

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS,
UNA HERRAMIENTA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS
ORGANIZACIONES
(Manual de Procedimientos para el Ecoparque Natura)**

CLAUDIA LUCÍA PELÁEZ GÓMEZ - 43.725.218
HÉCTOR ALONSO ROLDÁN FERNÁNDEZ - 98.543.783
JULIÁN EDUARDO GRAJALES SÁNCHEZ - 76.322.234

UNIVERSIDAD DE MEDELLIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
MEDELLÍN
2012

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS,
UNA HERRAMIENTA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS
ORGANIZACIONES
(Manual de Procedimientos para el Ecoparque Natura)**

CLAUDIA LUCÍA PELÁEZ GÓMEZ - 43.725.218
HÉCTOR ALONSO ROLDÁN FERNÁNDEZ - 98.543.783
JULIÁN EDUARDO GRAJALES SÁNCHEZ - 76.322.234

La presente monografía se presenta para optar al título de
Especialista en Alta Gerencia

Asesor temático:
ALBERTO E. URIBE M.
Abogado, Administrador de Empresas, Especialista en Alta Gerencia

Asesor metodológico:
MARÍA CECILIA ARCILA GIRALDO
Especialista en Literatura Latinoamericana, Magíster en Gerencia del Desarrollo

UNIVERSIDAD DE MEDELLIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
MEDELLÍN
2012

NOTA DE ACEPTACIÓN

Asesor Temático

Asesor Metodológico

Medellín, diciembre de 2012

AGRADECIMIENTOS

Queremos presentar un agradecimiento y hacer un reconocimiento a todas aquellas personas que han apoyado nuestra labor, y fueron parte esencial en el desarrollo y resultados de este proceso investigativo. A la Universidad de Medellín, especialmente a nuestros profesores; igualmente a quienes fueron asesores de este trabajo, porque con su guía hemos logrado cumplir con los objetivos académicos y de vida que nos permiten seguir adelante en nuestro proceso de formación tanto en lo intelectual como en nuestra vida como seres útiles a la comunidad donde residimos.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1. ECOPARQUE NATURA, UN PROYECTO AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD Y DE LA NATURALEZA	11
1.1 CONTEXTO LOCAL: MUNICIPIO DE SABANETA (ANTIOQUIA)	11
1.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL DEL ECOPARQUE NATURA	12
1.2.1 La Institución Educativa	12
1.2.2 La importancia de establecer los procedimientos.	13
1.2.2.1 Misión.	13
1.2.2.2 Visión	14
1.2.2.3 Filosofía.	14
1.2.2.4 Valores.	14
1.2.3 La necesidad de un manual de procedimientos.	15
1.3 HISTORIA	16
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ECOPARQUE NATURA	18
1.4.1 Organigrama	18
CAPÍTULO 2. ANÁLISIS Y ESTUDIO DE LA INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ECOPARQUE NATURA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA BERRÍO	20
2.1 DEFINICIONES RELACIONADAS CON EL TEMA	20
2.1.1 Institución educativa.	20
2.1.2 Medio ambiente: puede afirmarse que el medio ambiente	22
2.1.3 Buenas prácticas ambientales.	22

2.1.4 Educación ambiental	23
2.1.5 Ecología	24
2.1.6 Ecoparque (parque ecológico)	24
2.2 ¿QUÉ ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?	24
2.2.1 ¿Qué es un manual?	24
2.2.2 Procedimientos	25
2.2.3 Manual de procedimientos	28
2.3 ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVOS RELACIONADOS CON EL PROYECTO	29
CAPÍTULO 3. EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS PROCESOS	35
CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ECOPARQUE NATURA	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA	83

RESUMEN

Se desarrollan en el presente documento los elementos más importantes relacionados con el tema de los manuales de procedimientos, como herramientas que mejoran el desempeño de los empleados de una organización. Estos temas tienen que ver con los aspectos de terminología, legislación y aplicación de este tipo de herramienta. En este caso, aparte de exponer los elementos que constituyen el manual, se elaborará una propuesta de MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ECOPARQUE NATURA; buscando que el personal que allí labora conozca concretamente cuáles son las funciones inherentes a su cargo, y cuáles son las responsabilidades de cada uno de ellos.

ABSTRACT

Are developed in this paper the most important elements related to the issue of procedural manuals, as tools that improve the performance of employees in an organization. These issues have to do with issues of terminology, legislation and implementation of this type of tool. In this case, beyond setting out the elements of the manual, will develop a proposal PROCEDURES MANUAL FOR NATURA ECOPARQUE; looking for staff who work there know specifically what are the functions of his office, and what responsibilities of each.

INTRODUCCIÓN

Un aspecto fundamental en el adecuado funcionamiento del engranaje de una organización, cualquiera que sea su razón de ser, es el que tiene que ver con el conocimiento que tiene cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, esto es que cada uno conozca el rol que desempeña por su cargo. Es precisamente lo que se pretende con esta propuesta de Manual de Procedimientos para el Ecoparque Natura, que el personal que labora allí, conozca cuáles son las funciones inherentes a su trabajo. Al tener establecido el manual de procedimientos, se busca evitar repetición de procesos, confusiones respecto a quién es el responsable de determinada labor, entre otros aspectos.

Para la elaboración del Manual de Procedimientos para el Ecoparque Natura, al no contar la institución con ningún tipo de información que se refiera a este tipo de documentos, en los capítulos iniciales, se desglosará la información pertinente a las actividades relacionadas con educación, protección al medio ambiente y el adecuado trato a los animales; también se analizará la información que tiene que ver con procesos, procedimientos, manuales, legislación pertinente. Al tener claros los conceptos relacionados con este tema, se propondrá en el último capítulo un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ECOPARQUE NATURA, con el cual se espera que se mejoren y se optimicen los procedimientos que hacen funcionar adecuadamente el Ecoparque.

El objetivo es que exista una guía con la cual se facilite la labor de elaboración de este tipo de documentos, que aquellas personas o instituciones cuya razón de ser es similar a la del Ecoparque Natura, puedan acceder al documento y tengan claros los conceptos, términos y legislación para que siempre se busque preservar los recursos naturales, proteger el medio ambiente y educar.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos, al finalizar el trabajo aparecerá la propuesta de Manual de Procedimientos que se pondrá en consideración para su aprobación por parte de las directivas de esta Institución.

Para la presentación del presente documento, se han de seguir las pautas que para este tipo de texto se encuentran determinadas. Es de aclarar que el glosario no se presenta al principio del trabajo como indica la norma técnica, ya que hay un capítulo que se encarga de definir y aclarar los términos pertinentes al tema.

Luego de presentado el documento se espera la aprobación por parte del Ecoparque Natura, a fin de aclarar o modificar, de acuerdo al concepto de las directivas del Ecoparque.

CAPÍTULO 1. ECOPARQUE NATURA, UN PROYECTO AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD Y DE LA NATURALEZA

1.1 CONTEXTO LOCAL: MUNICIPIO DE SABANETA (ANTIOQUIA)

A partir de 1750, los terrenos del actual municipio de Sabaneta, han sido ocupados por familias blancas, provenientes en su mayoría de España. Se tienen referencias relacionadas con el inicio de las actividades educativas en el Municipio desde 1858, cuando don Sótero Arango inicia la instrucción pública para varones. En la actualidad el Municipio cuenta con 9 instituciones educativas públicas, 8 instituciones privadas y 5 de educación universitaria.

Según el censo de 2005, la población del Municipio es de 44.820 habitantes, siendo la octava aglomeración urbana del área metropolitana del Valle de Aburrá que suma un total de 3.312.165 de personas. Su densidad poblacional es, aproximadamente, de 2.988 habitantes por kilómetro cuadrado. El 47.2 % de la población son hombres y el 52,8 % mujeres. Desde su fundación en 1899 (Acuerdo N° 11 de enero de ese año) y hasta 1967, Sabaneta aparece como corregimiento del municipio de Envigado; siendo el 1º de enero de 1968, el día en que se registra su erección como municipio, sin embargo, su día tradicional es el 22 de noviembre.

Sabaneta es el municipio más pequeño de Colombia en extensión territorial: 15 kilómetros cuadrados. Pero de igual manera es un municipio dinámico comercial y turísticamente ya que su templo principal, ubicado en el parque Simón Bolívar, es tenido como santuario de la virgen María Auxiliadora, por lo que es visitada por propios y extraños, siendo el martes el día de mayor aglomeración de fieles a esta advocación mariana; además cuenta con destacados sitios de esparcimiento que

son visitados principalmente los fines de semana, siendo importantes generadores de empleo y bienestar para la comunidad sabaneteña.

Entre los principales sitios de interés turístico, educativo y cultural del Municipio se cuenta con: la estatua de Bolívar civil, la escultura de los fundadores, la casa de la cultura La Barquereña, el parque ecológico y recreativo municipal El Romeral, el alto de Piedras Blancas, la Casa de La Doctora (lugar de nacimiento del doctor José Félix de Restrepo), y el parque principal Simón Bolívar.

1.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL DEL ECOPARQUE NATURA

1.2.1 La Institución Educativa. El Ecoparque Natura es un proyecto de la Institución Educativa José María Berrío, por lo tanto está sujeto a la normatividad que sobre educación tiene el País, específicamente la Constitución Política de 1991, la Ley 115 de 1994 (“Por la cual se expide la Ley General de Educación), y todas las normas y la jurisprudencia pertinente a su razón de ser: educar en el respeto a la naturaleza y a todos los seres vivos.

También es importante tener en cuenta que el manual de convivencia de la Institución Educativa aplica para este proyecto.

- De acuerdo con la historia de la Institución Educativa: *“(…) Nació el Colegio el día 14 de noviembre de 1.980, cuando la Secretaría de Educación Departamental otorgo el permiso de funcionamiento N.10.5... Se le asignó el nombre como homenaje al sacerdote, monje benedictino, padre JOSÉ MARÍA BERRÍO IRIARTE, quien se vinculó al Colegio desde su misma fundación como asesor espiritual y más tarde como mentor... El Colegio inició en un ambiente natural rodeado de árboles y zonas verdes, finca Bellavista, en la Loma de Los Balsos. Desde el 1° de enero de 1998, la Institución cuenta con una sede campestre*

propia en la vereda María Auxiliadora del Municipio de Sabaneta... Fueron los fundadores: Alberto Parra Colorado, William Rodríguez Ortega, Guillermo León Jaramillo Giraldo y Hernán Darío Jaramillo Giraldo (...).”¹.

Es importante destacar que el proyecto Ecoparque Natura no ha establecido hasta el momento una serie de parámetros adecuadamente documentados que tengan que ver con el funcionamiento interno del sitio, ni existe una normatividad clara (e igualmente documentada) para los visitantes y usuarios del Ecoparque.

