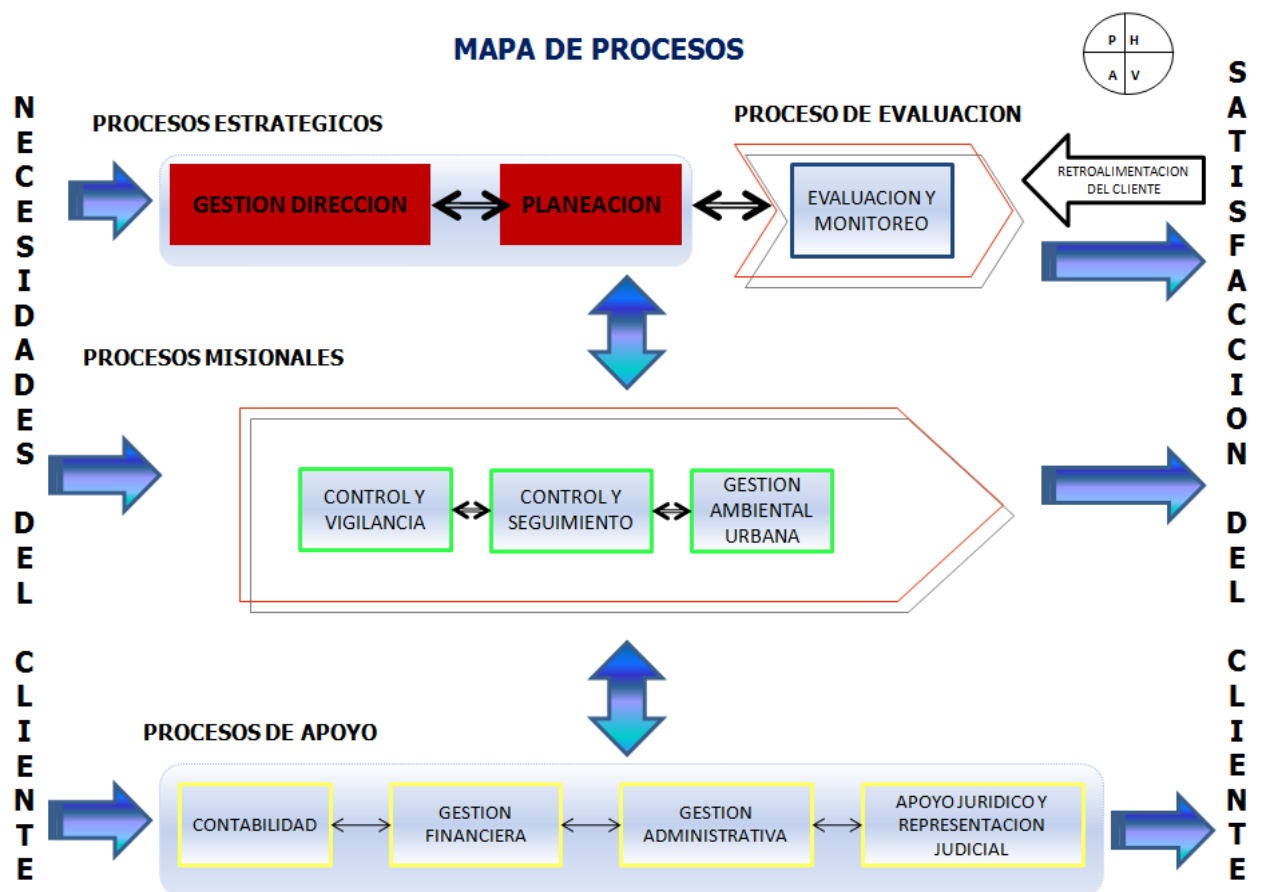
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES IMPLEMENTACION DEL SGC- EPA													
Seguimiento actividades													
X	Tarea realizada	2011											
DESCRIPCIÓN TRABAJO	Enero				Febrero				Marzo				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	
Refuerzos de la documentación de la información del SGC													
Revisión y seguimiento a los avances													
Implantación del sistema de atención de quejas y reclamos del cliente													
Encuesta de satisfacción del cliente													
Auditoría interna de calidad													

### 3.0 DOCUMENTACION

Realizado el diagnostico inicial y con los hallazgos que este arrojo, se elaboró el plan de trabajo para comenzar a diseñar e implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS, según la norma técnica Colombiana NTCGP 1000:2004

Primero se comenzó con la recopilación de la información de las diferentes áreas de la entidad con el fin de revisar el actual mapa de procesos y realizar la actualización de esta. El resultado es el siguiente mapa de procesos que adopto la entidad:

Grafico 3: Mapa de Proceso



Fuente: Autores del proyecto

### **3.1 CARACTERIZACION DE PROCESOS**

Con el anterior mapa de proceso definido se procede al diseño de las caracterizaciones de estos procesos con el fin de identificar cada una de las entradas, actividades y salidas que hacen parte del proceso, así como los documentos y procesos soporte que interactúan en la ejecución de cada proceso. A continuación se presentan las caracterizaciones de cada uno de los procesos descritos en el mapa de procesos.

**PROCESO: APOYO JURIDICO Y REPRESENTACION JUDICIAL**

**CODIGO: E4**

**GRUPO: ESTRATEGICO**

**RESPONSABLE: JEFE OFICINA JURIDICA**

**OBJETO:** Brindarle soporte jurídico y legal a todos los procesos que desarrolla el establecimiento Publico Ambiental de Cartagena y asegurar la oportuna y efectiva representación judicial de la entidad y los procedimientos sancionatorios ambientales.

**ENTRADAS**

- ▶ Conceptos técnicos
- ▶ Estudios de conveniencia
- ▶ Quejas y denuncias por infracciones ambientales
- ▶ Solicitudes de concepto jurídico
- ▶ Solicitudes de la comunidad
- ▶ Derechos de petición
- ▶ Procesos judiciales
- ▶ Solicitud de derechos
- ▶ Solicitudes de juzgados
- ▶ Citaciones para notificación

RECURSOS	
FISICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores</li> <li>• Oficina</li> <li>Archivador</li> </ul>
SOWFTWAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador de palabra</li> <li>• Hoja de cálculo</li> </ul>
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe oficina jurídica</li> <li>• Profesional universitario área de licencias, permisos y demás actuaciones</li> <li>• Profesional universitario área de contratos</li> </ul>

**ACTIVIDADES**

Estudio de la información documentada  
 Estudio del caso  
 Actuaciones administrativas correspondientes  
 Contestación e impulso  
 Elaboración de acciones populares  
 Elaboración de otras acciones especiales  
 Elaboración de respuestas  
 Elaboración de contratos

- DOCUMENTOS Y REQUISITOS**
- Constitución Política.
  - Código Contencioso Administrativo Ley 768 de 2002.
  - Ley 99 de 1.993.
  - Acuerdo 003 de 2002
  - Acuerdo 029
  - Manual de contratación
  - Manual de interventoría
  - Normatividad ambiental vigente
  - Norma NTCGP 1000:2005

- INDICES**
- Oportuna contestación de las demandas
  - Oportuna contestación de

Control y vigilancia  
 Control y seguimiento  
 Gestión ambiental urbana  
 Gestión dirección  
 Gestión financiera

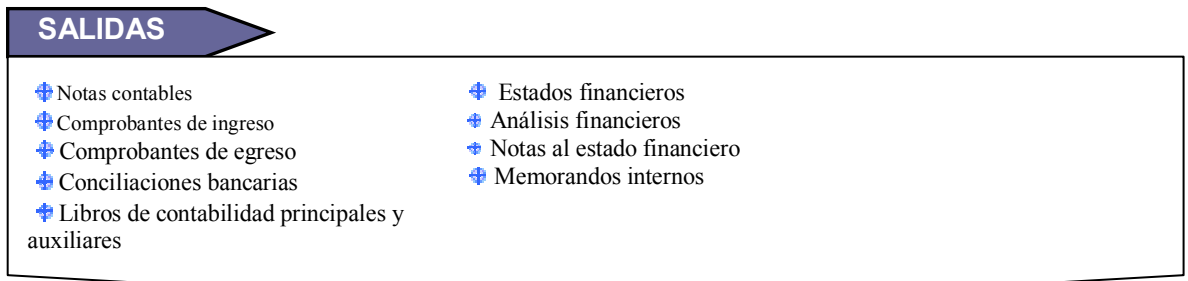
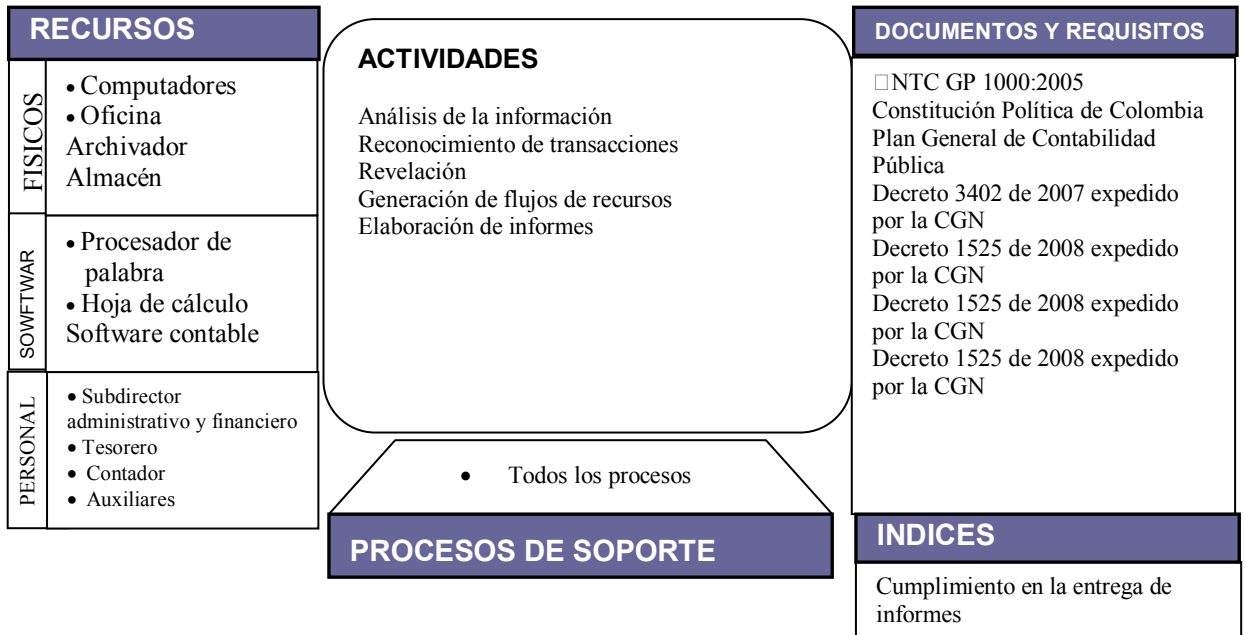
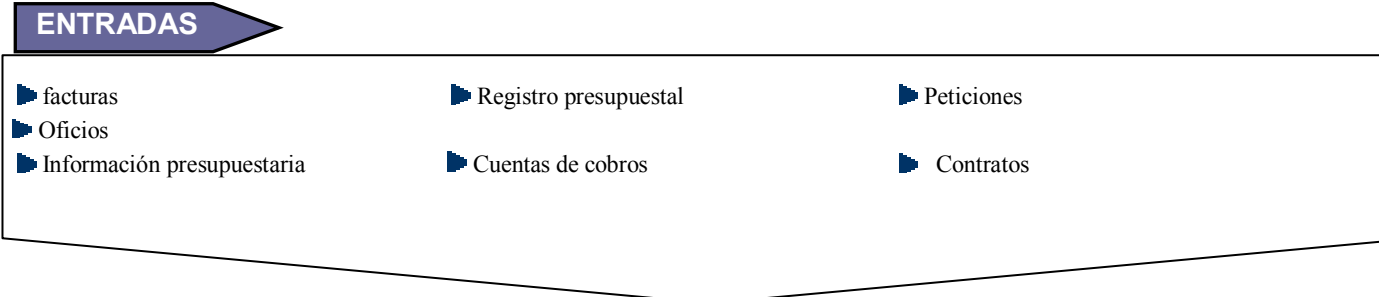
**PROCESOS DE SOPORTE**

**SALIDAS**

- ⊕ Oficio Memorial
- ⊕ Informe de seguimiento de procesos y sentencias judiciales
- ⊕ Conceptos jurídicos
- ⊕ Contratos
- ⊕ Respuestas a oficios

**OBJETO:**

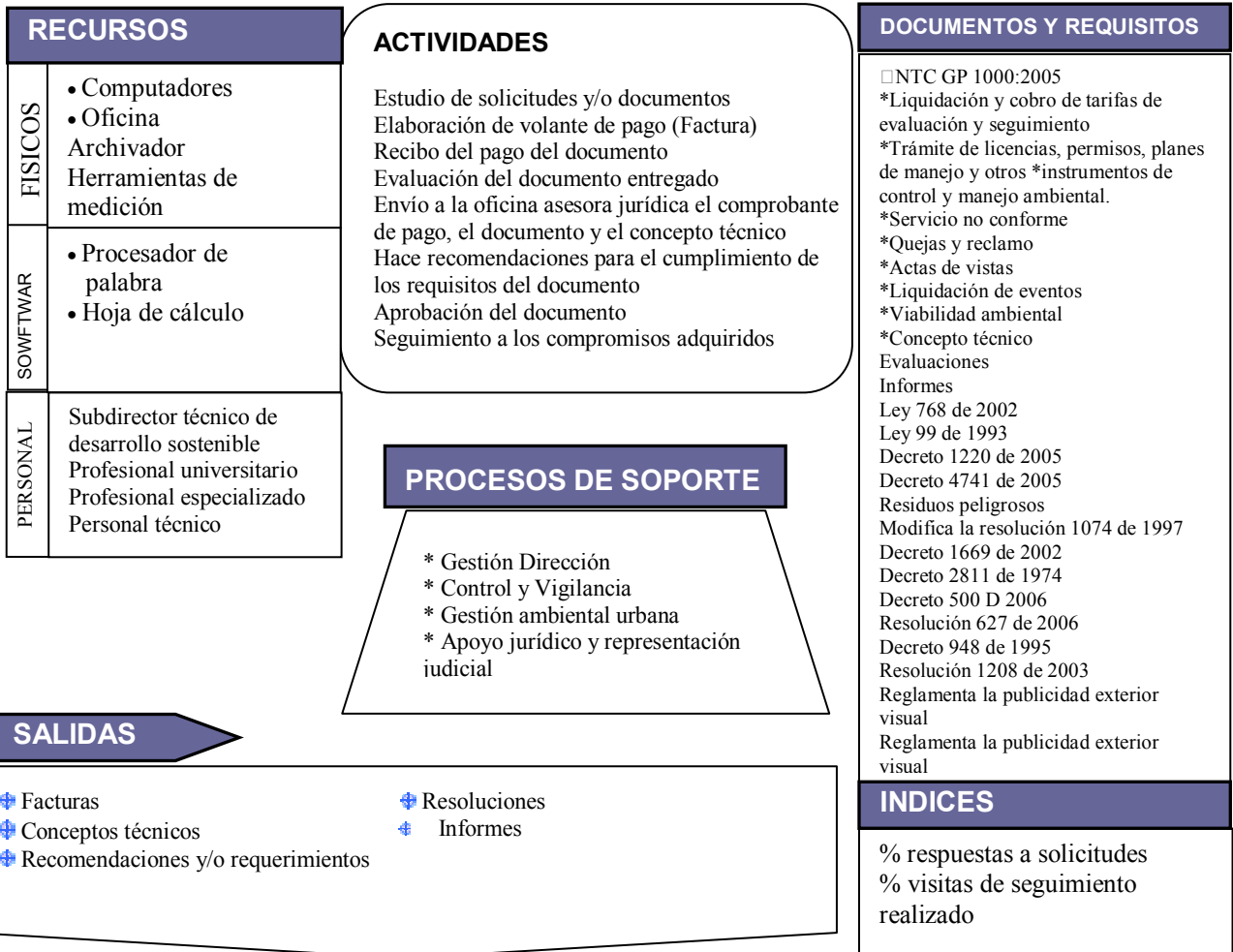
Regular el proceso en todas sus etapas y actividades, de conformidad con lo dispuesto en el Plan General de Contabilidad Pública y las normas jurídicas que rigen la materia.