1.2.2 La importancia de establecer los procedimientos. La actividad misma del Ecoparque obliga a que sus procedimientos estén claramente establecidos y que se apliquen adecuada y eficientemente, buscando siempre preservar la integridad de los empleados y los visitantes, pero sin dejar de lado la protección de los animales y de los demás recursos (como el agua) con los que cuenta el proyecto. En la actualidad estos procesos no están ni documentados ni claramente determinados.

Pero si bien no están correctamente establecidos los procedimientos, sí tienen claro las directivas del proyecto Ecoparque Natura, hacia adónde van dirigidos sus esfuerzos, por lo que tienen claramente determinadas su misión, visión y filosofía:

1.2.2.1 Misión. Participamos en el proceso de educar a la niñez apoyando a las instituciones educativas con una propuesta innovadora, que pretende sensibilizar en el respeto por el campo y los animales domésticos, a través de la interacción y el acompañamiento de personal calificado. De esta manera lograremos desarrollar aprendizajes significativos.

¹ Historia del Colegio. En <http://www.josema.edu.co/index.php/nuestro-colegio/historia-del-colegio>. Consultada noviembre de 2012.

1.2.2.2 Visión. Ecoparque Natura será el lugar ecológico por excelencia que garantizará a las instituciones educativas la mejor opción en el proceso de aprendizaje en todo lo referente con el medio ambiente y sus componentes.

1.2.2.3 Filosofía. Que los niños vivan la naturaleza como una aventura que les permita interiorizar e interactuar favorablemente con otros seres, logrando ser mejores personas, capaces de amar y respetar el medio ambiente.

1.2.2.4 Valores. De acuerdo con su rector:

“La razón principal para darle vida a este proyecto, fue la necesidad de crear una identidad y un enfoque diferente al nuestra institución. Además queríamos difundir a nuestros estudiantes, valores fundamentados en las prácticas ecológicas, entre los valores están:

1.2.2.4.1 Participar a niños, jóvenes y adultos, para que vivan la naturaleza como una aventura que les permita interiorizar e interactuar favorablemente con otros seres, logrando ser mejores personas. Personas que amen y respeten el medio ambiente.

1.2.2.4.2 Fomentar procesos formativos para la educación, ayudando a los colegios y preescolares a desarrollar competencias y a generar un cambio de actitud en sus estudiantes entorno al campo y sus labores.

1.2.2.4.3 Presentar desafíos constantes de metodologías en donde se aprende mientras se están haciendo actividades dirigidas, abiertas y espontáneas, conjugándose la enseñanza, la alegría y la naturaleza.”².

² Entrevista con el señor Hernán Darío Jaramillo, coordinador administrativo y financiero de la Institución Educativa José María Berrío.

1.2.3 La necesidad de un manual de procedimientos. En la búsqueda de mejorar cada día y dinamizar el proyecto es que se genera la necesidad de establecer un manual de procedimientos para el Ecoparque Natura. Esta necesidad se da a partir de varias razones:

- No existe en el Ecoparque un manual de procedimientos que regule de manera clara y concisa cómo debe proceder cada empleado en el ejercicio de las funciones inherentes a su cargo para que esté de acuerdo con lo que el Ecoparque requiere.
- Porque el Ecoparque ha tenido mucho auge en este último año, lo cual lo obliga a optimizar sus operaciones en las diferentes áreas que comprende su funcionamiento.
- Porque la gerencia tiene limitadas sus funciones al tener que diseñar procedimientos sobre la marcha, generando reprocesos (repetición de procesos o procesos ineficaces) e ineficiencias.
- La asignación de responsabilidades cuando sucedan contingencias de cualquier índole.
- La concientización de los riesgos de tipo económico, administrativo, financiero, que corre el Ecoparque al no poseer un control total de sus operaciones.

1.3 HISTORIA

El ECOPARQUE NATURA se encuentra ubicado en la vereda María Auxiliadora del municipio de Sabaneta, Antioquia; es un proyecto que pertenece a la Institución Educativa José María Berrío.

Hacia el año 2004, la Institución Educativa José María Berrío poseía unos terrenos, de aproximadamente 4 hectáreas que no prestaban ninguna utilidad a la Institución. Éstos no eran cultivados ni intervenidos, pero contaban con una apreciable cantidad y variedad de fauna y flora. Además de ser regados por una limpia y cristalina fuente hídrica que los cruza.

El proyecto en sí empieza este año aprovechando la presencia de una ingeniera ambiental que realizaba sus prácticas en la Institución Educativa. Es esta profesional quien comienza una labor de sensibilización a la comunidad educativa, inicialmente a profesores y alumnos, con la creación de grupos organizados cuya atención estaría dirigida específicamente al tema ambiental y al cuidado de la naturaleza, utilizando como área de reconocimiento y trabajo los terrenos de la Institución Educativa que se encontraban baldíos.

Se crean el GRUPO AMBIENTAL conformado por niños, y el PRAES (Proyecto Ambiental Escolar) que contaba con jóvenes de los grados sexto a once. Estos grupos se dedicaban a la observación, sobre el terreno, de animales, específicamente insectos, y a la identificación de material vegetal. Como resultado del accionar de estos grupos, la Institución Educativa José María Berrío compra en este año de 2004 los dos primeros animales que harían parte del naciente proyecto: una vaca y un caballo.

Para el año de 2006 se hace necesaria la construcción de un sitio que tenga las condiciones necesarias para albergar los animales que ya habían aumentado en número y variedad de especies, es así como se da la construcción de los establos para las vacas y los caballares, así como la de las porquerizas, ya que la Institución Educativa había incorporado a este proyecto ambiental algunos cerdos.

A partir del año 2007 comienza a gestarse la idea de convertir los terrenos en un ECOPARQUE; con recursos de la Institución Educativa se fueron ampliando las instalaciones y se fue dando vida a una granja educativa; la cual recibía la visita no sólo de la comunidad educativa de la Institución, sino que abrió sus puertas a todos aquellos grupos que quisieran realizar visitas guiadas por expertos en el tema ambiental y ecológico; en estos recorridos se intenta concientizar a los visitantes en torno al respeto por los animales, se sensibiliza a la comunidad en torno al tema ambiental y de manejo de residuos.

Los grupos visitantes se hacen partícipes del mantenimiento de las instalaciones del Ecoparque, ya que las visitas guiadas y las visitas en general a las instalaciones del ECOPARQUE, tienen un costo que se invierte en el mismo Ecoparque.

En la actualidad en la granja se cuenta con gallinas, cerdos, vacas, caballos, conejos, patos, cabras y ovejas. La granja tiene como objetivo principal el de educar a sus visitantes y sus usuarios en los temas del cuidado y la protección de la naturaleza y el respeto por los animales, tanto los domésticos como los silvestres.

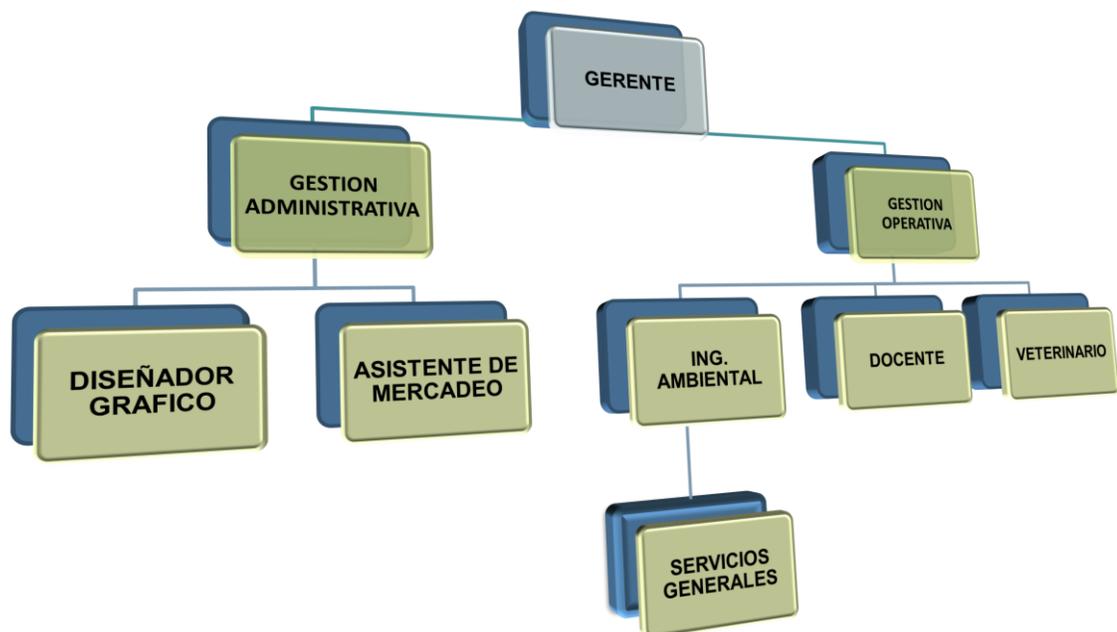
Sus directivas propenden por el adecuado funcionamiento y por mantener la vigencia del Ecoparque en el medio educativo del municipio de Sabaneta y en general de sus usuarios. A futuro el Ecoparque busca que el número de visitantes

aumente y que las comunidades educativas de otros municipios se beneficien de él.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ECOPARQUE NATURA

1.4.1 Organigrama

El proyecto ECOPARQUE NATURA se desarrolla en una pequeña granja educativa que cuenta con una variedad importante de animales domésticos y flora y fauna silvestre que hacen honor a la gran diversidad de especies con las que cuenta el Valle de Aburrá, así mismo con una fuente hídrica gracias a la cual se enseña cómo proteger este vital recurso no renovable. Actualmente su organigrama está establecido así:



En el caso del Ecoparque Natura, el gerente es quien se encarga de liderar la gestión administrativa y la gestión operativa, por lo tanto, cada uno de los

procesos y procedimientos relacionados con todo el funcionamiento de la Institución tienen que ser de su conocimiento. Su apoyo, en la parte administrativa son el diseñador gráfico y el asistente de mercadeo, junto con quienes desarrollan las distintas gestiones que permiten la vida financiera, jurídica y de mercadeo del Ecoparque. En cuanto a la gestión operativa, intervienen un ingeniero ambiental, un veterinario, un docente de chalanería que hace las veces de guía en los recorridos para los grupos visitantes, y un empleado de servicios generales.