**OBJETO:** Realizar evaluación y seguimiento al cumplimiento de los compromisos ambientales establecidos en las licencias, permisos, planes de manejo y otros instrumentos de control y manejo ambiental otorgado a los proyectos, obras o actividades que así lo requiere según la normatividad vigente.

**ENTRADAS**

- ▶ Solicitudes formales de personas naturales y/o jurídica que afecten los recursos naturales y el medio ambiente
- ▶ Información de medios de comunicación
- ▶ Quejas de entidades y/o comunidad
- ▶ Autoridad judicial





**OBJETO:** Realizar monitoreo de los proyectos, obras y/o actividades que requieran o no licencia, permiso, documento de manejo u otro instrumento de control y manejo ambiental.

**ENTRADAS**

- ▶ Plan de acción
- ▶ Documento de manejo ambiental
- ▶ proyecto de control y vigilancia
- ▶ Queja o informe

RECURSOS	
FISICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadores</li> <li>Oficina</li> <li>Archivador</li> <li>Herramientas de medición</li> </ul>
SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesador de palabra</li> <li>Hoja de cálculo</li> </ul>
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirector técnico de desarrollo sostenible</li> <li>Profesional universitario</li> <li>Profesional especializado</li> <li>Personal técnico</li> </ul>

**ACTIVIDADES**

Elaboración del Plan de Control y Vigilancia  
 Realización de monitoreo en el área urbana  
 La Oficina Asesora Jurídica emite un auto de iniciación de trámite  
 Se notifica el acto administrativo.  
 La Subdirección Técnica clasifica el área de la solicitud  
 Se ordenan y realizan visitas de inspección  
 Se asignan los técnicos para inspeccionar el lugar  
 Se elabora un acta de visita, con las pruebas  
 Elabora el concepto técnico, y se remite a la Oficina Asesora Jurídica,  
 Se surte la vía gubernativa mediante la interposición, trámite y respuesta de los recursos procedentes, si es del caso.  
 Se surte el trámite establecido en la ley para el proceso administrativo sancionatorio

DOCUMENTOS Y REQUISITOS

- Atención y trámite de quejas
- Servicio no conforme
- Quejas y reclamos
- Actas de vistas
- Liquidación de eventos
- Viabilidad ambiental
- Concepto técnico
- Evaluaciones
- Informes
- Resolución de quejas
- Ley 768 de 2002
- Ley 99 de 1993
- Decreto 1220 de 2005
- Decreto 4741 de 2005
- Residuos peligrosos
- Modifica la resolución 1074 de 1997
- Decreto 1669 de 2002
- Decreto 2811 de 1974
- Decreto 500 D 2006
- Resolución 627 de 2006
- Decreto 948 de 1995
- Resolución 1208 de 2003
- Resolución 1594

PROCESOS DE SOPORTE

- \* Gestión Dirección
- \* Control y seguimiento
- \* Gestión ambiental urbana
- \* Apoyo jurídico y representación judicial

INDICES

- Índice de satisfacción del cliente
- Cumplimiento programa de operativos

**SALIDAS**

- ⊕ Actos administrativos
- ⊕ Informe de control y seguimiento

**OBJETO:** Verificar la existencia, nivel de desarrollo y grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad, a través de evaluaciones sistemáticas e independientes, emitiendo juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés, entregando recomendaciones a las diferentes dependencias y a la alta dirección.

**ENTRADAS**

- ▶ Plan de Auditoria Aprobado
- ▶ Datos numéricos
- ▶ planes, programas y proyectos
- ▶ actos administrativos
- ▶ Indicadores y estadísticas
- ▶ Requerimientos de la comunidad
- ▶ Resultados de auditorías internas
- ▶ Comunicaciones
- ▶ Mapa de Riesgo
- ▶ Actas
- ▶ Diagnósticos

**RECURSOS**

FISICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores</li> <li>• Oficina Archivador</li> </ul>
SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador de palabra</li> <li>• Hoja de cálculo</li> </ul>
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe oficina asesora de control interno</li> <li>• Personal del proceso</li> <li>• Personal de otros procesos</li> </ul>

**ACTIVIDADES**

- Auditoría Interna
- Evaluación del Sistema de Control Interno
- Seguimiento a la implementación de las acciones definidas en los Planes de Mejoramiento
- Seguimiento a la implementación de las acciones definidas en el mapa de riesgo.
- Promoción de Cultura de Autocontrol

- Todos los procesos

**PROCESOS DE SOPORTE**

**DOCUMENTOS Y REQUISITOS**

- NTC GP 1000:2005
- Constitución Política
- Ley 768 de 2002
- Ley 489 de 1998
- Acuerdo del Consejo Directivo 003 de 2003
- Ley 87 de 1993
- Ley 42 de 1993
- Decreto 1826 de 1994
- Decreto 1537 de 2001
- Resolución 048 de 2004 de la Contaduría General
- Resolución Orgánica 05544 de 2003 de la Contraloría General de la República
- Procedimiento de auditorías de control interno
- Procedimiento de administración de riesgo
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- Planes de mejoramiento.
- Formato del plan de auditoria
- Formato de recepción de documentos

**SALIDAS**

- ✦ Informe de Auditoría Intermedio
- ✦ Informe de Auditoría Final
- ✦ Informe de control interno contable
- ✦ Evaluación semestral del SCI
- ✦ Informe final de evaluación del SCI
- ✦ Informe trimestral del plan de mejoramiento
- ✦ Informe final del plan de mejoramiento
- ✦ Talleres y campañas

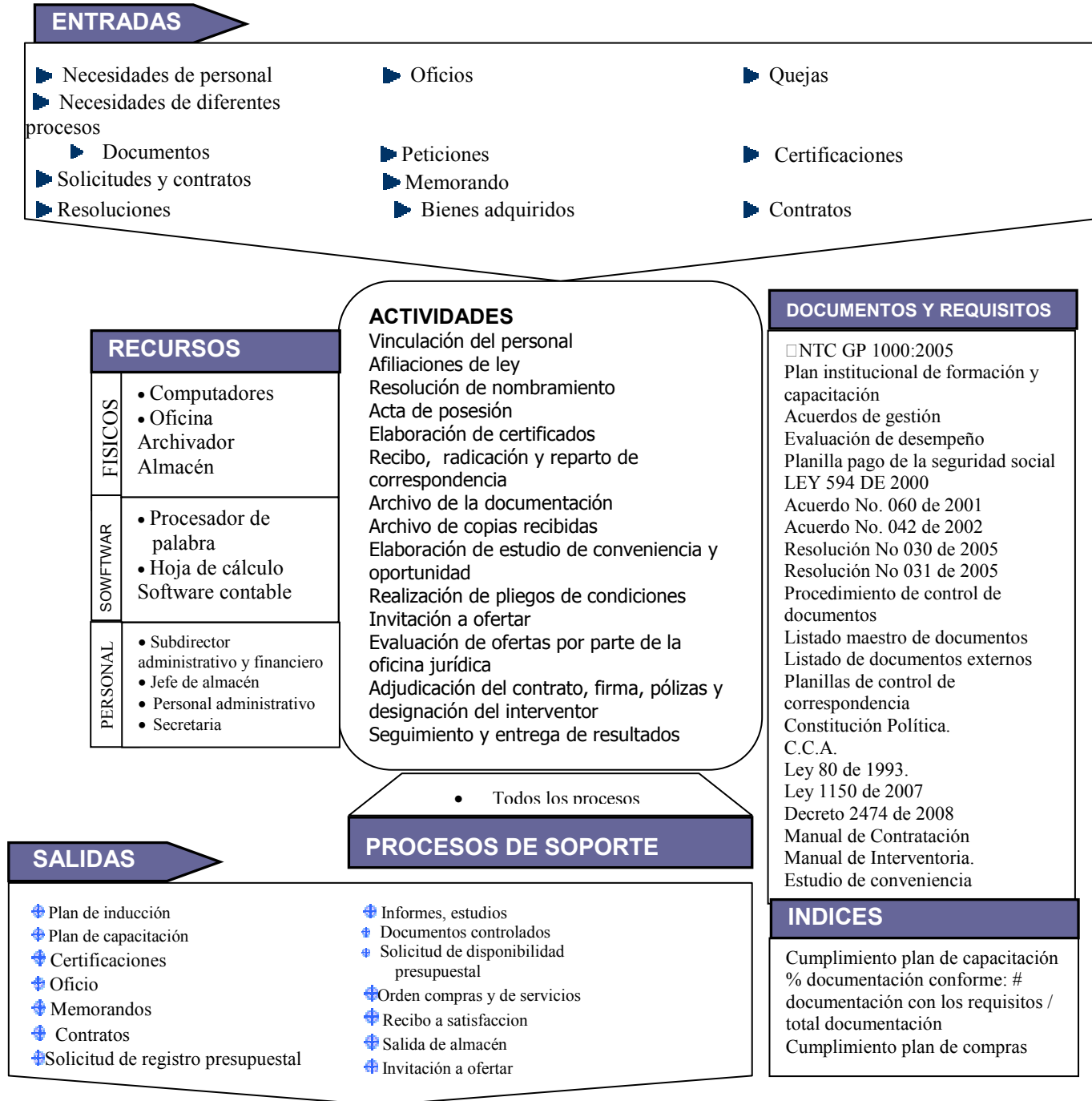
**INDICES**

- Cumplimiento al plan de auditorías
- Eficacia de las acciones correctivas

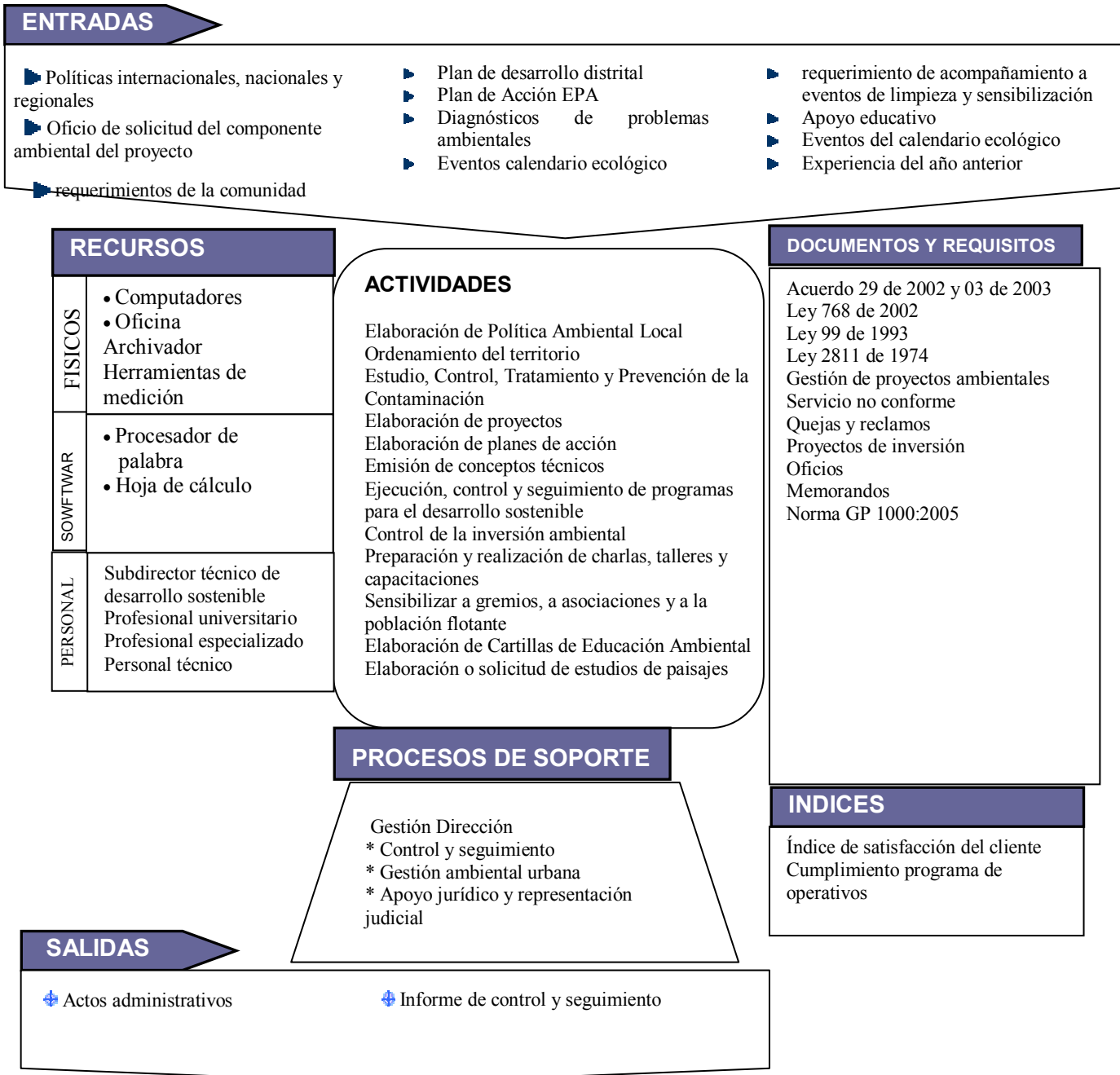
**GRUPO: APOYO**

**RESPONSABLE:  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

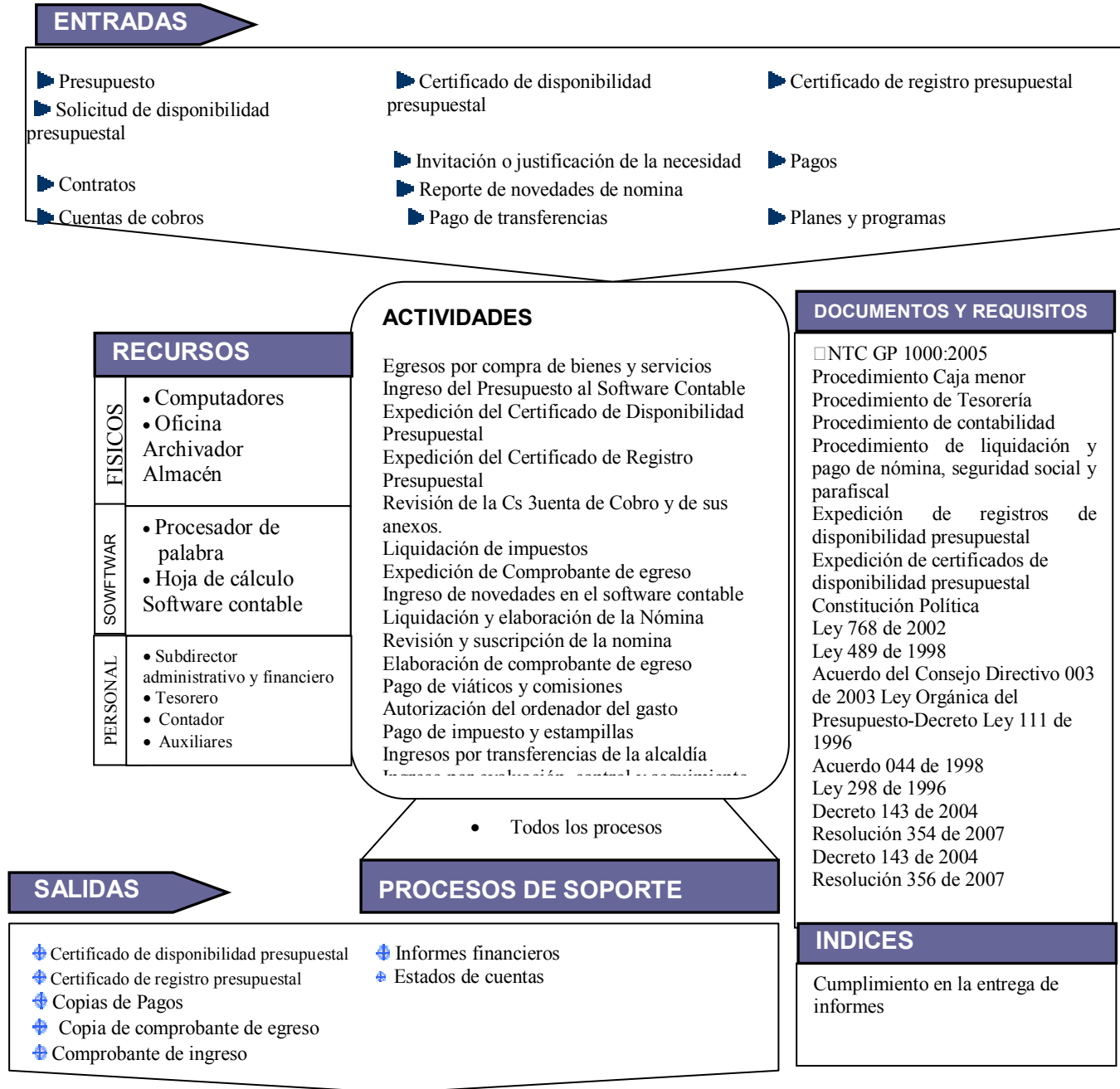
**OBJETO:** Gestionar y administrar el talento humano; Garantizar la recepción, distribución, envío y archivo tanto de las comunicaciones oficiales como de los escritos que se reciben de la comunidad. Además de la adquisición de bienes y servicios y el buen funcionamiento del almacén, son responsabilidades del proceso, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de la entidad.



**OBJETO:** Es un proceso que está orientado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, con el propósito de lograr un desarrollo sostenible y cuidado del medio ambiente



**OBJETO:** Garantizar el adecuado manejo de los recursos económicos de la entidad con criterios de economía, eficacia y eficiencia; administrar el talento humano y proveer los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la entidad.



**OBJETO:** Establecer, diseñar y formular actividades, planes y proyectos que respondan a los propósitos de conservación de los recursos naturales y del ambiente, en cumplimiento de la legislación ambiental.

**ENTRADAS**

- ▶ Legislación y políticas
- ▶ Plan de Desarrollo Nacional
- ▶ Plan de Desarrollo Departamental
- ▶ Plan de Desarrollo Distrital
- ▶ Requerimientos de la comunidad
- ▶ requerimientos del sector productivo
- ▶ requerimiento de otras entidades
- ▶ Requerimiento de otros procesos

RECURSOS	
FISICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores</li> <li>• Oficina Archivador</li> </ul>
SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador de palabra</li> <li>• Hoja de cálculo</li> </ul>
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe oficina asesora de planeación</li> <li>• Personal del proceso</li> <li>• Personal de otros procesos</li> </ul>

**ACTIVIDADES**

- Elaboración y aprobación o refrendación del presupuesto del EPA
- Elaboración y aprobación del Plan de Acción
- Elaboración de proyectos para ser financiados con recursos del presupuesto del EPA
- Formulación de proyectos para gestionar recursos.
- Realizar seguimiento a las metas y proyectos del plan de acción
- Definir los criterios y métodos para el funcionamiento de la entidad y las directrices de la misma.
- Implementar acciones preventivas y/o correctivas para evitar el incumplimiento de las metas institucionales.

- DOCUMENTOS Y REQUISITOS**
- NTC GP 1000:2005
  - Elaboración del plan de acción.
  - Seguimiento al plan de acción.
  - Plan de acción
  - Plan de ordenamiento territorial
  - Proyectos de inversión

- INDICES**
- Proyectos Ejecutado/Proyectos formulados
  - Proyectos gestionados /Proyectos formulados

- \* Gestión Dirección
- \* Control y Seguimiento
- \* Control y Vigilancia
- \* Gestión ambiental urbana
- \* Gestión financiera

**PROCESOS DE SOPORTE**

**SALIDAS**

- ⊕ Contratos
- ⊕ Acciones
- ⊕ Directrices
- ⊕ Proyectos
- ⊕ Planes
- ⊕ Políticas
- ⊕ Inversiones
- ⊕ Criterios y métodos

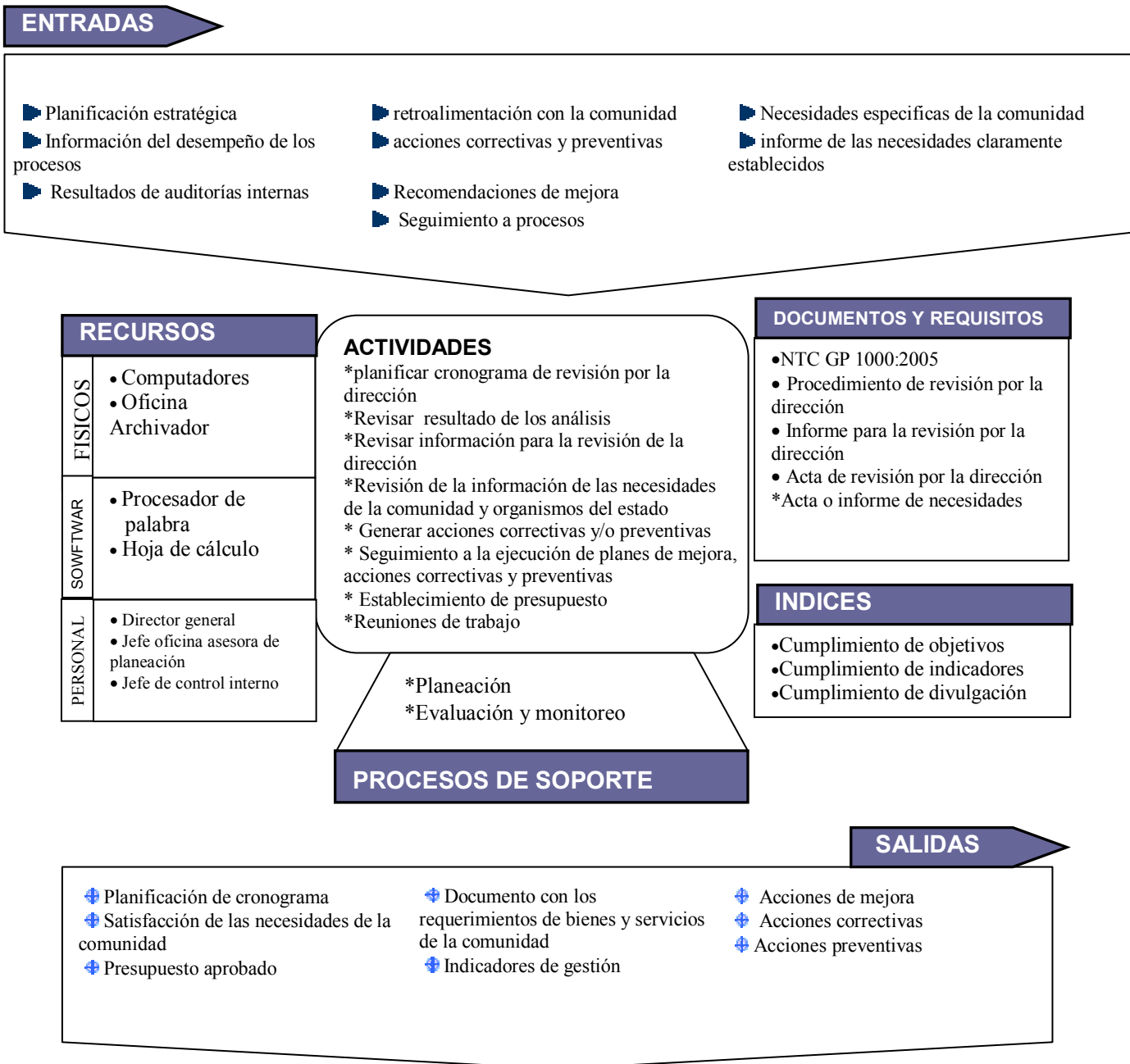
**PROCESO: GESTION DIRECCION**

**CODIGO: E1**

**GRUPO: ESTRATEGICO**

**RESPONSABLE: DIRECTOR GENERAL**

**OBJETO:** Dirigir, coordinar y representar al Establecimiento Publico Ambiental, en lo concerniente al logro de los objetivos y metas Institucionales. Este proceso debe revisar los procesos del S.G.C. para asegurar su continuidad de forma conveniente, adecuada, eficaz, eficiente y efectiva.



### **3.2 DOCUMENTACIÓN MANDATARIA**

La norma NTCGP 1000:2004, establece que las entidades deben tener como mínimo la siguiente documentación:

- Manual de la calidad
- Procedimiento de control de documentos
- Procedimiento de control de registros
- Procedimiento de control del servicio no conforme
- Procedimiento de auditoría interna
- Procedimiento de acciones correctivas
- Procedimientos de acciones preventivas

Con base en estos requerimientos se procedió a realizar primero los procedimientos mandatorios (documentados) requeridos por la norma, con el fin de establecer las directrices en cuanto a la mejora continua y la implementación de acciones correctivas y acciones preventivas. Cabe anotar que la elaboración de cada documento se hace con el líder o responsable del proceso y su grupo de trabajo. En el anexo 1, se pueden observar cada uno de estos procedimientos documentado.

### **3.3 MANUAL DE LA CALIDAD**

Para efectos de buscar que el personal se familiarice con el contenido de la norma NTCGP 1000:2004 y el contenido de esta, se realizó el manual según los capítulos y numerales de la norma y como la entidad le da cumplimiento a cada capítulo y numeral. El manual de la calidad del establecimiento público ambiental de Cartagena EPA es el documento base del sistema de gestión y contiene la descripción de cómo funciona la entidad en términos de calidad, en la realización de este manual participo activamente la oficina de control interno, la subdirección administrativa y financiera, la oficina de planeación y la subdirección técnica. El resultado un manual de la calidad amigable y fácil de entender y que describe, como se menciona anteriormente, como la entidad le da cumplimiento a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004. A continuación se describe el manual de la calidad documentado e implementado:



## REGISTRO DE REVISIONES

Rev . N°	Revisado por	Fecha de Revisión	Descripción de Cambios	Aprobó	Firma
01.	Coordinador de calidad	Octubre 03 de 2010	Edición inicial	Director del EPA	
02.	Coordinador de calidad	Febrero de 2011	<p>Se cambia la estructura del manual y se coloca según los numerales de la norma NTCGP 1000:2004.</p> <p>Se actualiza el mapa de proceso de la entidad</p> <p>Actualizar la visión, misión y organigrama</p>	Director del EPA	

### AVISO:

Este documento pertenece al **ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL DE CARTAGENA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de la Dirección General.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>NUMERAL NTCGP 1000:2004</b>	<b>CONTENIDO</b>
-	OBJETO DEL MANUAL
-	RESEÑA HISTORICA
-	SERVICIOS DE LA ENTIDAD
-	MISION
-	VISION
-	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
-	MAPA DE PROCESOS
-	
4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
4.1	ALCANCE Y REQUISITOS GENERALES
4.1.1	EXCLUSIONES
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION
4.2.1	GENERALIDADES
4.2.2	MANUAL DE LA CALIDAD
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS
4.2.4	CONTROL DE REGISTROS
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION

- 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3 POLITICA DE CALIDAD
- 5.4 PLANIFICACION
  - 5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD
  - 5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE CALIDAD
- 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
  - 5.5.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES
  - 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
  - 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA
- 5.6 REVISION POR LA DIRECCION
  - 5.6.1 GENERALIDADES
  - 5.6.2 INFORMACION PARA LA REVISION
  - 5.6.3 RESULTADO DE LA REVISION
  
- 6. GESTION DE LOS RECURSOS
  - 6.1 PROVISION DE RECURSOS
  - 6.2 RECURSOS HUMANOS
    - 6.2.1 GENERALIDADES
    - 6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION
      - 6.2.2.1 COMPETENCIA
  - 6.3 I INFRAESTRUCTURA
  - 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO
  
- 7. REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO
  - 7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO O

- 7.2 REALIZACION DEL SERVICIO**
  - 7.2.1 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**
  - 7.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO**
  - 7.2.3 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO**
  - 7.4 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**
    - 7.4.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**
    - 7.4.2 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**
    - 7.4.3 PROCESO PARA LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**
    - 7.5 INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**
    - 7.5.1 VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ADQUIRIDOS**
    - 7.5.2 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO**
    - 7.5.3 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO**
    - 7.5.4 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO**
    - 7.5.5 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD**
    - 7.6 PROPIEDAD DEL CLIENTE**
    - 7.6 PRESERVACION DEL PRODUCTO**
    - 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION**
- 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA**
  - 8.1 GENERALIDADES**
  - 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION**
    - 8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE**
    - 8.2.2 AUDITORIA INTERNA**
    - 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS**
    - 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

- 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME
- ANALISIS DE DATOS
- 8.4 MEJORA CONTINUA
- 8.5.1 ACCION CORRECTIVA
- 8.5.2 ACCION PREVENTIVA
- 8.5.3

## **OBJETO DEL MANUAL**

Este manual tiene por objetivo definir y describir el Sistema de Gestión de Calidad del EPA Cartagena, el cual le da cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2004.

De igual forma, busca establecer una guía para la aplicación de procedimientos de calidad en cada uno de los procesos de la entidad y así lograr la satisfacción de los requerimientos de los usuarios y entidades relacionadas; de igual forma el manual de calidad sirve como documento de referencia para la comunidad y en general para todas las partes interesadas que interactúan con la Entidad.