CAPÍTULO 2. ANÁLISIS Y ESTUDIO DE LA INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ECOPARQUE NATURA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA BERRÍO

2.1 DEFINICIONES RELACIONADAS CON EL TEMA

Es de tener en cuenta que la importancia de la propuesta de un manual de procedimientos para el Ecoparque Natura de la Institución Educativa José María Berrío no sólo radica en el mejoramiento de los procesos y todos los beneficios inherentes a ello, sino que apunta a procesos educativos y formativos dirigidos a la comunidad en general, y que a su vez van encaminados a crear consciencia en toda la población en cuanto a la protección del medio ambiente, de los seres vivos y de los recursos naturales; todo esto de la mano de procesos y procedimientos claros y precisos que pueden ser replicados a otras instituciones de distintos órdenes y distintas razones de ser.

Fundamentalmente, en el manual de procedimientos que se propone se han de tener en cuenta todos los aspectos relacionados con educación, medio ambiente y manuales de procedimiento; por lo que se hace imperativo conocer los términos relacionados con estos temas y que atañen al tema central de este documento.

Así mismo, en el presente capítulo se incorporará, en el numeral 2, la normatividad vigente en el País en relación con el asunto motivo de esta investigación.

2.1.1 Institución educativa. Al ser el Ecoparque Natura un apéndice de la Institución Educativa José María Berrío, es pertinente para el desarrollo de esta investigación tener claro el concepto de institución educativa, a lo cual se

acomoda la definición que hace un asesor del Ministerio de Educación Nacional de Colombia, con respecto a la definición del término:

“ (...) De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 715 de 2001, se denomina institución educativa el conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o particulares cuya finalidad es prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo, y la media; la que para prestar el servicio educativo debe contar con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial, disponer de la infraestructura administrativa, soportes pedagógicos, planta física y medios educativos adecuados; debe combinar los recursos para brindar una educación de calidad, la evaluación permanente, el mejoramiento continuo del servicio educativo y los resultados del aprendizaje en el marco de su Programa Educativo Institucional. (...).”³.

Esto plantea la necesidad de dejar en claro todos los procesos que atañen a la vida en comunidad educativa. Cada uno de los procesos y procedimientos que determinan la convivencia escolar entre los integrantes de todos los niveles de la institución educativa, tienen que ser claros y estar debidamente documentados. Así, estas instituciones, cuyas actuaciones son consideradas como “actuaciones administrativas” aplica lo relacionado con el Código Contencioso Administrativo. En el caso del Ecoparque Natura, al pertenecer a la Institución Educativa tiene que acogerse a la normatividad para este tipo de instituciones.

Conocer y cómo cuidar la naturaleza, cómo aprovechar los recursos naturales, tendrían que ser temas prioritarios en los procesos educativos actuales. El sistema educativo debe suministrar la información sobre ecología que se incorporará al

³ MOLINA TRUJILLO, Abraham. Establecimientos educativos – (naturaleza). En http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-127853_archivo_pdf_Naturaleza_4.unknown. Consultada en noviembre de 2012.

pensum. Información pertinente al cuidado de los animales domésticos, pasando por las charlas cotidianas de docentes, y relacionadas con reciclaje, buenas prácticas medioambientales, o el trabajo en huertas escolares buscando un mejor nivel en la dieta que se le suministra a los educandos, y la concientización de los profesionales de otras áreas en instituciones educativas de todos los niveles. Que es básicamente lo que la Institución Educativa José María Berrío busca con su proyecto de Ecoparque Natura.

2.1.2 Medio ambiente: puede afirmarse que el medio ambiente. Está constituido por elementos naturales y artificiales, que se encuentran interactuando e interrelacionados y que son modificados por procesos implementados por el ser humano. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales (respeto por la naturaleza y por los recursos que ella provee), sociales (tolerancia, convivencia pacífica, solidaridad, entre otros.) y culturales (identidad y memoria) que existen en un espacio geográfico y en un momento histórico determinados.

En la actualidad el hombre está tomando consciencia a cerca de la importancia de preservar y proteger los recursos naturales renovables y los no renovables, asumiendo un compromiso con el medio ambiente, en la búsqueda de mejorar día a día las condiciones de vida y detener el daño inmenso que se le ha hecho al planeta con los procesos industriales contaminantes y el ataque indiscriminado del hombre contra las fuentes hídricas y los terrenos utilizados para el cultivo de productos vegetales y la práctica de la ganadería.

2.1.3 Buenas prácticas ambientales. Son aquellas acciones emprendidas por el hombre y/o su comunidad tendientes a mejorar las condiciones del ambiente. Es importante tener en cuenta que se requiere de un cambio de pensamiento al momento de la utilización de los recursos tratando de reducir el impacto ambiental,

y proyectar posibles transformaciones, para el caso que ocupa este documento, específicamente en lo pertinente a los subproductos que genera el proyecto.

Siempre se ha de buscar que las buenas prácticas ambientales sean sencillas y útiles, que puedan ser difundidas con facilidad y que los niños y jóvenes vean en ellas un elemento que les mejora diariamente la vida y los hace estar en mayor armonía con la naturaleza.

2.1.4 Educación ambiental. De acuerdo con la Ley 1549 de julio 5 de 2012 (*“Por medio de la cual se fortalece la institucionalización de la política nacional de educación ambiental y su incorporación efectiva en el desarrollo territorial”*):

“(…) la educación ambiental debe ser entendida, como un proceso dinámico y participativo, orientado a la formación de personas críticas y reflexivas, con capacidades para comprender las problemáticas ambientales de sus contextos (locales, regionales y nacionales). Al igual que para participar activamente en la construcción de apuestas integrales (técnicas, políticas, pedagógicas y otras), que apunten a la transformación de su realidad, en función del propósito de construcción de sociedades ambientalmente sustentables y socialmente justas (…).”⁴.

A ella tienen derecho todos los colombianos, y su objetivo primordial es el de:

“(…) fortalecer la institucionalización de la Política Nacional de Educación Ambiental, desde sus propósitos de instalación efectiva en el desarrollo territorial; a partir de la consolidación de estrategias y mecanismos de mayor impacto, en los ámbitos locales y nacionales, en materia de sostenibilidad del tema, en los escenarios intra, interinstitucionales e intersectoriales, del

⁴ SENADO DE LA REPÚBLICA. Ley 1549 de julio de 2012. Diario Oficial 48482 de 2012. Bogotá.

desarrollo nacional. Esto, en el marco de la construcción de una cultura ambiental para el país (...).”⁵.

2.1.5 Ecología. Es definida como la ciencia que intenta dar explicación a las interacciones determinantes de la distribución y de la abundancia de seres vivos en la naturaleza. También es un marco científico para establecer las relaciones que se dan entre el medio ambiente y los organismos vivos y los inorgánicos, teniendo en cuenta para esta interrelación los factores físicos y los químicos a los que se enfrentan estos seres.

La ecología es una ciencia multidisciplinaria porque recurre, para su desarrollo a otras ciencias como la física, la química, la geografía, las matemáticas, la climatología, la meteorología y la ética.

2.1.6 Ecoparque (parque ecológico). Un ecoparque o parque ecológico es un área establecida para, entre otros aspectos, la enseñanza del cuidado del medio ambiente; su razón de ser se basa en la conservación del equilibrio ecológico y el cuidado de la biodiversidad. Tal vez su tarea más fundamental es la de proteger los recursos naturales que se encuentran tanto en su jurisdicción como en cualquier otro lugar del planeta, esto mediante procesos educativos que impacten y concienticen a la mayor cantidad de público. Un ecoparque es un referente de la calidad de vida que tenemos que heredar a las generaciones venideras, entregándoles un planeta más limpio cada día.

2.2 ¿QUÉ ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

2.2.1 ¿Qué es un manual?. Un manual se clasifica dentro de los textos expositivos. El manual busca siempre informar. En este sentido, el manual da

⁵ Ibid.

información específica y secuencial para que, gracias a su lectura, se pueda llevar a efecto cierta tarea específica o cumplir con determinada responsabilidad. En un manual se sintetiza lo más fundamental de una materia, de los pasos a seguir al momento de realizar determinadas actividades o, con relación al caso concreto de este documento, los aspectos más importantes de las responsabilidades inherentes a los cargos y los procedimientos de los funcionarios y empleados de una institución u organización.

El manual contiene las directrices y las pautas para realizar una actividad determinada. En él se establecen estas pautas de manera clara y sencilla, que sea tan comprensible que quien lea el documento sabrá cómo se realiza la actividad referida. "(...) *El manual señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo... que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo (...).*"⁶.

2.2.2 Procedimientos. El procedimiento, al ser leído producirá un inmediato entendimiento a los nuevos empleados para que las labores y la organización sigan marchando sin tropiezos.

Para determinar adecuadamente un procedimiento es necesario tener en cuenta aspectos como: reunir la mayor documentación posible relacionada con el tema; determinar el objetivo por el cual se va a establecer; asignar claramente las acciones a seguir; evaluar los pro y los contra con los empleados y las dependencias involucradas; realizar una redacción clara y detallada de los pasos a

⁶ KELLOG, Graham. En http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos. Consultado en noviembre de 2012.

seguir; y poner en conocimiento de las partes relacionadas con el procedimiento a establecer.

“(...) El procedimiento... es un plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto. El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades de transformación de insumos en productos. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo administrativo (...).”⁷.

Es muy importante tener en cuenta que un procedimiento no es lo mismo que un proceso. Mientras los procedimientos se definen como: *“(...) Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos (...).”⁸*; el proceso es *“(...) una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica (...).”⁹.*

⁷ SECRETARÍA DE FINANZAS, PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. México. En http://salud.edomexico.gob.mx/intranet/uma/doctos/guia_para_manual_de_procedimientos.pdf. Consultado noviembre de 2012.

⁸ GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA. Manual de procesos y procedimientos. En <http://www.magdalena.gov.co/nuestraalcaldia.shtml?apc=alxx-1-&m=c>. Consultado noviembre de 2012.

⁹ Ibid.

Aunque se presentan diferencias entre estos dos conceptos, siguiendo el mismo documento: “(...) *Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes (...).*”¹⁰.

- *“Los procedimientos definen la secuencia de los pasos para ejecutar una tarea; los procesos transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos.*
- *Los procedimientos existen, son estáticos; los procesos se comportan, son dinámicos.*
- *Los procedimientos están impulsados por la finalización de la tarea; los procesos están impulsados por la consecución de un resultado.*
- *Los procedimientos se implementan; los procesos se operan y gestionan.*
- *Los procedimientos se centran en el cumplimiento de las normas; los procesos se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.*
- *Los procedimientos recogen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con diferentes objetivos; los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes.”*¹¹.

¹⁰ Ibid.