## **RESEÑA HISTÓRICA**

El acto legislativo No.001 de 1987 confirió a la ciudad de Cartagena de Indias la calidad de Distrito Turístico y Cultural y facultó al legislador para dictar un estatuto especial que contuviera su régimen fiscal y administrativo y las normas especiales para su fomento económico, social, cultural, turístico e histórico. En desarrollo de la norma jurídica anterior, se expidió la ley 768 de 2002, la cual adoptó el régimen político, fiscal y administrativo del Distrito, dotándolo de las facultades, instrumentos y recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones y la prestación de los servicios a su cargo y profundizando en el proceso de descentralización administrativa.

En este sentido, el artículo 13 ibídem, “des regionaliza” la administración del medio ambiente dentro del perímetro urbano y, para este efecto, ordena al Concejo Distrital, la creación de un establecimiento público para que asuma las mismas funciones de la Corporación Autónoma Regional dentro del perímetro urbano y en los mismos términos del artículo 66 de la ley 99 de 1993.

En virtud de lo anterior, el Concejo Distrital de Cartagena, creó el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena EPA-CARTAGENA mediante el Acuerdo No.029 de 2002, el cual fue modificado y compilado por el Acuerdo No.003 de 2003.

El EPA-CARTAGENA entró en funcionamiento en el mes de septiembre de 2003 y, desde entonces, viene posicionándose como la Autoridad Ambiental Urbana del Distrito de Cartagena.

## SERVICIOS DE LA ENTIDAD

**EPA Cartagena**, en cumplimiento de sus funciones como administradora del medio ambiente en el perímetro urbano y para dar cumplimiento al artículo 66 de la ley 99 de 1993 brinda los siguientes servicios:

1. Expedición y modificación de Licencia Ambiental.
2. Expedición y modificación de Planes de Manejo Ambiental.
3. Expedición, modificación y cancelación de Concesión de Aguas Subterráneas.
4. Expedición de Conceptos de Viabilidad Ambiental.
5. Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Ocupación de Cauces.
6. Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Exploración de Aguas Subterráneas.
7. Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Vertimientos.
8. Expedición de viabilidad de Emisiones Atmosféricas para Fuentes Fijas.
9. Expedición de viabilidad para Generación de Ruido Ambiental.
10. Expedición, modificación y cancelación de Aprobación de Centros de Diagnóstico para la evaluación de Fuentes Móviles.
11. Expedición, modificación y cancelación de Permiso o Autorización de Tala, Poda, Trasplante o Reubicación del Arbolado urbano.
12. Expedición, modificación y cancelación de Permiso de Aprovechamiento Forestal.
13. Expedición, modificación y cancelación de Registro de Elementos de Publicidad Exterior Visual.
14. Expedición, modificación y cancelación de Salvoconducto Único Nacional para la Movilización de especímenes de la Diversidad biológica.
15. Expedición, modificación y cancelación de Salvoconducto Nacional para la Movilización de productos Primarios Provenientes de plantaciones Forestales.
16. Expedición, modificación y cancelación de Registro de Libros de Operación de Empresas forestales.

## Misión

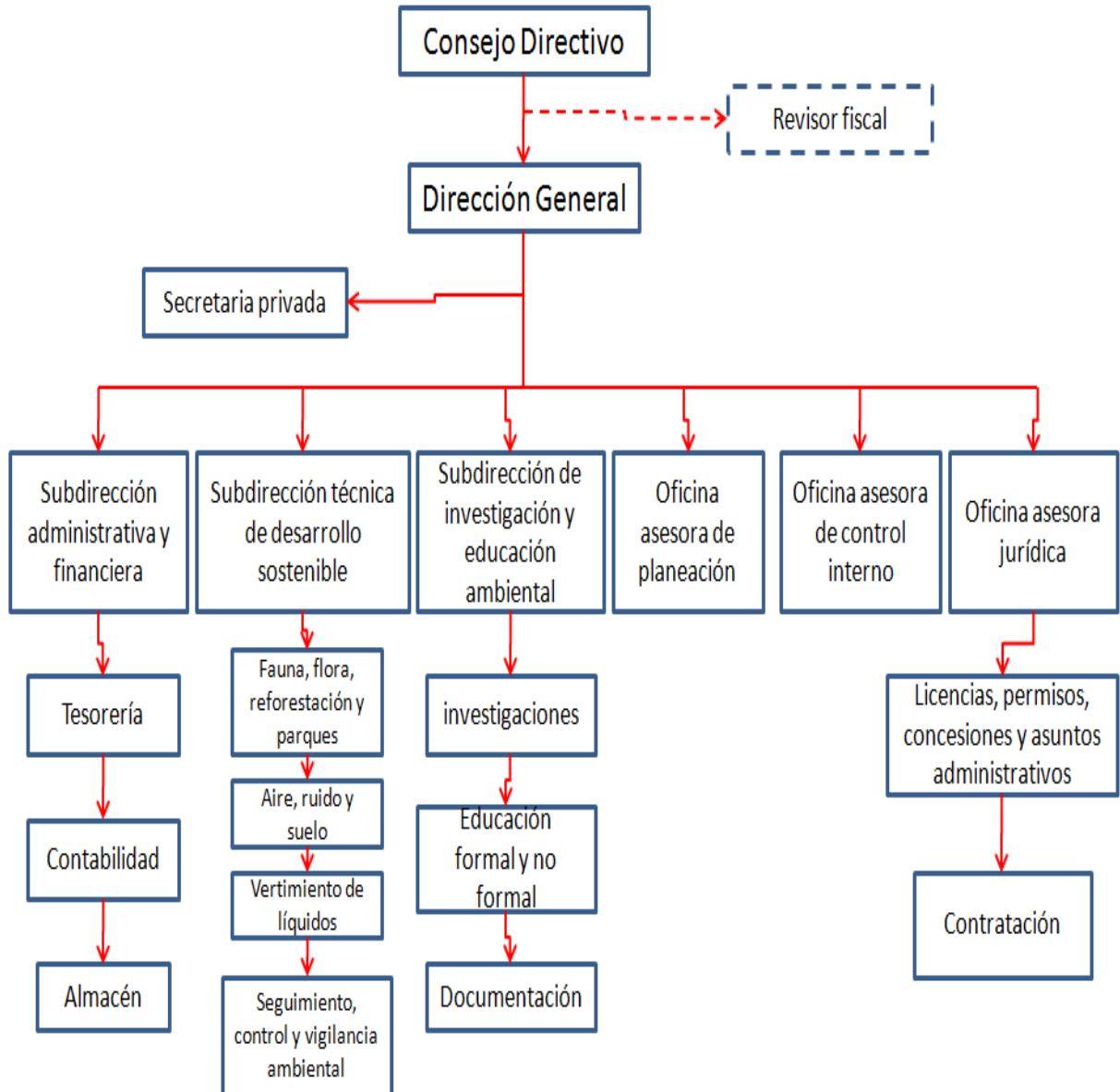
El establecimiento público ambiental es una entidad descentralizada dedicada a administrar y orientar el manejo del medio ambiente urbano en el distrito de Cartagena, esto lo logra propiciando su conservación, desarrollo sostenible y restauración. Así mismo, trabaja por mejorar la calidad de vida enmarcada en los principios de equidad y participación ciudadana.

## Visión

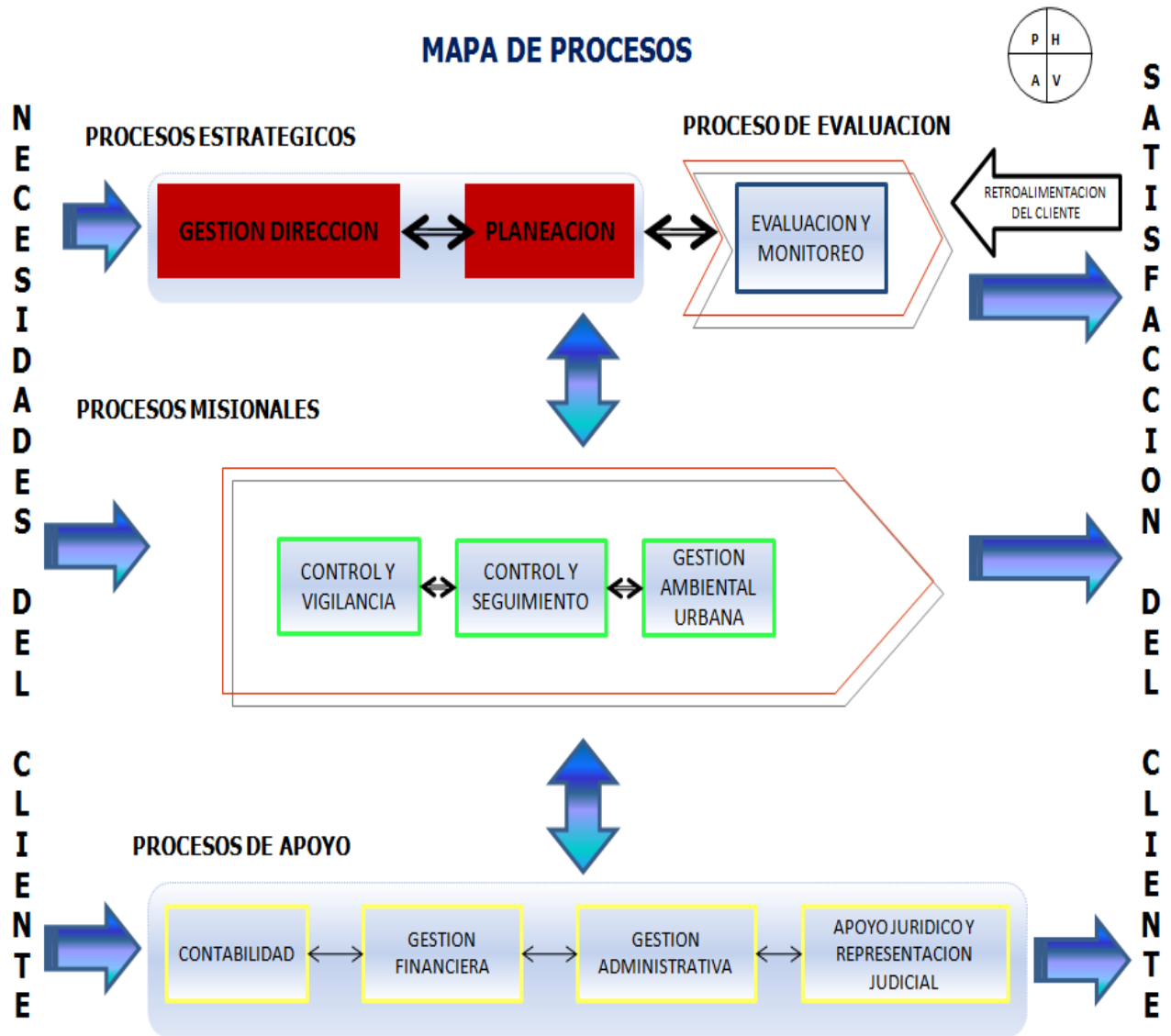
EPA Cartagena, para el año de 2015 se consolidara como la autoridad ambiental del distrito, generando cambios de actitud en la comunidad sobre el cuidado del medio ambiente, liderando procesos de desarrollo sostenible mediante la gestión ambiental planificada y concertada para garantizar la calidad de vida en la población.



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



# MAPA DE PROCESOS



## **4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

### **4.1 ALCANCE Y REQUISITOS GENERALES**

La entidad establece, documenta, implementa y mantiene el sistema de gestión de la calidad con el fin de mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma técnica colombiana GP 1000:2004

El SGC implementado, tiene como alcance todos los procesos de la entidad, que atienden a los clientes internos y externos. Estos y su interrelación se muestra en el mapa de procesos.

En este manual y en los procedimientos, se señalan los criterios y métodos necesarios para asegurar que el control y la operación de los procesos establecidos son eficaces.

Los requisitos generales y su cumplimiento con la norma NTCGP 1000:2004 se muestran a continuación:

1. Compromiso de la alta dirección en la disposición de recursos y de información para el cumplimiento del SGC, numeral 5.4.2 de este manual
2. El seguimiento y análisis, numerales 8.2.3 y 8.2.4 de este manual
3. Comunicación Interna eficaz, numeral 5.5.3 de este manual
4. Mejora continua de los procesos, numeral 8.5.1. de este manual

Cuando la entidad opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio, se asegura que el control de tales procesos este dentro de los lineamiento de los procedimientos definidos para cada caso.

#### **4.1.1 EXCLUSIONES**

Para la aplicación y cumplimiento de la norma NTCGP 1000:2004, se excluyen los siguientes requisitos, con la justificación para ello que en cada caso se indica:

**7.3 *Diseño y Desarrollo* Por tratarse de servicios definidos por la normatividad legal existente, la cual establece los mecanismos para la prestación de los mismos, el presente numeral no aplica dentro del sistema de gestión de calidad de la entidad.**

**7.5.2 *Validación de los procesos, de la producción y de la prestación del servicio, dado que el resultado de los diferentes procesos en la prestación del servicio, se puede verificar mediante actividades de inspección y control.***

#### **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION**

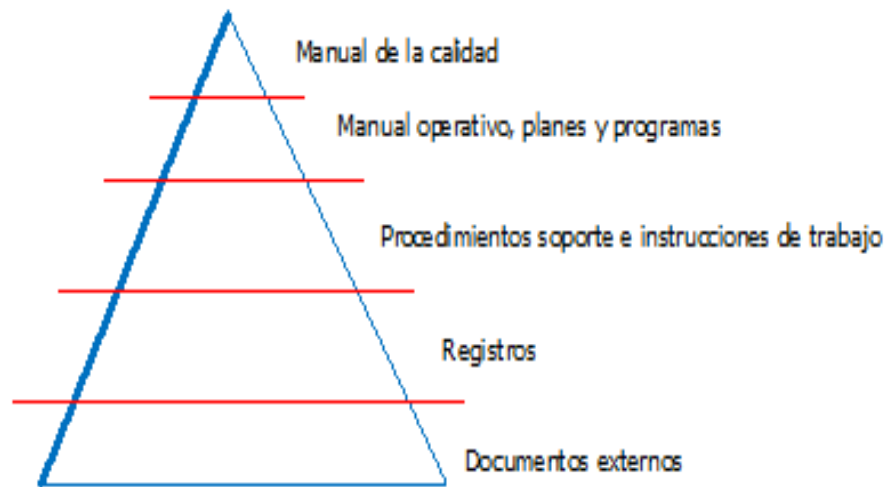
##### **4.2.1 GENERALIDADES**

En esta sección se establece la estructura documental del SGC, de todas las actividades, procesos y servicios que ofrece la entidad.

##### **4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD**

Este manual de la calidad cubre el alcance de SGC, establece de manera general como se cumplen los requisitos de acuerdo a la norma NTCGP 1000:2004, presenta además la política y los objetivos de calidad a aplicar en la entidad. El gráfico siguiente describe la estructura documental del SGC de la compañía.

## Estructura del sistema documental



**Manual de la calidad:** Documento madre del sistema de gestión de la calidad, describe como la entidad le da cumplimiento a cada requisito de la norma NTCGP 1000:2004.

**Manual operativo:** Documento que recopila los procedimientos de los diferentes procesos de la entidad, describe las actividades tendientes a realizar las operaciones del EPA.

**Procedimientos Documentados: Procedimientos** obligatorios que describen las acciones a realizar en la compañía para cumplir con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004, a saber:

- control de documentos
- control de registros
- control del producto y/o servicio no conforme
- auditorías internas de calidad
- acciones correctivas y
- acciones preventivas

**Procedimientos soporte e instrucciones de trabajo:** Son documentos que describen las actividades que realizan los diferentes procesos de la entidad.

**Registros:** son los registros que evidencian las actividades realizadas en los diferentes procesos y son fuente de información para el análisis de datos.

**Documentos externos:** son los documentos legales y normativos, como fuente de información para las diferentes actividades que se ejecutan en la entidad.

#### **4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS**

El procedimiento documentado **P-EPA-A401 CONTROL DE DOCUMENTOS**, se describen todas las actividades y su medio de soporte para mantener la documentación del SGC de la entidad, incluyendo la documentación externa. En este se describe como aprobar, revisar, actualizar, identificar los cambios, mantener su legibilidad, identificar su origen y el manejo de documentos obsoletos.

#### **4.2.4 CONTROL DE REGISTROS**

En el procedimiento documentado **P-GDO-02 CONTROL DE REGISTROS** se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION**

La Dirección General, da evidencia de su compromiso con el SGC y con la mejora continua de su eficacia, de la siguiente manera:

- Velando por que la entidad cumpla con los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios. (Numeral 5.2)
- Estableciendo la política de la calidad (Numeral 5.3)
- Estableciendo los objetivos de la calidad (Numeral 5.4.1)
- Asignando responsabilidades y autoridades dentro de la organización (Numeral 5.5.1)
- Asegurando la disponibilidad de recursos financieros, materiales y talento humano para el buen funcionamiento del SGC (Numeral 5.4.2)
- Realizando las revisiones al SGC, en los periodos establecidos (5.6)

En el **procedimiento de REVISION Y DIRECCION** se describen las actividades del proceso directivo.

### **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

Se cuenta con las siguientes herramientas para determinar, revisar y cumplir con los requisitos del cliente y lograr aumentar su satisfacción:

- Mecanismos específicos contemplados en los procedimientos vinculados a los procesos misionales
- Mecanismos para medir la satisfacción del cliente

### **5.3 POLITICA DE CALIDAD**

EPA Cartagena tiene como función Administrar y orientar el manejo del Medio Ambiente urbano del Distrito de Cartagena, propiciando su conservación, restauración y desarrollo sostenible, todo esto dirigido a lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad, para lo cual se cuenta con el recurso humano competente y la infraestructura necesaria propendiendo por el desarrollo de la entidad y la mejora continua de sus procesos.

La dirección general del establecimiento al formular la política de la calidad tiene en cuenta:

- Que sea apropiada al propósito y actividades de la organización
- Que sea la base para establecer y revisar los objetivos y metas
- Que incluya los compromisos referentes a:

Cumplir con los requisitos de los clientes

Trabajar para mejorar de forma continua

Cumplir con las normativas aplicables

### **5.4 PLANIFICACION**

#### **5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- ✓ *Aumentar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios, cumpliendo con los requisitos establecidos.*
- ✓ *Mantener la competencia de los funcionarios de la entidad.*
- ✓ *Mantener adecuadamente la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.*
- ✓ *Mejorar continuamente los procesos que conforman nuestro sistema de gestión*



## **5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE CALIDAD**

La dirección general del EPA asigno la planificación y el mantenimiento de la integridad del SGC al coordinador de calidad, quien monitorea y toma acciones necesarias para mantener la eficacia y mejora continua del sistema.

## **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

### **5.5.1. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES**

En el **MANUAL DE FUNCIONES**, tal como su nombre lo indica se describen las responsabilidades y funciones de los diferentes funcionarios de la entidad.

### **5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION**

El coordinador de calidad es el designado por la dirección ante el sistema de gestión de la calidad, quien es el encargado de monitorear que se cumplan los requisitos y se mantenga su integridad, así como informar a la gerencia del desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora del mismo.

### **5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA**

Los medios establecidos en el EPA para una comunicación interna eficaz entre los diferentes niveles de la organización y para dar a conocer los aspectos importantes de la eficacia del sistema, son:

- Intranet
- Actas y memorandos
- Pagina web
- cartelera
- Correos electrónicos

## **5.6 REVISION POR LA DIRECCION**

### **5.6.1 GENERALIDADES**

Las revisiones del SGC se realizan a intervalos planificados, con la participación de la dirección del EPA, subdirecciones y jefes o responsables de procesos. En ellas se analiza y revisa el sistema de gestión de la calidad con el fin de verificar su funcionamiento, desempeño y eficacia. Incluye evaluación de oportunidades de mejora, cambios a realizar en el SGC, planes de mejora, políticas, objetivos de calidad y metas.

### **5.6.2 INFORMACION PARA LA REVISION**

Las fuentes de información para la revisión gerencial, entres otras son:

- Retroalimentación del cliente,
- Resultados de auditorias,
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio,
- Solicitudes de acción de mejora,
- Revisiones previas de la dirección.,
- cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- Recomendaciones para la mejora del SGC

Cada jefe o responsable de proceso debe preparar con antelación los temas a tratar divulgados por alguno (s) de los medios de comunicación establecido (s) con anticipación.

Del resultado de las reuniones salen acciones de mejora y compromisos que adquiere cada responsable o jefe de proceso y tales compromisos son monitoreados por el coordinador de calidad o la oficina de control interno. Las actas de las reuniones reposan en el archivo del representante de la dirección.

### **5.6.3 RESULTADO DE LA REVISION**

Los resultados de la revisión y la información de los compromisos establecidos se registran en un acta de reunión, esta es levantada por el coordinador de calidad o la persona asignada al inicio de la revisión, y debe quedar aprobada por todos los asistentes.

Como resultado de la revisión se pueden llevar a cabo, entre otras las siguientes actividades:

- Modificación de documentos del SGC.
- Ajuste o cambio de las políticas, objetivos, metas e indicadores.
- Realización de auditorias internas
- Capacitación del personal es aspectos específicos
- Asignación de recursos
- Creación de grupos o comités para la solución de problemas
- Definición y ejecución de acciones correctivas y preventivas

Según los resultados de la reunión cada líder de proceso realiza la difusión de la información al personal que tiene a su cargo.

## **6. GESTION DE LOS RECURSOS**

### **6.1 PROVISION DE RECURSOS**

La entidad determina y proporciona los recursos para implementar y mantener la eficacia del SGC de acuerdo con las necesidades de cada proceso, se asignan los recursos humanos, financiero y materiales y se asegura que el ambiente de trabajo de todo el personal sea adecuado, manteniendo los espacios de las oficinas bien ventilados, iluminados y aseados.

Según las directrices dada por la junta directiva, la dirección general jerarquiza las necesidades por atender, tomando en cuenta el comportamiento del gasto del año anterior y la disponibilidad de recursos.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1 GENERALIDADES**

El personal que labora en la organización, ha sido asignado a cada área o proceso en función de sus habilidades, competencias, destrezas y experiencia laboral.

#### **6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION**

##### **6.2.2.1 COMPETENCIA**

En el manual de funciones y en el estudio de conveniencia relaciona todas las actividades y registros que la entidad emplea para asegurar que el personal que realiza trabajos es competente con base a su educación, formación, habilidades y experiencia.

La entidad:

- Determina la competencia del personal desde a través de la detección de las necesidades de personal de la entidad.
- Realiza capacitaciones y verifica la eficacia del impacto haciendo seguimiento a la misma.
- Se asegura de que su personal conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y de su contribución al logro de los objetivos y metas organizacionales.
- Mantiene los registros apropiados de la formación, habilidades y experiencia que su personal tiene y requiere.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

EPA Cartagena, determina el suministro de recursos e infraestructura necesarios para lograr entregar un producto y/o servicio conforme a los requisitos del cliente. Los funcionarios cuentan con los espacios de trabajo propicios para ejecutar sus actividades, recursos tecnológicos (computadores, red de información, software, teléfonos, Internet, etc.)

### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

Como parte de la buena cultura organizacional y preocupada por el bienestar de los funcionarios, la entidad vigila que el personal que labora en sus instalaciones cuenten con:

- Iluminación
- Ventilación
- Espacios de oficina
- Seguridad en las oficinas
- Limpieza y aseo
- Mobiliario y equipo de oficina

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO

### 7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO

La planeación de la realización de producto o prestación del servicio cumple con el ciclo de la calidad: planear, hacer, verificar y actuar. Durante estas fases, la organización determina los registros que evidencian que los procesos y productos y/o servicios resultantes cumplen con los requisitos.

- **Planear:** contempla básicamente el establecimiento de :
  1. políticas y objetivos de calidad de la entidad
  2. metas y objetivos de cada proceso.

Algunas de las fuentes de información para la planeación del producto o prestación del servicio son:

- ❖ Plan nacional de desarrollo
  - ❖ Presupuesto
  - ❖ Plan distrital de desarrollo
  - ❖ Impacto ambiental en la ciudad en el último periodo
  - ❖ Normatividad legal vigente
- 
- **Hacer:** De acuerdo en lo establecido en el plan de acción, se llevan a cabo las operaciones dentro del SGC para ejecutar dicho plan. Cada responsable del proceso debe gestionar, dirigir e identificar acciones de mejora en los procesos claves de la entidad como son:
    - ❖ **Control y vigilancia**
    - ❖ **Control y Seguimiento**
    - ❖ **Gestión ambiental urbana**
- 
- **Verificar:** La dirección monitorea y hace seguimiento a los planes implementados en estos procesos mediante los informes que realiza la oficina de control interno y las reuniones con los jefes de estos procesos.
- 
- **Actuar:** Con énfasis en los datos recopilados se toman decisiones y se establecen planes de acción a seguir. En caso que se generen acciones correctivas o

preventivas estas se trabajan según se describe en el procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas.

## **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

### **7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

En el EPA se determinan los requisitos del producto y/o servicio mediante las solicitudes de los clientes o usuarios que hacen llegar al establecimiento en forma escrita, una vez se reciben en la recepción son direccionadas al área encargada con el fin que se les dé trámite a los requerimientos de los clientes o usuarios.

Los mecanismos de detección de los requisitos relacionados con el servicio, se identifican en los procedimientos del proceso misionales (Liquidación y cobro de tarifas de evaluación y seguimiento, evaluación, control y seguimiento ambiental, educación Ambiental, atención y Trámite de Quejas)

### **7.2.2 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

La Revisión de los requisitos relacionados con el servicio la realiza cada jefe o responsable de área según los requeridos por el cliente o usuario, en esta revisión se verifica la competencia del EPA y el alcance de servicio requerido. En caso que el requerimiento sea una queja de un cliente, se dé solución según lo dispuesto en el procedimiento de atención y trámite de quejas.

Cuando se cambian los requisitos del servicio, la entidad se asegura que la documentación pertinente (derecho de peticiones, quejas, solicitudes, etc.) es modificada y que el personal involucrado es consciente de los requisitos modificados. La entidad mantiene registros de las revisiones y cambios en los requisitos del cliente.

### **7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

Los responsables de los procesos misionales y de evaluación, son los principales encargados de mantener una comunicación directa con los clientes, usuarios y entidades.

Dentro de las disposiciones de la comunicación con el cliente el EPA desarrolla documentos de información, con el objeto de dar a conocer los servicios de la entidad como la pagina web [www.epacartagena.gov.co](http://www.epacartagena.gov.co), carteleras y demás medios que apruebe la dirección.

Con respecto a las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias de los clientes que llegan a la entidad, se reciben por escrito en la recepción de la entidad. Cada jefe o responsable de área es responsable de analizar y dar respuesta a la misma y comunicar al cliente su resultado.

Como resultado del análisis de las quejas y reclamos, el jefe o responsable del proceso puede realizar un grupo de mejora con el proceso involucrado para realizar una revisión mas detallada de la situación presentada y de esta manera establecer acciones de mejora.

### **7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**

#### **7.4.1 PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**

La adquisición de bienes y servicios en la entidad se realizan según lo descrito en el procedimiento de adquisición de bienes y servicios.

#### **7.4.2 INFORMACION PARA LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**

Toda compra o contratación parte de una necesidad de un proceso o área de la entidad, y la información viene de diferentes fuentes tales como:



- Requerimientos de las subdirecciones y oficinas asesoras
- Necesidades internas de los procesos
- Plan de compras
- Plan de inversiones
- Necesidades de la comunidad

De acuerdo con la información recolectada, el líder del proceso realiza las actividades descritas en el procedimiento de adquisición de bienes y servicios.

### **7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/ SERVICIOS ADQUIRIDOS**

El jefe de almacén verifica que las compras cumplan con cantidades y referencias pedidas. Cuando se identifique que el proveedor no cumple con lo estipulado, se investiga los causales del no cumplimiento.

## **7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO**

### **7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO**

La planificación para la producción y la prestación del servicio, se describe en los procedimientos de los procesos misionales de la entidad

Los procesos misionales describen las condiciones controladas que incluyen:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición,
- f) la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega, y
- g) los riesgos de mayor probabilidad

### **7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD**

En las etapas críticas de los procesos y en la toma de decisiones, se generan registros de las medidas de acción tomadas. Tales registros permiten realizar la identificación y trazabilidad del producto durante su realización.

### **7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE**

En el procedimiento de Bienes decomisados, se indicado el tratamiento que se le da a los bienes del cliente decomisados hasta la devolución de los mismos.

### **7.5.5 PRESERVACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

El EPA conserva la conformidad del producto y/o servicio durante el proceso interno y la prestación del servicio al destino previsto, identificando, almacenando y protegiendo los productos, conforme a los procedimientos establecidos en cada proceso identificado en el mapa de procesos.

### **7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION**

Los equipos e instrumentos usados para la medición del ruido, se calibran de una forma programada, asegurando así la validez de los resultados. Estos instrumentos se calibran internamente usando un instrumento patrón calibrado de fábrica, en el procedimiento de calibración de equipos de medición se muestra más información del tema.

## **8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

En el EPA se planifican e implementan los procesos de medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto y/o servicio
- Asegurarse de la conformidad del SGC
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC

### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION**

#### **8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE**

Anualmente se lleva a cabo el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes respecto al cumplimiento de sus requisitos. Este seguimiento se efectúa a través de aplicación de encuestas de mediciones de la satisfacción del cliente de los servicios suministrados por la entidad. Esta información es analizada y evaluada por la dirección y los líderes de procesos; de ella surgen solicitudes de acción de mejora SAM o PQRS (quejas y reclamos) que son registradas en los medios establecidos.

Además de esto, se cuenta con el procedimiento de atención de trámite y quejas el cual describe las actividades tendientes para dar solución a las quejas de la comunidad y clientes en general, lo cual brinda información de primera mano de lo satisfecho que queda con el servicio prestado.

#### **8.2.2 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

De acuerdo al procedimiento de auditorías internas de calidad se planifica periódicamente la realización de estas auditorías para determinar si el SGC:

- Es congruente con lo planeado y con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004
- Si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

El comité de calidad asigna al responsable de ejecutar la auditoria, quien toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así

como los resultados de auditorias previas. En las reuniones de apertura de la auditoria se definen los criterios, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

Durante el proceso de auditoria, los auditores seleccionados no auditan su propio trabajo, por lo que de esta manera se asegura la objetividad e imparcialidad de este proceso. En el procedimiento para llevar a cabo auditorias internas se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias, así como los criterios para informar los resultados y mantener los registros.