¹¹ DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO. En http://www.navactiva.com/es/asesoria/diferencia-entre-procesos-y-procedimientos_16961. Consultado noviembre de 2012.

2.2.3 Manual de procedimientos. Los manuales de procedimientos son uno de los principales instrumentos administrativos utilizados actualmente, pues permiten a cualquier institución u organización normalizar su operación, normalización que se convierte en la base sobre la que se soporta su proyección en el tiempo y en los mercados, su crecimiento y desarrollo, los cuales le brindan estabilidad y efectividad.

“(...) Es el medio más difundido de presentación escrita del cómo y cuándo llevar a cabo una labor específica a todos los niveles de la empresa. Por medio del manual de procedimientos se explica el significado, los fines, las directrices y las líneas de acción, permitiendo obtener un cuadro completo, preciso y claro de las políticas adoptadas por la administración... Las ventajas... permite a los ejecutivos subalternos tomar decisiones sin necesidad de estar consultando continuamente a la dirección... permite ver la incidencia del trabajo de una persona sobre las actividades que realiza buscando un mayor esfuerzo para no cometer errores... unifica la forma de actuar en todo momento...Facilita la evaluación del control interno... Facilita la revisión de normas y procedimientos (...)”¹².

Es también donde se describen las acciones a seguir en la ejecución de las funciones de una institución u organización. En él se hace la relación de los cargos que intervienen en los distintos procesos organizacionales, estableciendo claramente la responsabilidad y participación de cada uno de ellos. En ocasiones se incluyen en el texto ejemplos de planillas, formularios, autorizaciones, memorándum, entre otros documentos, descripciones de maquinarias o equipo a utilizar y otros datos que ayuden al adecuado desenvolvimiento de las actividades dentro de la empresa. No puede, bajo ninguna circunstancia que la información en él registrada se preste a ambigüedades y malas interpretaciones.

¹² Documento de la Universidad de Medellín (Biblioteca de facultades). Sin más datos.

2.3 ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVOS RELACIONADOS CON EL PROYECTO

Por ser Colombia un Estado de Derecho, la observancia de las leyes y de la normatividad existente en cuanto a la razón de ser del Ecoparque Natura, son de absoluto y obligatorio cumplimiento. Y es la Constitución Política de Colombia, expedida en 1991, la Norma de Normas, por lo que este acatamiento a lo dispuesto por ella se hace más imperativo. La Constitución hace énfasis en la protección del medio ambiente y lo eleva al rango de PRINCIPIO FUNDAMENTAL, Artículo 8: “*Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación.*”¹³. En el Artículo 58 indica que: “*La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, les es inherente una función ecológica.*”¹⁴. Así mismo establece el derecho de todos los residentes en el País a disfrutar de un ambiente sano (Artículo 79). En el Artículo 95 determina el deber de todos los colombianos de proteger los recursos naturales.

Igualmente en la Constitución se determinan los fundamentos de los procesos educativos (entre los que se cuentan los ambientales), el Artículo 27: “*El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.*”¹⁵. Mientras que en el Artículo 67 queda establecido que:

“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. / La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y la práctica del

¹³ REPÚBLICA DE COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA. Ed. Leyer, Bogotá. 2010.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.”¹⁶.

Esencialmente el Ecoparque Natura es un lugar para la enseñanza, para el reconocimiento de la importancia de la protección del medio ambiente. En el Ecoparque se tiene como premisa educar a los visitantes en el respeto por los seres vivos y la correcta utilización de los recursos naturales, tanto los renovables como los no renovables.

De ahí la importancia de reconocer que desde la principal norma que rige la vida en sociedad de los colombianos, la educación, y especialmente la educación ambiental, hacen parte de los derechos y así mismo de los deberes de cada uno de los habitantes del territorio.

Al establecer los procedimientos adecuados para la correcta y funcional operación del Ecoparque Natura, es necesario prever que ninguno de ellos atente contra ninguna normatividad y vele siempre por el cumplimiento de todos los requerimientos legales.

Además de los citados artículos constitucionales, existen leyes y decretos que orientan la protección del medio ambiente y la educación, siendo éstas y éstos orientadores de la vida misma de las instituciones que operan en el País.

Medio ambiente y educación, dos aspectos que constituyen la razón de ser del Ecoparque; dos aspectos que tienen que ser incluidos de manera clara y específica en el documento que se propone como Manual de Procedimientos del

¹⁶ Ibid.

Ecoparque Natura. De ahí la importancia de tener en cuenta que en el contenido del manual debe estar explícita este aparte legal.

En cuanto al aspecto medio ambiental (esencia del Ecoparque), Colombia fue uno de los primeros países de Latinoamérica en crear leyes de protección medio ambiental. Desde 1959 se está reglamentando en el País este aspecto proteccionista, con la Ley 2 de 1959 (***“Por el cual se dictan normas sobre economía forestal de la Nación y conservación de recursos naturales renovables”***) se establecen las ***zonas de reserva forestal***. Pero es a partir de 1972, luego de la Primera Cumbre de la Tierra (cumbres de las que se han realizado 5 en los años 1972, 1982, 1992, 2002 y 2012), con la Declaración de Estocolmo (5 de junio de 1972), momento en el cual se puede afirmar que nace el Derecho Ambiental, cuando el Congreso colombiano dicta la primera norma ambiental del País, Ley 23 de de 1973 (***“Por la cual se confieren facultades especiales al Presidente de la República para expedir el Código Nacional de Recursos Naturales y de Protección del Medio Ambiente”***). Esta Ley trae consigo la expedición del mencionado Código: Decreto 2811 de 1974 (***“Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente”***). Los procedimientos relacionados con el manejo y la utilización del los recursos naturales renovables, los no renovables, los suelos, la fauna y la flora han de estar enmarcados dentro de esta norma, dentro de sus objetivos y sus principios. Aquí cabe resaltar el literal f, del artículo 9, en el que se establece que:

“La planeación del manejo de los recursos naturales renovables y de los elementos ambientales debe hacerse en forma integral, de tal modo que contribuya al desarrollo equilibrado urbano y rural. Para bienestar de la

comunidad, se establecerán y conservarán en los centros urbanos y sus alrededores espacios cubiertos de vegetación.”¹⁷.

De acuerdo con esto, el Ecoparque Natura que es un “*espacio cubierto de vegetación*” en un centro urbano registrá su funcionamiento de acuerdo a este Código.

También es importante tener en cuenta la Ley 99 de 1993 (“*Por la cual se crea el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental – SINA y se dictan otras disposiciones*”), ya que en su artículo 109 determina que:

“De las Reservas Naturales de la Sociedad Civil. *Denomínase reserva natural de la sociedad civil la parte o el todo del área de un inmueble que conserve una muestra de un ecosistema natural y sea manejado bajo los principios de la sustentabilidad en el uso de los recursos naturales, cuyas actividades y usos se establecerán de acuerdo a reglamentación, con la participación de las organizaciones sin ánimo de lucro de carácter ambiental.”¹⁸.*

En cuanto al aspecto relacionado con la educación, aparte de los aspectos incluidos en la Constitución Política, es la Ley 115 de 1994 (“*Por la cual se expide la Ley General de Educación*”) la norma fundamental a cumplir. Es esta Ley queda definida la educación como: “*(...) un proceso de formación permanente, personal,*

¹⁷ CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2811 de 1974. En http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1974/decreto_2811_1974.html. Consultado noviembre de 2012

¹⁸ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 99 de 1993. En http://www.otuscolombia.org/tabs/normativa/LEY_99_DE_1993.pdf. Consultado en noviembre de 2012.

cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes (...); lo que indica que los procesos educativos tienen que estar sujetos a la acción de hacer valer los derechos de los ciudadanos y de la comunidad, pero igualmente a que los deberes también sean reconocidos, y es un deber de las instituciones educativas formar a la persona íntegramente para que su interacción con los demás miembros de la sociedad se establezca dentro de la armonía que permite el desarrollo de las comunidades y de las personas en sí.

El Decreto 1743 de 1994 (*“Por el cual se instituye el Proyecto de Educación Ambiental para todos los niveles de educación formal, se fijan criterios para la promoción de la educación ambiental no formal e informal y se establecen los mecanismos de coordinación entre el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio del Medio Ambiente”*), por su parte, establece los criterios normativos y el marco legal para implementar la que podría denominarse “vida normativa interna” de la institución cuyo objetivo sea dar cumplimiento a la normatividad que obliga a la educación ambiental. Se lee en este Decreto, en uno de sus considerandos:

*“Que el artículo 5º de la Ley 115 de 1994, consagra como uno de los fines de la educación, la adquisición de una conciencia para la conservación, protección y mejoramiento del medio ambiente, de la calidad de vida, del uso racional de los recursos naturales, de la prevención de desastres, dentro de una cultura ecológica y del riesgo y la defensa del patrimonio cultural de la Nación...”*¹⁹.

¹⁹ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 1743 de 1994. En <http://www.col.ops-oms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/EDUCACION/ED174394.HTM>. Consultado noviembre de 2012.

Este es el espíritu que anima la vida institucional del Ecoparque Natura como parte de la Institución Educativa José María Berrío, que a su vez está contextualizado dentro de las políticas ambientales del municipio de Sabaneta. Por esto es que el Manual de Procedimientos debe acomodarse a los lineamientos legales, para que lo implementado en él sea una aplicación adecuada y beneficiosa de estas normas.

Cabe resaltar que todos los elementos que han sido analizados y que harán parte del modelo de manual de procedimientos del Ecoparque Natura, pueden ser aplicados a otras instituciones con características similares, que requieran la implementación de un documento de esta naturaleza. Lo cual se recomienda ya que al estar específicamente documentados los procedimientos dentro de la organización, es que se puede garantizar que no habrá ningún tipo de acciones contra el medio ambiente, que los recursos naturales se tienen que proteger y que la relación entre los seres vivos ha de ser armónica.

Es también obligación tener en cuenta el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio de Sabaneta y el Proyecto Ambiental Educativo del Municipio y el de la Institución Educativa en caso de ya estar aprobado.

Los principios de educación y medio ambiente que se han analizado deben estar considerados explícitamente en la parte introductoria del documento propuesto.

CAPÍTULO 3. EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS PROCESOS

La eficiencia se entiende como la *“óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados”*²⁰, esto indica que en la medida en que se haga un adecuado uso de los recursos (humanos, técnicos, financieros, materia prima, entre otros) puede pensarse en la obtención de mejores resultados que a su vez se convierten en mayores rendimientos y utilidades a la empresa o institución.

Durante el proceso de investigación que se desarrolló en el Ecoparque Natura, basado específicamente en conversaciones directas con los funcionarios y empleados, en vista de no poseer la Institución ningún tipo de material escrito o documentado, de referencia que dé luces sobre el funcionamiento y las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo; se desprende que no puede garantizarse la eficiencia en los procedimientos ya que éstos, al ser puestos en conocimiento verbalmente, se prestan a interpretaciones subjetivas por parte de los operarios, lo que implica que cada uno hará una utilización de los recursos según su propio criterio, prestándose esto a una cuestionable utilización de los recursos de que dispone el Ecoparque; además de los mencionados reprocesos que implican una doble inversión de estos recursos.

Por su parte la eficacia se define como *“el logro de los objetivos/resultados propuestos, con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o*

²⁰ THOMPSON, Iván. Definición de eficiencia. 2008. En <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>. Consultado noviembre de 2012.

*resultado*²¹. La eficacia se mide por el logro de los resultados y los objetivos propuestos.

Lo que se busca al implementar un Manual de Procedimientos en el Ecoparque Natura es la conjugación de estos dos aspectos para ofrecer al público visitante servicios de calidad, que a su vez sean beneficiosos a la misma Institución. Esto se obtiene si los procedimientos y los procesos que implican el funcionamiento del Ecoparque están claramente establecidos y propendiendo por un manejo eficiente de los recursos y que permitan el cumplimiento eficaz de los objetivos que son razón de ser de la Institución.

La propuesta del manual de procedimientos ha de ser clara y dirigida a un óptimo funcionamiento, para así ofrecer los servicios educativos y medioambientales a la comunidad en general.

En la búsqueda de ofrecer un documento correctamente estructurado y tendiente a cumplir los objetivos del proyecto, es importante determinar claramente cuáles son las partes constitutivas de una manual de procedimientos, para que desde su aprobación sea claro que está ceñido a los parámetros normativos y legales y que apunta a optimizar la utilización de los recursos con los que cuenta el proyecto y la eficacia de los funcionarios y empleados que operan el Ecoparque.

Los manuales de procedimientos que describen detalladamente la secuencia de los procedimientos y las normas a cumplir por parte del personal implicado en los distintos procesos organizacionales y de funcionamiento y operación de la organización.

²¹ DA SILVA, Reinaldo. En <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>. Consultado noviembre de 2012.

Cada organización, de acuerdo a su razón de ser y a sus necesidades, ha de implementar el tipo de documento que considere pertinente al momento de buscar la eficacia y la eficiencia que optimice el mejoramiento de la calidad de sus productos o servicios. En el caso de los manuales de procedimientos, como el que ocupa esta investigación, es importante tener en cuenta que este tipo de manuales se redactan de acuerdo a las necesidades que los motivaron, pero no pueden eludirse, para su validez, aspectos fundamentales que, entre otras cosas, dan piso legal a su aplicación. En los manuales de procedimientos, específicamente el que se propone para el Ecoparque Natura, es imperativo tener en cuenta aspectos como:

1. Título
2. Contenido
3. Objetivo
4. Definiciones generales
5. Marco legal
6. Políticas generales
7. Organigrama
8. Procedimientos
 - 8.1 Procedimientos administrativos
 - 8.2 Procedimientos operativos

Al momento de la incorporación del manual de procedimiento, se supone que los procedimientos quedan plenamente establecidos, lo que permitirá un control sobre todas las funciones operativas y administrativas que permiten el funcionamiento adecuado del Ecoparque, todo apuntando a la optimización de los servicios prestados y a que la instalaciones, los animales, los funcionarios y operarios se encuentren en un ambiente propicio para el cumplimiento de los objetivos del Ecoparque.

Es oportuno definir cada una de las partes mencionadas anteriormente como constitutivas de un manual de procedimientos, a saber:

1. TÍTULO

El título que se dé al documento (manual de procedimientos) indicará de manera clara y concisa qué tipo de documento es. En el caso que compete a esta investigación, la propuesta es que el título sea, obviamente, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ECOPARQUE NATURA.

2. CONTENIDO

Es la tabla de contenido o el índice del manual, el cual ofrecerá al lector o consultante una visión rápida pero concreta de los temas abordados y del desarrollo de los capítulos y las partes del texto.

3. OBJETIVO

Se determina aquí cuál es el propósito del manual de procedimientos que se implementa. Este objetivo debe ser claro e indicará en pocas palabras la meta que se pretende alcanzar gracias a la implementación del documento.

4. DEFINICIONES GENERALES

En este aparte se definen los términos pertinentes al tema. En caso del Manual de Procedimientos para el Ecoparque Natura, es importante tener en cuenta definiciones pertinentes al medio ambiente, a la preservación y cuidado de los recursos naturales renovables y los no renovables; ya que toda la actividad de la

organización se desarrolla enmarcada en aspectos que propenden por el cuidado del medio ambiente, de la naturaleza y el respeto por los seres vivos.

5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Dentro del manual de procedimientos es ineludible e indispensable tener en cuenta cuáles son las normas y las leyes que rigen las actuaciones de las instituciones de acuerdo a su razón de ser. Aquí se dejan plasmadas las normas constitucionales referentes al tema (en el caso del Ecoparque Natura, relacionadas con educación y medio ambiente), las leyes, decretos y planes que dado el contexto local e institucional en el que se desenvuelve la institución.

6. POLÍTICAS GENERALES

Son el conjunto de acciones desarrolladas por la institución, en todos sus niveles organizacionales, tendientes a incrementar la eficiencia y la eficacia de los distintos órganos constitutivos de la institución. Estas acciones o políticas aplican, también, a los mismos contenidos del manual. Para la elaboración del manual de procedimientos las políticas que se han de tener en cuenta son: de contenido, de alcance, de cumplimiento, de difusión, de control y de aplicación.

7. ORGANIGRAMA

En este numeral se describe cuál es la estructura organizacional y jerárquica de la institución. El organigrama es un esquema de la estructura de la institución. Desempeña un papel informativo, y además permite un análisis rápido de la estructura que rige la actividad organizacional.

8. PROCEDIMIENTOS

Se establecen tanto los procedimientos administrativos como los operativos que forman parte del accionar de la organización. Para cada uno de estos procedimientos se desarrolla una matriz en la que se tienen aspectos importantes como:

- Nombre del procedimiento
- Objetivo
- Alcance
- Responsable
- Descripción
- Pasos a seguir
- Diagrama de flujo

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ECOPARQUE NATURA

El presente capítulo se centra en la elaboración, propiamente dicha, del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ECOPARQUE NATURA, dando aplicación a los parámetros establecidos para este respecto en los anteriores capítulos.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012 Pág. 1
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	

TÍTULO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ECOPARQUE NATURA

APROBADO POR

En sabaneta a ____ días del mes de ____ de ____

RESPONSABLE DE SU APLICACIÓN: ECOPARQUE NATURA

ELABORACIÓN – REVISIÓN – ACTUALIZACIÓN:



ECOPARQUE
NATURA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

CÓDIGO: MPEN 01

FECHA: NOV. 2012

Pág. 2

1. IDENTIFICACIÓN
2. CONTENIDO
3. OBJETIVOS
4. DEFINICIONES
5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO
6. POLÍTICAS
7. ORGANIGRAMA
8. PROCEDIMIENTOS

Procedimientos administrativos

Compras

Contratación personal

Mercadeo

Seguridad industrial

Compra y venta de animales

Procedimientos operativos

Aseo y alimentación de animales

Aseo y mantenimiento de instalaciones

Manejo de fuentes hídricas

Manejo de residuos sólidos

Manejo de animales

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012 Pág. 3
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	

1. Contar con un documento claro y preciso por medio del cual el personal de la institución desempeña las labores inherentes a sus respectivos cargos.

2. Determinar claramente los procedimientos por medio de los cuales opera el Ecoparque en sus dos dimensiones de funcionamiento: administrativa y operativa.

3. Identificar los diferentes procesos mediante los cuales se llevan a efecto cada uno de los procedimientos.

4. Establecer las responsabilidades de cada una de las áreas, de los funcionarios y de los operarios.

5. Constituir el Manual de Procedimientos como una herramienta clave para el personal que sea incorporado.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	Pág. 4

Manual de procedimientos: los manuales de procedimientos son uno de los principales instrumentos administrativos utilizados actualmente, pues permiten a cualquier institución u organización normalizar su operación, normalización que se convierte en la base sobre la que se soporta su proyección en el tiempo y en los mercados, su crecimiento y desarrollo, los cuales le brindan estabilidad y efectividad.

Procedimiento: “(...) *El procedimiento... es un plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto. El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades de transformación de insumos en productos. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo (...).*”²².

Ecoparque (parque ecológico): un ecoparque o parque ecológico es un área establecida para, entre otros aspectos, la enseñanza para el cuidado del medio ambiente; su razón de ser se basa en la conservación del equilibrio ecológico y el cuidado de la biodiversidad. Tal vez su tarea más fundamental es la de proteger los recursos naturales que se encuentran tanto en su jurisdicción como en cualquier otro lugar del planeta, esto mediante procesos educativos que impacten y concienticen a la mayor cantidad de público.

²² SECRETARÍA DE FINANZAS, PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. México. En http://salud.edomexico.gob.mx/intranet/uma/doctos/guia_para_manual_de_procedimientos.pdf. Consultado noviembre de 2012.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012 Pág. 5
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	

Educación ambiental: de acuerdo con la Ley 1549 de julio 5 de 2012 (*“Por medio de la cual se fortalece la institucionalización de la política nacional de educación ambiental y su incorporación efectiva en el desarrollo territorial”*):

“(…) la educación ambiental debe ser entendida, como un proceso dinámico y participativo, orientado a la formación de personas críticas y reflexivas, con capacidades para comprender las problemáticas ambientales de sus contextos (locales, regionales y nacionales). Al igual que para participar activamente en la construcción de apuestas integrales (técnicas, políticas, pedagógicas y otras), que apunten a la transformación de su realidad, en función del propósito de construcción de sociedades ambientalmente sustentables y socialmente justas (…).”²³.

Medio ambiente: puede afirmarse que el medio ambiente está constituido por elementos naturales y artificiales, que se encuentran interactuando e interrelacionados y que son modificados por procesos implementados por el ser humano. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales (respeto por la naturaleza y por los recursos que ella provee), sociales (tolerancia, convivencia pacífica, solidaridad, etc.) y culturales (identidad y memoria) que existen en un espacio geográfico y en un momento histórico determinados.

²³ SENADO DE LA REPÚBLICA. Ley 1549 de julio de 2012. Diario Oficial 48482 de 2012. Bogotá.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012 Pág. 6
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	

Código MPEN-01: este código se ha determinado para designar a este documento. Es la sigla de MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ECOPARQUE NATURA documento 01. Cada uno de los procedimientos aparecerá identificado con las iniciales PA o PO (procedimiento administrativo, o procedimiento operativo, cada uno de ellos numerado secuencialmente.)