### **8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS**

En cada procedimiento documentado del SGC se especifican los métodos para darle seguimiento a los procesos y, en su caso, la medición de los mismos, a fin de verificar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo solicitudes de acciones de mejora, conforme al procedimiento de acciones correctivas o preventivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio.

### **8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

La entidad hace un seguimiento de las características del producto y/o servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esta verificación la efectúa en las etapas apropiadas los procesos Atención y Trámite de Quejas, Evaluación, control y seguimiento ambiental, Liquidación y cobro de tarifas de evaluación y seguimiento y Educación Ambiental de acuerdo con las disposiciones planificadas. Mantiene, así mismo, evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. La liberación y prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se apliquen las disposiciones planificadas, a menos que se apruebe por parte de los jefes o responsables de los procesos.

### **8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME**

La entidad se asegura que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional, tal como esta definido en el procedimiento para el control del servicio no conforme.

En caso de presentarse un servicio no conforme, se toman acciones inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas. Los responsables de cada proceso mantienen los registros de la naturaleza de estas no conformidades y de las acciones tomadas al respecto.

Cuando se corrige un servicio no conforme, el responsable del proceso realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos. Cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, la entidad toma las acciones necesarias respecto a los efectos potenciales de la no conformidad.

#### **8.4 ANALISIS DE DATOS**

Los responsables de procesos del SGC determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para medir y monitorear su proceso evaluar dónde puede realizarse mejora continua, y así demostrar la eficacia del mismo. El resultado del análisis de los datos se presenta en las reuniones de revisión gerencial, grupos de mejora e informes de gestión del comportamiento de los procesos.

El análisis proporciona información sobre:

- La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio
- La posibilidad de tomar acciones preventivas
- Las características y tendencias de los procesos y servicios (indicadores de gestión)
- La satisfacción del cliente.
- Los proveedores

Finalmente con los resultados del análisis de datos se elaborará el diagnóstico para la mejora de la eficacia global del SGC, que podrá incluir la oportunidad de realizar acciones preventivas.

#### **8.5.1 MEJORA CONTINUA**

Los procesos establecidos en la entidad, mejoran continuamente su eficacia mediante acciones de mejora, las cuales tienen en cuenta:

- la revisión de la política y los objetivos de calidad,
- los resultados de las auditorias, y la revisión del coordinador de gestión calidad
- el análisis de datos,
- las acciones correctivas y preventivas
- la revisión por parte de la alta gerencia, donde se generan acciones de mejora

### **8.5.2 ACCION CORRECTIVA**

Los responsables de los procesos del SGC toman acciones correctivas para eliminar y prevenir la recurrencia de la causa de no conformidad. Estas acciones son apropiadas para contrarrestar los efectos de las no conformidades encontradas. El procedimiento de **acciones correctivas**, define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias para su solución.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas

### **8.5.3 ACCION PREVENTIVA**

Los responsables del proceso determinan las causas potenciales de la no conformidad, con la finalidad de prevenir su ocurrencia y toman acciones preventivas que deben ser apropiadas. El procedimiento de acciones preventivas define los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias para evitar una no conformidad.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

### 3.4 DOCUMENTACIÓN SOPORTE

Además de la documentación mandataria de la norma se procedió a elaborar los procedimientos soporte o apoyo, con el fin de establecer en un documento todas las tareas y actividades propias de cada uno de estos procesos. Así se elaboro un mapa mental con el fin de dar a conocer a todos los funcionarios y contratistas de la entidad la documentación aplicable a cada proceso descrito en el mapa de procesos. A continuación se muestra el mapa diseñado:

Tabla 4. Mapa mental del EPA

Macro proceso	Cód.	Proceso	Cód. Sp	Procedimientos
ESTRATEGICOS	PL	Planeación	01	Elaboración el Plan de Acción
			02	Seguimiento al Plan de Acción
			03	Administración de Riesgo
			04	Recepción y radicación de proyectos de inversión
	GD	Gestión Dirección	01	Revisión Dirección
			02	Acciones Correctivas y Preventivas
03			Tratamiento no conforme	
MISIONALES	CV	Control y Vigilancia	01	Atención y Tramite de Quejas
	CS	Control y Seguimiento	01	Liquidación y cobro de tarifas de evaluación y seguimiento
			02	Evaluación, control y seguimiento ambiental
	AM	Gestión Ambiental	01	Educación Ambiental

		Urbana			
DE APOYO A LA MISION		Gestión Financiera	02	Tesorería	
			04	Liquidación y pago de nomina, seguridad social y parafiscales	
		Contabilidad	01	Manejo de propiedades, plantas y equipos	
			02	Conciliaciones Bancarias	
			03	Caja Menor	
			04	Registro de Recaudos	
			05	Depuración Contable	
			06	Reconocimiento	
			07	Revelación	
		GD	Gestión Documental	01	Recepción y direccionamiento de documentos
				02	Control de Documentos
				03	Control de Registros
		CP	Adquisición de bienes y servicios	01	Manejo de Almacén
				02	Expedición del Registro de Disponibilidad Presupuestal
				03	Expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal



DE APOYO A LA MISION	RH	Recursos Humanos	01	Plan institucional de formación y capacitación
			02	Acuerdos de Gestión
			03	Evaluación de desempeño
	AJ	Apoyo jurídico y representación judicial	01	Representación judicial
			02	Derecho de Petición
DE EVALUACION	EM	Evaluación y monitoreo	01	Auditoría Interna de Calidad
			02	Auditoria de Control Interno
			03	Planes de Mejoramiento

El anterior mapa mental se socializo y se adicionó a los programas de inducciones y re inducciones de la entidad. Cada uno de los documentos descritos se encuentra diseñados, elaborados, socializados y ubicados en los sitios asignados por la entidad.

En materia documental además de lo anterior, se diseño el plan estratégico de la entidad que contiene las metas y objetivos para el trienio (2008-2011) y como el EPA le dará cumplimiento a dicho plan. Ver anexo 2.

Se actualizo el manual operativo del establecimiento y se rediseñaron las políticas operacionales de cada proceso, así de esta forma las siguientes fueron las políticas establecidas y aprobadas:

### **3.5 POLÍTICAS DE GESTIÓN POR PROCESOS**

#### **Política gestión dirección**

- ✚ Se cumplirá con lo señalado en el ordenamiento jurídico, en especial, lo relativo a la prestación eficiente y continúa del servicio público y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, dando plena aplicación a los postulados y principios éticos que rigen el ejercicio de la función administrativa.
- ✚ Los ciudadanos son el centro de la gestión estatal.
- ✚ Mantener la independencia política, personal, comercial, financiera interna o externa en la toma de decisiones y abstenerse de tomar parte en actividades que puedan poner en peligro la confianza en la entidad, su imparcialidad o la integridad de sus actuaciones, así como recibir o solicitar gratificaciones o tratos preferenciales de los particulares.

#### **Política planeación**

- ✚ Priorizar las inversiones que apunten al cumplimiento de los compromisos plasmados en el Plan de Acción, en concordancia con el Plan de Desarrollo Distrital y a la entrega y/o mantenimiento de bienes y servicios.
- ✚ Adelantar sus inversiones en coordinación y concordancia con las políticas y competencias de la entidad, procurando lograr la optimización de los recursos.
- ✚ Implementar esquemas de cofinanciación con entidades distritales, de otros niveles territoriales y privados para que bajo los principios de concurrencia,

subsidiariedad y complementariedad se logre la financiación de proyectos de significativo impacto a nivel local e local.

- ✚ Garantizar la ejecución de los proyectos considerados de continuidad.
- ✚ Incluir en el Banco de Programas y Proyectos, los contenidos en el Plan de Acción Institucional.

### **Política evaluación y monitoreo**

- ✚ Se debe procurar que la auditoria de calidad se realice por un auditor calificado.
- ✚ La auditoria debe ser independiente y objetiva ya que se encuentra concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad.
- ✚ El proceso de evaluación y monitoreo debe ayudar a la entidad a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo.
- ✚ La política se aplicara con los siguientes criterios:

**Autocontrol:** Los trabajadores deben ejecutar en forma efectiva y eficiente las actividades y procesos que cada uno administra en su gestión diaria.

**Efectividad:** Grado de realización de las actividades planificadas y de obtención de los resultados.

**Eficiencia:** Uso racional y óptimo de los recursos.

### **Política control y vigilancia**

- ✚ Monitorear el perímetro urbano de la cabecera distrital, con el fin de asegurar la disminución de las infracciones a las normas ambientales.
- ✚ El reparto de las quejas se realiza acuerdo al perfil requerido o área competente para atender la solicitud.
- ✚ Antes de iniciar un proceso contravenciones debe existir un informe técnico y un concepto técnico previo donde se soporte dicho requerimiento
- ✚ Incorporar instrumentos de planeación en la realización de las actividades.

### **Política control y seguimiento**

- ✚ Cuando de conformidad con la legislación vigente no se requiera licencia para la realización de un proyecto, obra o actividad, se estudiará la posibilidad de requerir permisos, documentos de manejo u otro instrumento que permita a la entidad controlar o manejar los efectos ambientales que se generan.
- ✚ No se exigirán licencias, permisos, viabilidades u otros instrumentos de manejo y control ambiental sino cuando así lo exija la ley.
- ✚ El servicio de seguimiento ambiental solo se cobrará después de haber emitido concepto favorable en la evaluación.

### **Política gestión ambiental**

- ✚ Se realizarán evaluaciones de satisfacción del usuario en todas las capacitaciones ambientales realizadas.
- ✚ Ser tendrán en cuenta las siguientes políticas:
  1. Política Nacional de Biodiversidad
  2. Política para la Gestión de la Fauna Silvestre
  3. Política para la consolidación del Sistema Nacional de áreas protegidas
  4. Política para la formación ciudadana en la Gestión Ambiental
  5. Política de producción más limpia
  6. Política para la Gestión Integral de Residuos Sólidos
  7. Lineamientos para la Política de Ordenamiento Ambiental del Territorio
  8. Lineamientos Ambientales para la Gestión Urbano - Regional en Colombia
  9. Lineamientos de Política para el Manejo Integral del Agua
  10. Lineamientos de Política ambiental para el Desarrollo Urbano
  11. Lineamientos de una Política de participación ciudadana en la Gestión Ambiental
  12. Bases para una Política de Población y Medio Ambiente.
  13. Política para la gestión y control del ruido
  14. Conformación del mapa de ruido de la ciudad

## **Políticas gestión administrativa**

### **De ingreso**

- ✚ Todo cargo dentro del Establecimiento Publico Ambiental de Cartagena tendrá un diseño específico que será la base para todos los procesos de Gestión Humana.
- ✚ Todo proceso de vinculación (provisionalidad, libre nombramiento o trabajador oficial) debe tramitarse con la Subdirección Administrativa y Financiera, y Sólo iniciarán labores quienes cumplan con el lleno de los requisitos legales.
- ✚ Toda persona que ingrese a laborar al Establecimiento Publico Ambiental de Cartagena, debe pasar por el proceso de inducción.
- ✚ Las personas que suscriban un contrato de prestación de servicios o de consultoría con el Establecimiento Publico Ambiental de Cartagena deberán comprometerse a cumplir con el Código de Ética Institucional.

### **De permanencia**

- ✚ El programa de re inducción se impartirá a todos los empleados por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan cambios normativos, e incluirán obligatoriamente un proceso de actualización acerca de las normas.
- ✚ Toda solicitud de capacitación debe venir avalada por el jefe inmediato para ser estudiada por la Subdirección Administrativa y Financiera, para la verificación de la necesidad, el requerimiento del área de trabajo y la aprobación respectiva en el presupuesto.
- ✚ La evaluación del desempeño se realizara una vez al año a todo al personal de planta.
- ✚ El Establecimiento Publico Ambiental de Cartagena fomenta y estimula el bienestar del empleado y de su familia como base de la calidad de vida.
- ✚ La Subdirección Administrativa y Financiera velará porque todos sus servidores públicos conozcan el contenido del Código de Buen Gobierno, el Código de Ética, Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad y sean capacitados en los mismos.

## **De retiro**

- ✚ El personal que se retire de la entidad por diferentes razones (Voluntaria, despido, pensión), se le pagara su liquidación definitiva en el plazo que dicta la ley.

## **De gestión documental**

- ✚ Llevar un registro de la correspondencia que ingresa a la entidad y la asignación inmediata de la misma.
- ✚ Custodiar y cuidar la información y documentación que por razón del empleo, cargo o función conserve cada funcionario bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando la sustracción, destrucción, el ocultamiento o la utilización indebidos.
- ✚ Se elaboraran y aplicaran las tablas de retención documental, de conformidad con las reglas y principios establecidos en la ley 594 de 2000.

## **De gestión de bienes**

- ✚ Desarrollar procesos contractuales y cumplir las obligaciones que de ellos se deriven, acogiendo los principios de planeación, transparencia, economía, responsabilidad, eficacia y austeridad, buscado siempre el beneficio general y de esta entidad.
- ✚ Exigir el cumplimiento de las normas de derechos humanos, especialmente, lo relativo a la no contratación de menores, el respeto a las condiciones mínimas de trabajo y a la no discriminación de género.
- ✚ Emplear los sistemas de información disponibles para brindar mayor transparencia al proceso contractual.

## **Políticas gestión financiera**

- ✚ Administrar los recursos transferidos y propios de la entidad en forma eficiente, según las necesidades del establecimiento.
- ✚ Efectuar convenios de cofinanciación con otras entidades y administraciones locales, para aunar esfuerzos y cumplir con mayor eficiencia, eficacia y productividad las metas previstas en el Plan de Desarrollo Distrital.

- ✚ Asegurar los recursos para cubrir los gastos recurrentes actuales de tal forma que se garantice la continuidad de las inversiones programadas.
- ✚ Tener presentes las disposiciones del Código Disciplinario Único definidas en la Ley 734 de 2002, que contemplan tanto derechos y deberes de los servidores públicos, como prohibiciones y sanciones cuando se cometan faltas disciplinarias. En el tema presupuestal, dicho Código establece faltas gravísimas que ameritan una sanción, entre otras:

- a) No adoptar las acciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Presupuesto, cuando las apropiaciones de gasto sean superiores al recaudo efectivo de los ingresos.
- b) No incluir las apropiaciones para atender las obligaciones adquiridas.
- c) Utilizar indebidamente las rentas de destinación específica.
- d) Asumir compromisos sin apropiación o en exceso del saldo disponible y del PAC autorizado.
- e) No efectuar oportunamente los pagos por cesantías, aportes y seguridad social.

### **Políticas contables**

- ✚ Dar prevalencia a lo sustancial antes que a lo formal. Las transacciones y otros hechos deben contabilizarse y presentarse de acuerdo a su naturaleza y a su realidad financiera y no solamente de acuerdo a su forma legal.
- ✚ Los estados financieros serán publicado en un lugar visible de la entidad y en la página web de la misma.
- ✚ Quienes ejecutan procesos distintos al contable son responsables de reportar datos e información oportuna y veraz para su reconocimiento contable.
- ✚ Todos los hechos económicos, financieros, sociales y ambientales realizados en cualquier dependencia del EPA, serán debidamente informados al área de contabilidad a través de los documentos fuente o soporte de las operaciones, para que sean incorporados al proceso contable, así como la verificación respecto de su aplicación.