La Constitución hace énfasis en la protección del medio ambiente y lo eleva al rango de PRINCIPIO FUNDAMENTAL, Artículo 8: “*Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación.*”²⁴. En el Artículo 58 indica que: “*La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, les es inherente una función ecológica.*”²⁵. Así mismo establece el derecho de todos los residentes en el País a disfrutar de un ambiente sano (Artículo 79). En el Artículo 95 determina el deber de todos los colombianos de proteger los recursos naturales.

Igualmente en la Constitución se determinan los fundamentos de los procesos educativos (entre los que se cuentan los ambientales), el Artículo 27: “*El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.*”²⁶. Mientras que en el Artículo 67 queda establecido que:

²⁴ REPÚBLICA DE COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA. Ed. Leyer, Bogotá. 2010.

²⁵ Op. Cit.

²⁶ Op. Cit.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	Pág. 7

“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. / La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.”²⁷.

En cuanto al aspecto medio ambiental (esencia del Ecoparque), Colombia fue uno de los primeros países de Latinoamérica en crear leyes de protección medio ambiental. Desde 1959 se está reglamentando en el País este aspecto proteccionista, con la Ley 2 de 1959 (*“Por el cual se dictan normas sobre economía forestal de la Nación y conservación de recursos naturales renovables”*) se establecen las *zonas de reserva forestal*. Pero es a partir de 1972, luego de la Primera Cumbre de la Tierra (cumbres de las que se han realizado 5 en los años 1972, 1982, 1992, 2002 y 2012), con la Declaración de Estocolmo (5 de junio de 1972), momento en el cual se puede afirmar que nace el Derecho Ambiental, cuando el Congreso colombiano dicta la primera norma ambiental del País, Ley 23 de de 1973 (*“Por la cual se confieren facultades especiales al Presidente de la República para expedir el Código Nacional de Recursos Naturales y de Protección del Medio Ambiente”*). Esta Ley trae consigo la expedición del mencionado Código: Decreto 2811 de 1974 (*“Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente”*). Los procedimientos relacionados con el manejo y la utilización del los recursos naturales renovables, los no renovables, los suelos, la fauna y la flora han de estar enmarcados dentro de esta norma, dentro de sus objetivos y sus principios. Aquí cabe resaltar el literal *f*, del artículo 9, en el que se establece que:

²⁷ Ibid.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012 Pág. 8
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	

“La planeación del manejo de los recursos naturales renovables y de los elementos ambientales debe hacerse en forma integral, de tal modo que contribuya al desarrollo equilibrado urbano y rural. Para bienestar de la comunidad, se establecerán y conservarán en los centros urbanos y sus alrededores espacios cubiertos de vegetación.”²⁸.

De acuerdo con esto, el Ecoparque Natura que es un “*espacio cubierto de vegetación*” en un centro urbano registrará su funcionamiento de acuerdo a este Código.

También es importante tener en cuenta la Ley 99 de 1993 (“*Por la cual se crea el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental – SINA y se dictan otras disposiciones*”), ya que en su artículo 109 determina que:

“De las Reservas Naturales de la Sociedad Civil. Denomínase reserva natural de la sociedad civil la parte o el todo del área de un inmueble que conserve una muestra de un ecosistema natural y sea manejado bajo los principios de la sustentabilidad en el uso de los recursos naturales, cuyas actividades y usos se establecerán de acuerdo a reglamentación, con la participación de las organizaciones sin ánimo de lucro de carácter ambiental.”²⁹.

²⁸ CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2811 de 1974. En http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1974/decreto_2811_1974.html. Consultado noviembre de 2012

²⁹ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 99 de 1993. En http://www.otuscolombia.org/tabs/normativa/LEY_99_DE_1993.pdf. Consultado en noviembre de 2012.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	Pág. 9

En cuanto al aspecto relacionado con la educación, aparte de los aspectos incluidos en la Constitución Política, es la Ley 115 de 1994 (*“Por la cual se expide la Ley General de Educación”*) la norma fundamental a cumplir. Es esta Ley queda definida la educación como: *“(...) un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes (...);* lo que indica que los procesos educativos tienen que estar sujetos a la acción de hacer valer los derechos de los ciudadanos y de la comunidad, pero igualmente a que los deberes también sean reconocidos, y es un deber de las instituciones educativas formar a la persona íntegramente para que su interacción con los demás miembros de la sociedad se establezca dentro de la armonía que permite el desarrollo de las comunidades y de las personas en sí.

El Decreto 1743 de 1994 (*“Por el cual se instituye el Proyecto de Educación Ambiental para todos los niveles de educación formal, se fijan criterios para la promoción de la educación ambiental no formal e informal y se establecen los mecanismos de coordinación entre el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio del Medio Ambiente”*), por su parte, establece los criterios normativos y el marco legal para implementar la que podría denominarse “vida normativa interna” de la institución cuyo objetivo sea dar cumplimiento a la normatividad que obliga a la educación ambiental. Se lee en este Decreto, en uno de sus considerandos:

“Que el artículo 5º de la Ley 115 de 1994, consagra como uno de los fines de la educación, la adquisición de una conciencia para la conservación, protección y mejoramiento del medio ambiente, de la calidad de vida, del uso racional de los recursos naturales, de la prevención de desastres, dentro de

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	Pág. 10

una cultura ecológica y del riesgo y la defensa del patrimonio cultural de la Nación...»³⁰.

Es también obligación tener en cuenta el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio de Sabaneta y el Proyecto Ambiental Educativo del Municipio

³⁰ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 1743 de 1994. En <http://www.col.ops-oms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/EDUCACION/ED174394.HTM>. Consultado noviembre de 2012.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	Pág. 11

1. DE CONTENIDO

El Manual de Procedimientos para el Ecoparque Natura contiene claramente descritos los procedimientos y acciones que garantizan el adecuado funcionamiento de sus instalaciones y de la administración del mismo. todo esto estructurado dentro del marco legal y normativo que aplica para este tipo de actividades.

2. DE ALCANCE

El alcance del Manual de Procedimientos abarca a cada una de las dependencias de la Institución, siendo aplicable a todas las actuaciones en las áreas administrativa y de operación. Es de obligatoriedad para todo el personal adscrito al Ecoparque.

3. DE CUMPLIMIENTO

Los procedimientos establecidos y descritos en el presente documento de absoluta observancia por parte del personal de funcionarios y empleados. Ninguno de los procedimientos constitutivos del manual podrá ser desarrollado de manera diferente a la que se encuentra descrita en él.

4. DE DIFUSIÓN Y PUBLICACIÓN

El Manual de Procedimientos para el Ecoparque Natura, posterior a su aprobación, ha de convertirse en un documento que puede ser consultado por cualquier persona o institución. Al interior de la Organización es de obligatoria circulación entre los funcionarios y empleados. El área de diseño gráfico,

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01	Pág. 12

mercadeo y publicidad, será la encargada de los aspectos pertinentes a esta política.

5. DE LA APLICACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Es competencia y obligación de la gerencia velar por el cumplimiento y adecuado acatamiento de los lineamientos trazados en el Manual de Procedimientos, por parte de los funcionarios y empleados. A medida que se requieran se irán revisando los procedimientos y, en la medida de los requerimientos, se implementarán nuevos procedimientos al Manual, haciéndose la respectiva actualización del documento.

 <p>ECOPARQUE NATURA</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA1	Pág. 13

1. COMPRAS DE INSUMOS Y SERVICIOS

1.1 Objetivo: Estandarizar todos los aspectos relacionados con las compras de insumos y la contratación de servicios que se requieren para el funcionamiento del Ecoparque

1.2 Alcance: tienen qué ver con todos los procesos de administración y operación del Ecoparque.

1.3 Responsables: gerente – asistente administrativo

1.4 Descripción:

1.4.1 Las compras de insumos y la contratación de servicios se harán partiendo de un presupuesto anual de gastos. En este documento se realizará un inventario de compras de todos aquellos productos, insumos y servicios que se calculen para cada vigencia.

1.4.2 Se construirá una base de datos con la información acerca de los proveedores y del tipo de productos o servicios que son inherentes al funcionamiento adecuado del Ecoparque y son ofrecidos por ellos.

1.4.3 Para compras con valores superiores a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, y que no estén consideradas en el presupuesto anual de gastos, es necesario recibir al menos dos (2) cotizaciones. El gerente es quien autoriza.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA1	Pág. 14

1.4.4 Los pagos a proveedores se realizarán de acuerdo con lo pactado con cada uno de ellos, para lo cual se girará un cheque. Sólo se realizarán pagos los días viernes de cada semana.

1.5 Pasos a seguir:

1.5.1 Cada lunes el encargado de cada una de las áreas entregará al asistente administrativo, la relación de los insumos, productos o servicios requeridos para esa semana.

1.5.2 El asistente administrativo remitirá el pedido al respectivo proveedor, con su visto de aprobación.

1.5.3 Al recibir los insumos, productos o servicios requeridos, el asistente administrativo hará entrega de éstos al responsable del área.

1.5.4 La bodega es manejada por el asistente administrativo.

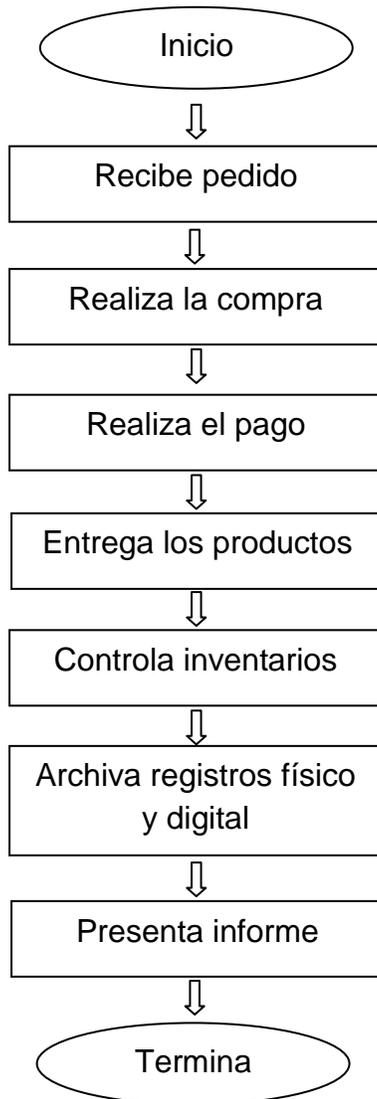
1.5.5 El asistente administrativo entregará un informe mensual sobre las compras de insumos, productos, servicios incluidos en el presupuesto anual de gastos; además de presentar un informe sobre los gastos extraordinarios que se hubieren presentado durante el mes.

1.5.6 Se dejarán registros físicos de los documentos relacionados con las compras. Así mismo se dejarán archivos digitales con esta información



ECOPARQUE
NATURA

1.6 Diagrama



 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA2	Pág. 16

2. CONTRATACIÓN DE PERSONAL

2.1. **Objetivo:** determinar claramente las pautas a seguir en cuanto a la vinculación de nuevos funcionarios o empelados, cumpliendo la normativa y la legislación que para tal efecto rige en Colombia; además de los requisitos impuestos por la Institución.

2.2. **Alcance:** pretende este procedimiento optimizar el recurso humano que ingresa al Ecoparque en cualquiera de sus áreas.

2.3. **Responsable:** gerente.

2.4. **Descripción:**

2.4.1 Es de vital importancia para el adecuado funcionamiento del Ecoparque que este procedimiento sea correctamente implementado, al momento de ser aprobada una nueva contratación.

2.4.2 Las nuevas contrataciones de personal se realizarán de acuerdo a las necesidades del Ecoparque: crecimiento en número y especie de animales y material vegetal, requerimientos administrativos, nuevos procesos de difusión y prensa, incremento de las visitas a las instalaciones, entre otros.

2.4.3 Los contratos laborales o de prestación de servicios de personal se ceñirán a las normas legales, sin excepción, por lo cual no serán válidas las contrataciones que se aparten de estos aspectos.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA2	Pág. 17

2.4.4 Este procedimiento se refiere específicamente a la contratación de personal con contratos no inferiores a un (1) año.

2.5. Pasos a seguir:

2.5.1 El gerente determina la necesidad de la nueva contratación.

2.5.2 Se realiza una convocatoria, pudiendo ser por los medios de comunicación o de manera personalizada.

2.5.3 Se reciben las hojas de vida y se realiza la selección de las que más se acomoden a la necesidad específica.

2.5.4 Se solicita la documentación pertinente, la cual es sometida al respectivo análisis y comprobación.

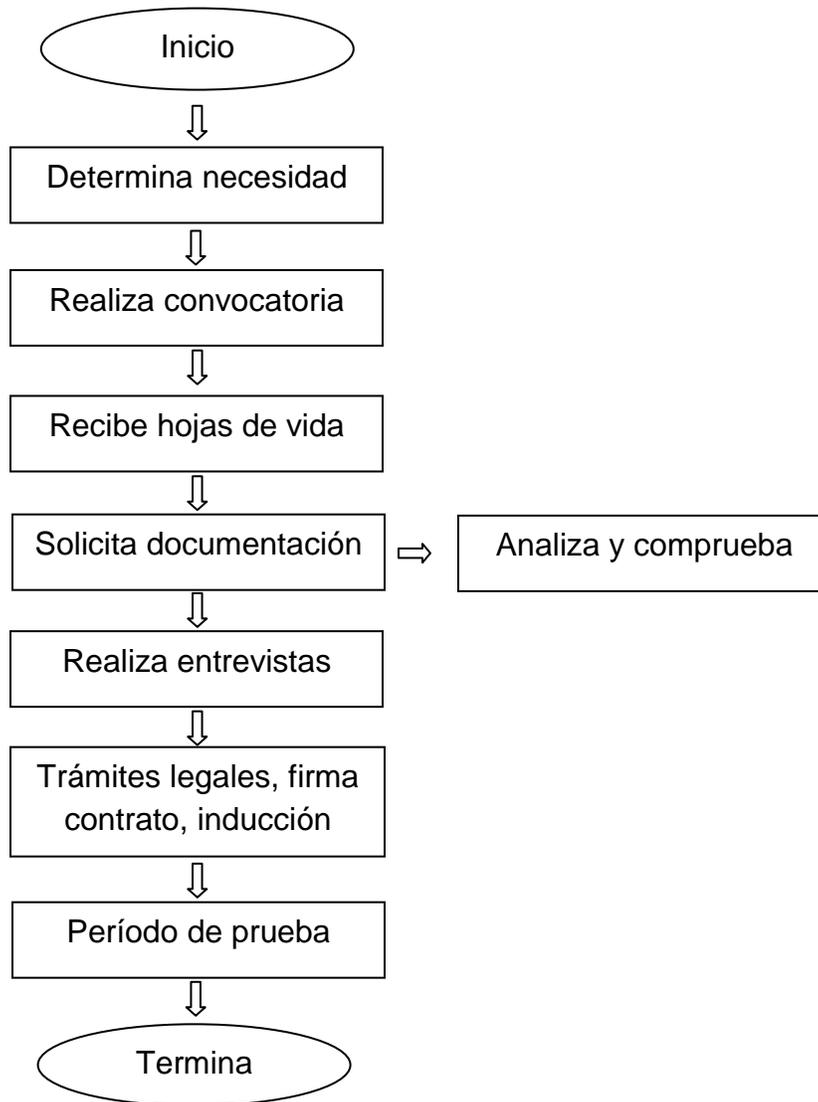
2.5.5 Luego de esto, se realizan las entrevistas de al menos dos candidatos.

2.5.6 Al ser seleccionado, el nuevo incorporado, posterior a la firma del contrato, la Institución realiza todos los trámites legales pertinentes para su vinculación (EPS, pensiones y cesantías, compensación familiar, ARS) y posteriormente recibe la inducción pertinente.

2.5.7 Si aprueba la inducción se somete al período de prueba. Luego del cual queda vinculado.



2.6. Diagrama



 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA3	Pág. 19

3. MERCADEO

3.1. **Objetivo:** dar a conocer los servicios que presta el Ecoparque en las instituciones educativas del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, buscando potenciar el número de visitantes.

3.2. **Alcance:** área administrativa.

3.3. **Responsable:** Diseñador gráfico.

3.4. **Descripción:** debido a que las erogaciones pertinentes al mantenimiento y funcionamiento del Ecoparque Natura, a medida que se desarrollan los distintos proyectos, se incrementan; es importante que la Institución cuente con diferentes fuentes de ingresos. Por lo que se hace importante que la labor de mercadeo de servicios y productos (visitas guiadas, especies animales, clases de chalanería, entre otros) impacte acertadamente a la comunidad a la cual va dirigida, con el fin de garantizar que esta comunidad sí hará uso de esta oferta.

3.5. **Pasos a seguir:**

3.5.1 Posterior al diagnóstico de la necesidad de implementar una determinada estrategia para ofrecer los servicios del Ecoparque, el diseñador gráfico desarrollará un modelo (en papel, audio visual o virtual según el caso), en el cual se destacan la oferta específica y los servicios en general.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA3	Pág. 20

3.5.2 Se diseña y aprueba el modelo o machote y se implementa el producto final (igualmente sea físico, audiovisual o virtual).

3.5.3 Se desarrollan las estrategias de distribución y divulgación.

3.5.4 Se realiza seguimiento al paso anterior.

3.5.5 El diseñador gráfico presentará un informe pormenorizado de los resultados de la estrategia. El cual irá acompañado por un informe del asistente administrativo en el que detalle si ha sido eficaz la estrategia y ha alcanzado los objetivos deseados.

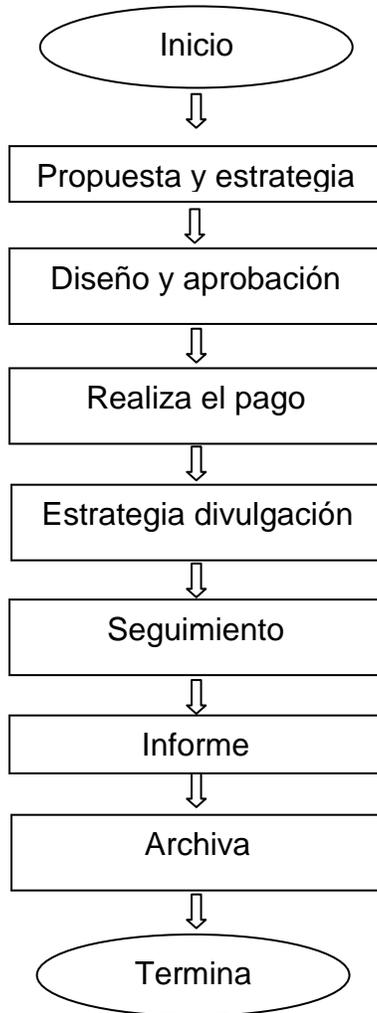
3.5.6 Se archiva los documentos relacionados con la estrategia.

3.5.7 Se realiza una evaluación



ECOPARQUE
NATURA

3.6. Diagrama:



 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA4	Pág. 22

4. SEGURIDAD INDUSTRIAL

4.1 Objetivo: evitar cualquier tipo de accidente en que se vean involucrados personal del Ecoparque, visitantes, invitados, o cualquiera de las especies vivas que hacen parte del Ecoparque; y los recursos naturales.

4.2 Alcance: todas las áreas del Ecoparque Natura.

4.3 Responsable: gerente

4.4 Descripción: con la implementación de este procedimiento de seguridad industrial se busca salvaguardar la integridad física de todas las personas que por cualquier motivo accedan a las instalaciones del Ecoparque. Así mismo proteger al personal que labora en las diferentes áreas de la Institución, evitando situaciones o accidentes por negligencia, descuido o desconocimiento. Este procedimiento garantiza que se harán cumplir las distintas normas medioambientales y de seguridad industrial que rigen en el País.

4.5 Pasos a seguir:

4.5.1 El gerente o su delegado, supervisa y revisa adecuadamente las instalaciones del Ecoparque con el fin de establecer cuáles pueden ser las anomalías o deficiencias que se estén presentando y que pueden ser causantes de algún tipo de situación que ponga en riesgo la integridad física de las personas o los demás seres vivos del Ecoparque.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA4	Pág. 23

4.5.2 el gerente o su delegado realizarán el control de uso y manejo de equipos y uniformes que se requieren por parte de los diferentes operarios. Ordenando el uso obligatorio de uniforme y demás prendas para proteger la salud de este personal.

4.5.3 El gerente ordenará en las siguientes veinticuatro (24) horas como máximo la reparación, la adecuación o el correctivo necesario.

4.5.4 Se reglamentan y se ubica en lugar visible del Ecoparque, las normas de seguridad que cada uno de los visitantes, invitados o personal que labora en él, tienen que seguir.