- ✚ Realizar cada dos años la depuración de Rentas, Cuentas por Cobrar, y demás activos, de tal forma que permita establecer los saldos reales y una adecuada clasificación
- ✚ La información contable será suministrada oportunamente al Director General, a la Contaduría General de la Nación y a los organismos de inspección, vigilancia y control; para estos efectos, el área contable elaborara un cronograma anual de informes y reportes que será actualizado periódicamente.

### **Política apoyo jurídico y representación judicial**

- ✚ Asesorar los diferentes procesos de la entidad en todos los aspectos legales aplicables, a fin de garantizar la legalidad y demás principios aplicables a las actuaciones administrativas y la contratación pública que se surten en la entidad.
- ✚ Dar trámite oportuno y eficiente a las actuaciones administrativas que se surten dentro del proceso así como la adecuada defensa técnica del Establecimiento Publico Ambiental de Cartagena en el curso de los procesos judiciales.

Por último, se diseñaron los formatos y registros de calidad para evidenciar las actividades que se desarrollan en el establecimiento público ambiental de Cartagena EPA, y de esta manera poder realizar mejoras y tomar decisiones con base en la información recopilada en los registros establecidos. De igual manera estos registros son soporte y evidencia objetiva al momento de afrontar una auditoria de calidad.



#### 4.0 PLAN DE ACCION

Luego de realizar la documentación para dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004, se procede a implantar cada actividad y tarea en los procesos identificados en el mapa de proceso. Es así como se procede al diseño de indicadores de gestión que midan el comportamiento del sistema de gestión de la calidad y la eficacia y eficiencia del mismo.

Teniendo en cuenta el gran impacto de este tema y la necesidad de diseñar indicadores que se ajusten a las necesidades de la entidad, se creó un manual de indicadores de gestión con el fin de establecer directrices en cuanto a cómo se elaboran, como se miden y que se hace con los resultados arrojados por estos. Ver anexo 3.

Con la colaboración de cada líder de proceso se diseñaron los indicadores de gestión que midan las actividades relevantes y generen valor al proceso. La siguiente fue la matriz de indicadores de gestión establecida:

Tabla 5. Matriz de indicadores de gestión.


PROCESO	INDICADOR	FORMULA	Indice de Logro	FUENTE	FRECUENCIA
GESTION DIRECCION	Seguimiento a la ejecucion del presupuesto	Totoal presupuesto ejecutado / Total del presupuesto EPA	100%	Gestion financiera	Semestral
	% cumplimiento objetivos de la entidad	No. Objetivos medidos/ Total objetivos implementados	80%	Informes diferentes procesos	Semestral
PLANEACION	Seguimiento a proyectos	No. Proyectos ejecutados / No. Proyectos formulados	100%	Procesos misionales	Semestral
		No. Proyectos gestionados / No. Proyectos formulados	80%	Procesos misionales	Semestral
EVALUACION Y MONITOREO	Cumplimiento del plan de auditorias	No. Auditorias ejecutados / No. Auditorias programadas	90%	informe control interno	Trimestral
	Monitoreo a la eficacia de las acciones correctivas plan mejoramiento	No. Acciones correctivas cerradas eficazmente / Total acciones correctivas implementadas	80%	informe control interno	Trimestral
CONTROL Y SEGUIMIENTO	Cumplimiento del cronograma de visitas	No. Visitas ejecutadas / No. Visitas programadas	90%	Informe tecnico	semestral
	% visitas de seguimiento realizadas	No. Visitas ejecutadas / No. Visitas programadas	90%	Informe tecnico	semestral
CONTROL Y VIGILANCIA	% respuestas a solicitudes	Respuestas emitidas en el plazo / total solicitudes recibidas	90%	Informe tecnico	semestral
	Cumplimiento programa de operativos	Operativos ejecutados / Operativos programados	90%	Cronograma de operaciones	semestral
GESTION AMBIENTAL	Índice de satisfacción del cliente	Resultados de las evaluaciones	90%	Encuesta de satisfaccion	semestral
	Seguimiento al plan de desarrollo en materia ambiental	Actividades del plan ejecutadas / actividades del plan proyectadas	90	Plan de desarrollo distrital	semestral
CONTABILIDAD	Cumplimiento en la entrega de informes	No. De informes entregados en el plazo / Total de informes a entregar	100%	Proceso contable	semestral
GESTION FINANCIERA	Cumplimiento en la entrega de informes	No. De informes entregados en el plazo / Total de informes a entregar	100%	Gestion financiera	semestral
GESTION ADMINISTRATIVA	Cumplimiento al plan de capacitacion	No. De capacitaciones ejecutadas / No. De capacitaciones programadas	100%	Plan de capacitaciones	Semestral
	Seguimiento a la documentacion de contratistas	No. Hojas de vida conformes / Total hojas de vidas entidad	90%		
	Seguimiento al cumplimiento del plan de compras	Total ejecutado del plan / total presupuestado	100%	Plan de compras	Semestral
APOYO JURIDICO Y REPRESENTACION JUDICIAL	Oportuna contestacion de las demandas	proceso judicial representado/ Proceso judicial contestado	100%	Oficina asesora juridica	Semestral
	Oportuna contestacion de derechos de peticion	Derecho de petición resuelto dentro del término legal/derecho de petición recibido.	100%	Oficina asesora juridica	Semestral

Además de la matriz de indicadores de gestión, se estableció el plan de acción de la entidad con el fin de establecer prioridades y metas en cuento a lo que según la misión

del EPA debe apuntar sus esfuerzos y prestar un buen servicio la comunidad y usuarios en general. Además establecer revisiones anuales de los indicadores para verificar la eficiencia de estos.

Después de planear y ejecutar las actividades del plan de acción y del cronograma propuesto para el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad en el establecimiento público ambiental de Cartagena EPA, se procede al seguimiento y medición para observar el cumplimiento del plan y medir la eficacia y eficiencia del mismo, para ello se usan los indicadores de gestión propuestos.

Tabla 6. Formato de solicitud de acción de mejora.



SOLICITUD DE ACCION DE MEJORA

Revision: 01  
Codigo: F-GDO-03

Tipo de acción:    Acción Correctiva     Acción preventiva

Proceso            \_\_\_\_\_    Responsable \_\_\_\_\_

Subproceso        \_\_\_\_\_    Responsable \_\_\_\_\_    No. Acción \_\_\_\_\_

Fecha:             \_\_\_\_\_    Reporto \_\_\_\_\_

Descripción del problema o situación \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Cause*            \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Fecha propuesta de solución: \_\_\_\_\_

**PLAN DE ACCION A TOMAR** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Costos de la Acción Tomada			
Descripción	A cargo de	Cant.	Costo
<b>Total</b>			



SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCION		
Fecha	AVANCE	Revisó
VERIFICACION DE LA EFICACIA		
<i>Fecha:</i> _____ <i>Revisó:</i> _____		
OBSERVACIONES		

Cierre: Si  No  Fecha: \_\_\_\_\_ VoBo OCI: \_\_\_\_\_

Fuente: Autores del proyecto

## 5.0 SEGUIMIENTO Y VERIFICACION

Después de documentar, implementar planes de acción y recopilar información del sistema de gestión de la calidad se procede a hacer seguimiento con el fin de verificar los avances y conocer el grado de implementación del sistema de gestión.

### 5.1 CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA

Se realizo un diagnostico final para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004 y tener un parámetro de comparación con el diagnostico inicial realizado, el resultado fue el siguiente:

<b>CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2004</b>			
Rev. 02 marzo de 2011			
4	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD	Cumple	
		Si	No
4.1	REQUISITOS GENERALES	X	
4.2	GESTION DOCUMENTAL		
4.2.1	Generalidades	X	
4.2.2	Manual de calidad	X	
4.2.3	Control de los documentos	X	
4.2.4	Control de los registros	X	
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	X	
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	X	
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	X	
5.4	PLANIFICACION	X	
5.4.1	Objetivos de calidad	X	
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad	X	
5.5	RESPONSABILIDAD , AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	X	
5.5.2	Representante de la dirección	X	
5.5.3	Comunicación interna	X	
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
5.6.1	Generalidades	X	
5.6.2	Información para la revisión	X	
5.6.3	Resultados de la revisión	X	

Tabla 7. Lista final de verificación al cumplimiento de los requisitos de la norma

<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>		
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	X	
6.2	TALENTO HUMANO	X	
6.2.1	Generalidades	X	
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	X	
6.3	INFRAESTRUCTURA	X	
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	X	
<b>7</b>	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO</b>		
7.1	PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO		
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	X	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	X	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	X	
7.2.3	Comunicación con el cliente	X	
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		EXCLUSION
7.4.	Adquisición de bienes y servicios		
7.4.1	Proceso para la adquisición de bienes y Servicios	X	
7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios	X	
7.4.3	Verificación de los productos y/ servicios adquiridos	X	
7.5	PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO		
7.5.1	Control de producción y de la prestación de servicio	X	
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio		EXCLUSION
7.5.3	Identificación y trazabilidad	X	
7.5.4	Propiedad del cliente	X	
7.5.5	Preservación del producto y/o servicio	X	
7.6	CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION	X	
<b>8</b>	<b>MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA</b>		
8.1	GENERALIDADES		
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION	X	
8.2.1	Satisfacción del cliente	X	
8.2.2	Auditoría interna	X	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	X	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicios	X	
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	X	
8.4	ANALISIS DE DATOS	X	
8.5	MEJORA		
8.5.1	Mejora continua	X	
8.5.2	Acción correctiva	X	
8.5.3	Acción preventiva	X	

Tabla 8. Grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004

	No. De items		
	Cumple	No cumple	% Cumplimiento
<b>Grado de cumplimiento de los requisitos NTCGP 1000:2004</b>			
Capitulo 4: Sistema de gestion de la calidad	5	0	11%
Capitulo 5: Responsabilidad de la direccion	11	0	25%
Capitulo 6: Gestion de recursos	6	0	14%
Capitulo 7: Realizacion del producto	12	0	27%
Capitulo 8: Medicion, analisis y mejora	9	1	20%
	<b>43</b>	<b>1</b>	<b>98%</b>
<b>Toatal Items</b>	<b>44</b>		

Fuente: Autores del proyecto

Según los resultados del diagnostico documental final, se muestra un grado de cumplimiento del 98% de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004 lo que muestra una avance del 50% con respecto al diagnostico inicial que cuyo resultado fue del 48%. Esto indica que se cumplió con uno de los objetivos propuesta de diseñar y documentar el sistema de gestión de la calidad lo cual es fundamental dado que todos los planes de acción y el seguimiento y verificación se realizan con base a lo descrito en los manuales, procedimientos y registros establecidos. El 2% que hace falta hace referencia que si bien se realizo el modelo para la realización de la encuesta de satisfacción al usuario esta no se ejecuto y por ende no se tienen resultados sobre la percepción y satisfacción de la comunidad y los usuarios en general sobre los servicios prestados por el EPA.

Ya se cuenta con documentos como:

- Mapa de procesos
- Caracterización de procesos
- Manual de la calidad
- Procedimiento de control de documentos


- Procedimiento de control de registros
- Procedimiento de control del producto no conforme
- Procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas
- Manual operativo
- Manual de indicadores de gestión
- Plan estratégico de la entidad
- Plan de capacitación
- Plan de inducción y re inducción
- Procedimiento de adquisición de bienes y servicios

Con respecto al contenido del manual se hizo una mejora importante al definir con exactitud los servicios que presta la entidad, dado que se venían presentado confusiones de la comunidad y usuarios en general, al definir dichos servicios se estableció un criterio de aceptación con base en las competencias y la misión de la empresa

## 5.2 SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN

Con respecto a los indicadores de gestión propuestos se realizó seguimiento y medición a cada proceso y el resultado se presenta a continuación:

Tabla 9. Seguimiento a los indicadores de gestión

		INDICADORES DE GESTION EPA 2010				
PROCESO	INDICADOR	FORMULA	Indice de Logro	FUENTE	FRECUENCIA	II Semestre
GESTION DIRECCION	Seguimiento a la ejecucion del presupuesto	% ejecutado / Total del presupuesto EPA	100%	Gestion financiera	Semestral	41%
PLANEACION	Seguimiento a proyectos	No. Proyectos ejecutados / No. Proyectos formulados	100%	Procesos misionales	Semestral	100%
	Cumplimiento de las acciones de los proyectos	Resultado real/ resultado proyectado	90%	Procesos misionales	Semestral	90%
	Cumplimiento del plan de auditorias	No. Auditorias ejecutadas / No. Auditorias programadas	90%	informe control interno	Trimestral	100%
EVALUACION Y MONITOREO	Monitoreo a la eficacia de las acciones correctivas plan mejoramiento	No. Acciones correctivas cerradas eficazmente / Total acciones correctivas	80%	informe control interno	Trimestral	90%
CONTROL Y SEGUIMIENTO	% visitas de seguimiento realizadas	No. Visitas ejecutadas / No. Visitas programadas	90%	Informe tecnico	semestral	90%
CONTROL Y VIGILANCIA	% respuestas a solicitudes	Respuestas emitidas en el plazo / total solicitudes recibidas	100%	Informe tecnico	semestral	100%
	Cumplimiento programa de operativos	Operativos ejecutados / Operativos programados	100%	Cronograma de operaciones	semestral	100%



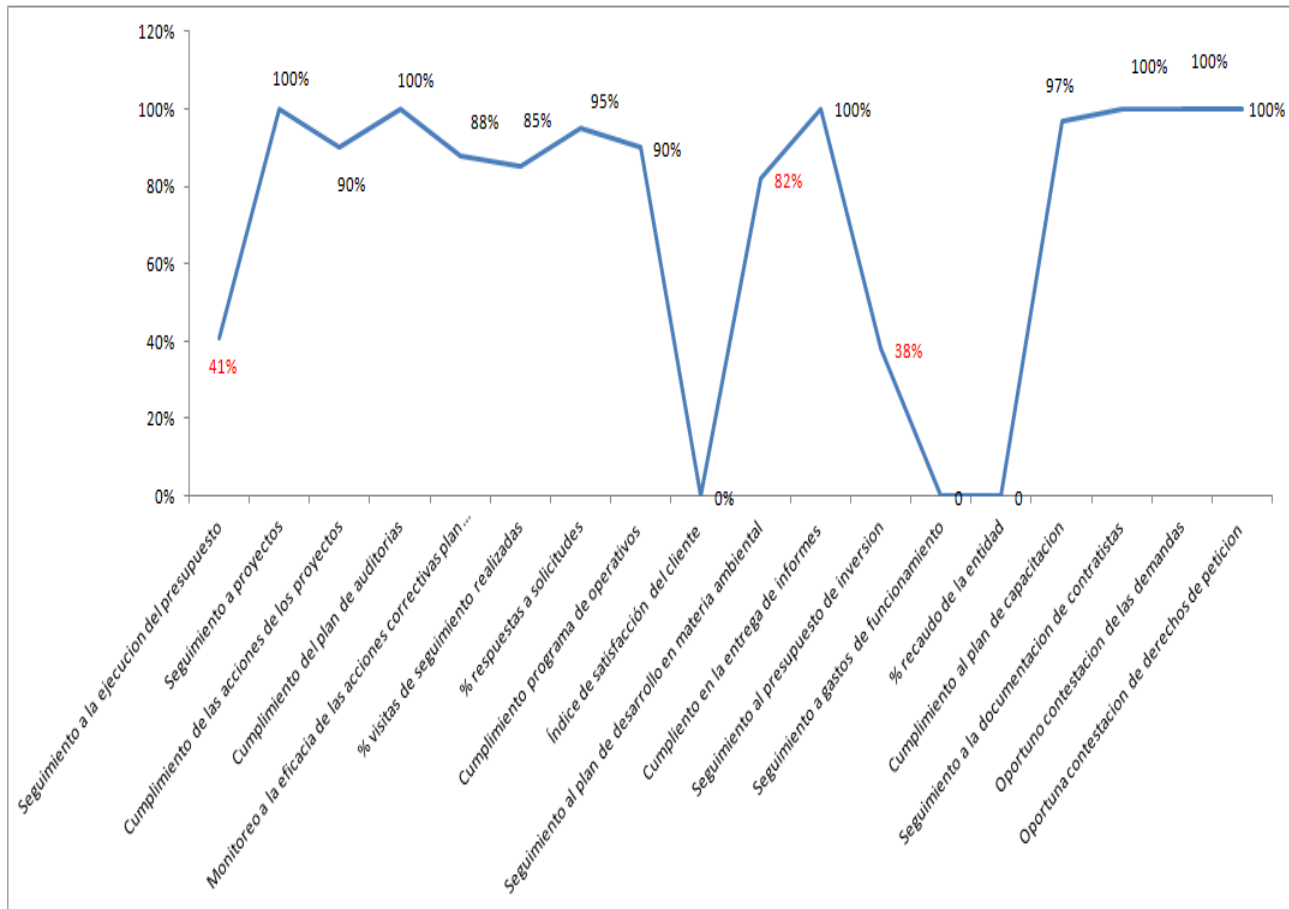
GESTION AMBIENTAL	Índice de satisfacción del cliente	Resultados de las evaluaciones	90%	Encuesta de satisfaccion	semestral	NA
	Seguimiento al plan de desarrollo en materia ambiental	Actividades del plan ejecutadas / actividades del plan proyectadas	90	Plan de desarrollo distrital	semestral	82%
CONTABILIDAD	Cumplimiento en la entrega de informes	No. De informes entregados en el plazo / Total de informes a entregar	100%	Proceso contable	semestral	100%
GESTION FINANCIERA	Seguimiento al presupuesto de inversion	Presupuesto de inversion ejecutado/ total presupuesto entidad	90%	ejecucion presupuestal de gastos	semestral	38%
	Seguimiento a gastos de funcionamiento	Gasto de funcionamiento / total presupuesto	100%	ejecucion presupuestal de gastos	semestral	48.74%
	% recaudo de la entidad	Ingresos recaudados/ingresos proyectados	90%	ejecucion presupuestal de ingresos	semestral	106.4%
GESTION ADMINISTRATIVA	Cumplimiento al plan de capacitacion	No. De capacitaciones ejecutadas / No. De capacitaciones programadas	90%	Plan de capacitaciones	Semestral	97%
	Seguimiento a la documentacion de contratistas	No. Hojas de vida conformes / Total hojas de vidas entidad	90%	Documentacion de contratos	semestral	100%
APOYO JURIDICO Y REPRESENTACION JUDICIAL	Oportuno contestacion de las demandas	proceso judicial representado/ Proceso judicial contestado	90%	Oficina asesora juridica	Semestral	100%
	Oportuna contestacion de derechos de peticion	Derecho de petición resuelto dentro del término legal/derecho de petición recibido.	90%	Oficina asesora juridica	Semestral	100%

Fuente: Autores del proyecto

Según los resultados arrojados en la tabla superior correspondiente al II semestre del año 2010, se muestra primero que todo se inicio con una parte muy importante de la implementación del sistema de gestión de la calidad como es la medición de datos y el análisis de la información, esto es gran avance por que antes no se tenían indicadores propios y no se tenían metas o índices de logros para cada proceso y con la puesta en marcha de los indicadores se puede saber el estado de cada proceso con respecto al sistema de gestión de la calidad y es una herramienta que le permite a cada proceso establecer acciones de mejora en caso que no se cumplan los objetivos o logros propuestos.

Al analizar la información se muestra un cumplimiento de cada indicador propuesto y solo 3 de los indicadores no cumplieron la meta propuesta como lo muestra el siguiente grafico:

Grafico 4. Comportamiento de los indicadores de gestión.



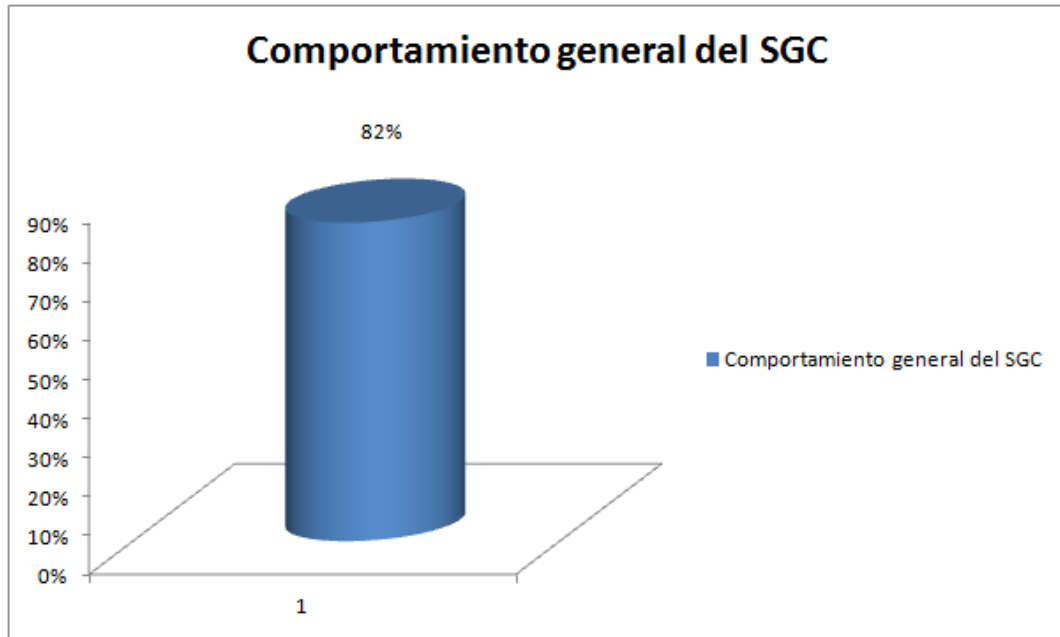
Fuente: Autores del proyecto

El seguimiento al presupuesto de ejecución, la satisfacción del cliente y el % de recaudo son algunos de los indicadores que lograron su objetivo, por lo cual y siguiendo la metodología definida en el procedimiento de acciones correctivas se levantaron unas acciones correctivas con el fin de realizar un análisis de causas y establecer un plan de acción para que en la siguiente medición no se presente la misma situación no deseada.

De lo anterior se puede decir que en términos generales el comportamiento del sistema de gestión de la calidad y de los procesos es bueno para ser la primera

medición que se hace, claro que se debe buscar la mejora continua y optimizar aun mas lo procesos con el fin de aumentar el grado de satisfacción tanto del cliente externo como interno.

Grafico 5. Comportamiento general del sistema de gestión de la calidad



Fuente: Autores del proyecto

Por último, se puede concluir del resultado de los indicadores de gestión, que el sistema de gestión de la calidad cuenta con un 82% de eficacia y se observa que los planes establecidos se han ejecutado en su mayoría.

### 5.3 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción recoge las metas propuestas en materia de ejecución de la entidad y describe el compromiso al cual se suscribe cada proceso para el año en curso.

Al revisar el plan de acción y su nivel de cumplimiento según las metas propuestas, se observa una tendencia positiva al respecto dado que la mayoría de estas se cumplieron como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 10. Resultados del plan de acción 2010.

<b>PLAN DE ACCION 2010</b>			
<b>Accion</b>	<b>Total acciones propuestas</b>	<b>Acciones cumplidas</b>	<b>% cumplimiento</b>
mantenimiento y adecuacion de parques, arborizacion y senderos ecologicos	5	5	100%
Desarrollo ambiental areas de preservacion cerro de la popa	5	2	40%
Plan de Ordenación y Manejo Ambiental de ecosistemas de manglar que circundan los cuerpos de agua internos.	6	5	83%
Mitigacion ambiental	5	4	80%
mantenimiento y limpieza de canales pluviales	2	2	100%
mantenimiento bocana y darsena	2	2	100%
parque distrital cienega dela virgen	7	4	57%
Sostenibilidad Ambiental de los Sectores Productivos.	1	5	500%
control y viigilancia ambiental	8	8	100%
Educacion Ambiental	9	7	78%
Fortalecimiento institucional	8	7	88%
Monitoreo a la calidad del aire	2	0	0%
	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>85%</b>

Fuente: Autores del proyecto

Como lo muestra la tabla anterior, se muestra un cumplimiento del 85% del plan de acción para el año 2010, estas actividades plasmadas son sacadas del plan de acción para el trienio y se hacen con base a estudios técnicos de las necesidades de la ciudad, requerimientos de la comunidad y metas establecidas por la entidad. Si observamos el cumplimiento de la actividad de monitoreo a la calidad del aire, esta no realizo debido a que no contaba con el presupuesto para realizar esta actividad y por ende quedo programada para el año 2012.

Ya con la implementación del sistema de gestión de la calidad, se hace por primera vez una medición objetiva de las actividades y su cumplimiento dado que aquí se presentaban algunos problemas porque se tenían datos numéricos que soportaran la ejecución del plan, esta sin duda es uno de los mejores aportes de la implementación como lo es la definición de actividades, metodología de medición y análisis y evaluación de los resultados obtenidos.

#### **5.4 AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

Como fase final de verificación, se realizó una auditoría interna al sistema de gestión implementado con el fin de validar toda la información recopilada y establecer de forma metodológica el estado de implementación del sistema de gestión de la calidad.

La auditoría se realizó siguiendo los protocolos establecidos en el procedimiento de auditorías internas y fue realizada por personal externo competente y calificado para realizar auditorías a sistemas de gestión de la calidad.

##### **Objetivos**

- Verificar el estado del SGC y su conformidad con los requisitos de la norma NTC GP 1000:2004 y los demás aplicados por las leyes colombianas.
- Evidenciar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

##### **Alcance**

El presente plan comprende la auditoría a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de la EPA, así como a los procedimientos que hacen parte integral de los mismos.

##### **Generalidades**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad por parte de la dirección del establecimiento público ambiental de Cartagena EPA, demuestra compromiso con la mejora continua de los procesos y con la implementación de estándares de calidad que satisfagan los requerimientos y necesidades de la comunidad y las demás partes

interesadas.

Luego de realizar la auditoria al SGC (sistema de gestión de la calidad) se procedió a analizar y evaluar los hallazgos encontrados y plasmarlos en este informe como lo muestra el siguiente ítem.

### Listado de no conformidades por procesos

Tabla 11. Lista de no conformidades por procesos

Proceso	Requisito	Descripción	Tipo de Hallazgo		
			NCM	NCm	Obs.
Gestión dirección	4.2 gestión documental	No se evidencia que el proceso de gestión documental, no se evidencia una forma ágil de recuperar la información y la documentación existente.		X	
Gestión administrativa	6.2.2 competencia, toma de conciencia y formación	Se evidencian registros del cumplimiento al plan de capacitaciones y de inducción de la entidad pero están desactualizados			X
Gestión administrativa	6.3 infraestructura	Se evidencian deficiencias en el almacén, no existe un método de entradas y liberación de los productos almacenados y tampoco registros de revisión de los productos comprados.		X	

OBSERVACIONES..... 1  
 NO CONFORMIDADES MENORES..... 2  
 NO CONFORMIDADES MAYORES..... 0

Según los resultados derivados del informe de auditoría interna se puede concluir que el sistema de gestión de la calidad del establecimiento público ambiental se encuentra diseñado, implementado y monitoreado mediante los indicadores de gestión y planes de acción establecidos en la entidad.

Como mecanismo final se hizo un análisis FODA para que con los resultados que este arroje, la entidad pueda contar con más herramientas que le permitan establecer

planes de mejora que aumentan la eficacia de los procesos y aumenten la satisfacción de los usuarios y de la comunidad en general.

El siguiente es el resultado del análisis FODA:

Tabla 12. Análisis FODA

<p style="text-align: center;">ANALISIS FODA</p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en el marco de la ley</li> <li>• Compromiso con la mejora continua</li> <li>• Personal competente</li> <li>• Buena documentación del SGC</li> <li>• Se determinan los requisitos de los usuarios</li> <li>• Atención de las quejas y reclamos de los usuarios en general</li> <li>• Ente descentralizado</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal con actitud de cambio</li> <li>• la temática ambiental se hace preponderante y vigente</li> <li>• mucho por hacer como autoridad ambiental</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de personal en diferentes áreas</li> <li>• Infraestructura no adecuada para la organización</li> <li>• Falta de seguimiento a los procedimientos implementados</li> <li>• Falta de un sistema de información</li> </ul>	<p><b>Estrategias FO</b></p> <p>Fortalecer el sistema de gestión MECI – CALIDAD</p> <p>Capacitación permanente en temas misionales y de desarrollo humano</p>	<p><b>Estrategias DO</b></p> <p>Hacer un estudio de cargas de trabajo</p> <p>Fortalecer la oficina de control interno</p>
<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra limitación de funciones y competencia de CARDIQUE</li> <li>• Falta de conciencia ambiental en la</li> </ul>	<p><b>Estrategias FA</b></p> <p>Diseñar campañas de toma de conciencia de la importancia de preservar el ambiente</p> <p>Buscar asesoría legal especializada que aclaren la situación con CARDIQUE</p>	<p><b>Estrategias DA</b></p> <p>Implementar un sistema de información acorde a las necesidades de la entidad</p> <p>Mejorar la infraestructura de la entidad en pro de la mejora de los procesos</p>

ciudadanía		
------------	--	--

Fuente: Autores del proyecto



## 6.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se cuenta con sistema de gestión de la calidad documentado que cumple con los requisitos de la norma NTC GP 100:2004.
- La entidad cuenta con personal competente que impacta positivamente al interior de la organización y en los usuarios.
- Se evidencia seguimiento al plan de acción de la entidad y el cumplimiento de las metas trazadas en el mismo
- Se evidencia la generación de acciones correctivas y preventivas, estas son derivadas del monitoreo al plan de acción y demás planes de la entidad por la buena interacción que existe entre MECI y CALIDAD.
- El sistema de archivos actual no está organizado, no se evidencia control de estos y por su forma de almacenamiento están propensos a su deterioro o pérdida.
- Se debe trabajar en el programa de inducción, con el que todo el personal de OPS y contratistas conozca mejor el funcionamiento de la entidad.
- Se debe asignar y establecer el cargo de Coordinador de Calidad en el EPA, ya que en estos momentos esas funciones son asumidas y realizadas por el subdirector técnico de desarrollo sostenible.
- Se debe establecer revisiones anuales de los indicadores de gestión para verificar su eficiencia.