4.5.5 Se ubicarán barreras que impidan el paso a los visitantes del Ecoparque, hacia las zonas de agua (estaques, fuente hídrica, entre otros) o cualquier otro sector de la Institución que represente peligro, especialmente aquellos sitios en los que esté ubicada la maquinaria, las herramientas, los alimentos y los insumos.

4.5.6 El gerente hará una revisión visual del Ecoparque en toda su dimensión al menos una vez por semana. En este recorrido se hará acompañar de todo el personal, de quien recibirá las informaciones pertinentes.

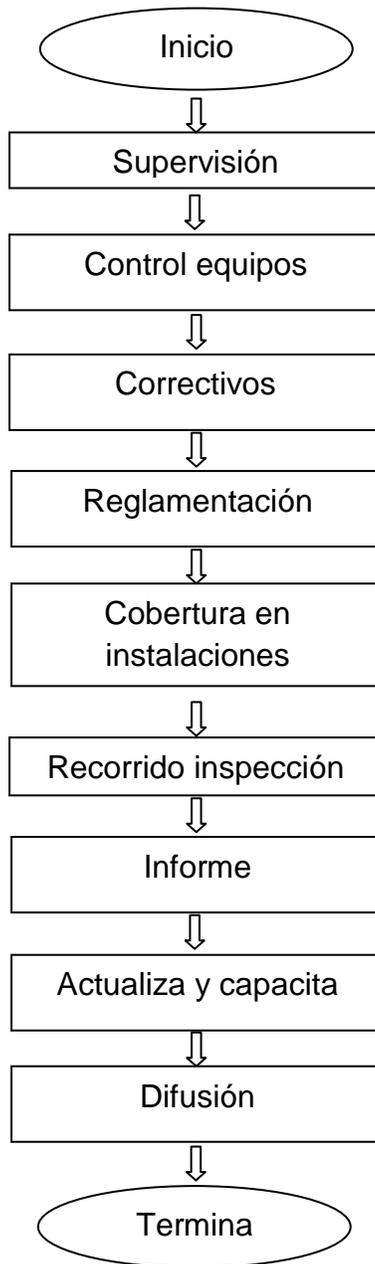
4.5.7 Se dejará informe escrito con los aspectos relacionados al recorrido de inspección.

4.5.8 se realizarán actualizaciones de los procedimientos y procesos relacionadas con seguridad industrial al menos anualmente, para lo cual habrá un permanente proceso de capacitación para todo el personal.



4.5.9 Es obligatoria la difusión de todas las normas de seguridad para el Ecoparque.

4.6. Diagrama



 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA5	Pág. 25

5. COMPRA Y VENTA DE ANIMALES

5.1. **Objetivos:** optimizar los procedimientos de compra y venta de las especies animales, para garantizar que las especies que habitan el Ecoparque cuentan con todos los requerimientos sanitarios y pueden ser libremente comercializadas o incorporadas a la Institución.

5.2. **Alcance:** todo el Ecoparque Natura

5.3. **Responsable:** gerente

5.4. **Descripción:** el Ecoparque Natura ofrece a sus visitantes e invitados una muestra de animales domésticos que incluyen caballos, vacas, gallinas, cerdos, conejos, patos, ovejas, entre otros. Aparte de los procesos naturales de reproducción de estos animales, es necesario adquirir mediante compra algunos de ellos. Y luego de cumplir sus ciclos, en algunos casos es necesario venderlos. Por lo que en este procedimiento se trazan los lineamientos que han de seguirse tanto para la compra como para la venta.

5.5. **Pasos a seguir:**

5.5.1 Tanto para compras como para ventas, el gerente recibe el requerimiento por parte del área operativa. O se determina por su parte la necesidad de incorporar o vender algunos animales.

5.5.2 Se realiza un control del estado físico del animal (el veterinario interviene en él).

5.5.3 Se da la orden de compra o venta del animal o animales.



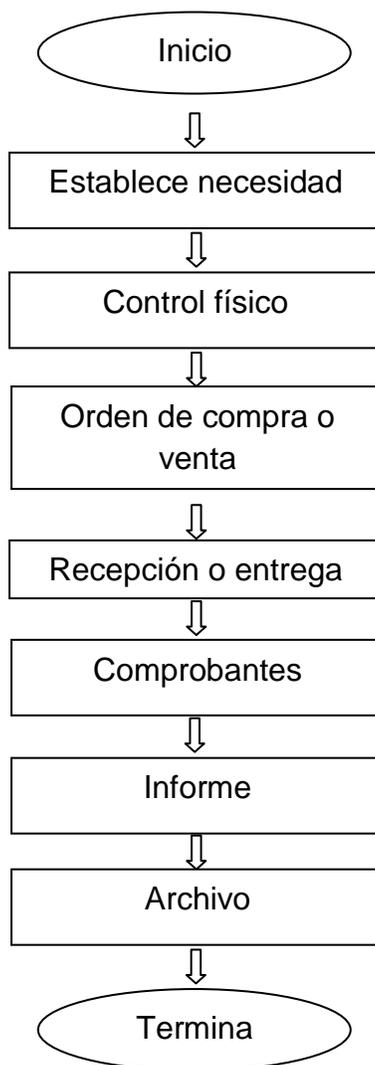
5.5.4 Se recepciona o entrega el o los animales en cuestión

5.5.5 Se dejan comprobantes físicos y virtuales de la transacción.

5.5.6 Cada año el gerente dará a conocer un informe pormenorizado de estas transacciones.

5.5.7 Se procede al archivo de las transacciones y los informes respectivos.

5.6. Diagrama:



 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA6	Pág. 27

6. ASEO Y ALIMENTACIÓN DE ANIMALES

- 6.1. **Objetivo:** garantizar la salubridad, higiene y adecuadas condiciones de vida de los animales que hacen parte del Ecoparque Natura.

- 6.2. **Alcance:** área operativa

- 6.3. **Responsables:** veterinario – operario de servicios generales

- 6.4. **Descripción:** es tal vez uno de los procedimientos más importantes del área operativa ya que garantiza el bienestar de las distintas especies animales que habitan el Ecoparque. La higiene de los animales, incluido el baño con la periodicidad establecida por el veterinario, hacen parte de este bienestar y además, garantiza que los seres humanos están libres de contagios o algunas otras situaciones de salud ocasionadas por los animales. Este procedimiento es inherente a todos los demás procesos operativos del Ecoparque.

- 6.5. **Pasos a seguir:**
 - 6.5.1 El veterinario determina cantidad y frecuencia del suministro de alimentos (concentrados, agua y otros).

 - 6.5.2 El veterinario establece periodicidad y métodos para el baño de los animales que lo necesiten.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012 Pág. 28
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA6	

6.5.3 Se deja constancia escrita y en lugar visible de los horarios y las condiciones de estas actividades.

6.5.4 El operario de servicios generales recibe de bodega los alimentos e insumos requeridos para cada día.

6.5.5 El operario realiza diariamente estas labores en los horarios y con las cantidades y los métodos indicados por el veterinario.

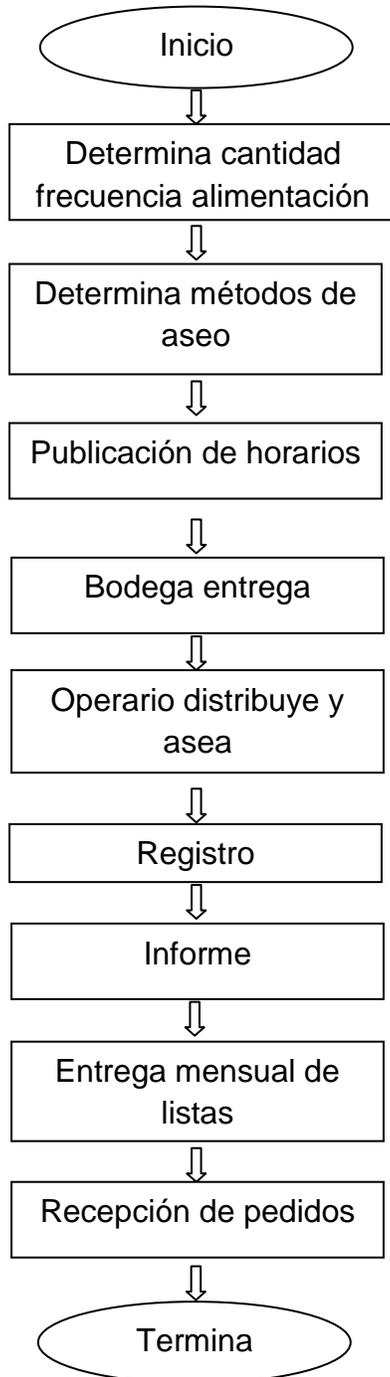
6.5.6 Se deja registro de suministro de alimentos y demás insumos.

6.5.7 se deja informe firmado tanto por el operario como por el veterinario de las actividades y cantidades de alimentos y de insumos mensualmente.

6.5.8 Se entrega listas de pedidos en los tres primeros días de cada mes.



6.6. Diagrama



 <p>ECOPARQUE NATURA</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA7	Pág. 30

7. ASEO Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

7.1. **Objetivo:** mantener en perfecto estado las instalaciones, zonas verdes, y en general, la planta física del Ecoparque, con lo cual se brindará excelente servicio y se garantizará tanto el bienestar de las especies animales y vegetales, así como el de las personas.

7.2. **Alcance:** todas las áreas del Ecoparque Natura.

7.3. **Responsables:** ingeniero ambiental y operario servicios generales.

7.4. **Descripción:** tanto las instalaciones donde opera el área administrativa, como aquellas en las que se encuentran las zonas verdes, los establos y estanques, siempre han de permanecer en perfecto estado de limpieza y asepsia, y se ha de mantener una estricta vigilancia para detectar deterioros o fallas de cualquier índole. El aseo es fundamental.

7.5. **Pasos a seguir:**

7.5.1 Diariamente el operario encargado realizará labores de aseo a las oficinas, establos, zonas verdes y demás instalaciones de la Institución.

7.5.2 Una vez por semana el operario reportará, luego de una inspección visual, cualquier deterioro en las instalaciones que amerite reparaciones.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA7	Pág. 31

7.5.3 Luego de ser informado, el asistente administrativo procederá con las compras y entrega de materiales necesarios, y/o la contratación del experto para realizar la reparación.

7.5.4 junto con el ingeniero ambiental, el operario realizará una inspección visual de las zonas verdes, los cultivos y todo lo relacionado con las fuentes de agua, con el fin de determinar cualquier anomalía

7.5.5 En caso de encontrar algo fuera de lo normal, se procede como con los deterioros locativos.

7.5.6 Después de reparado el daño o solucionada la anomalía, se dejará un informe escrito del procedimiento.

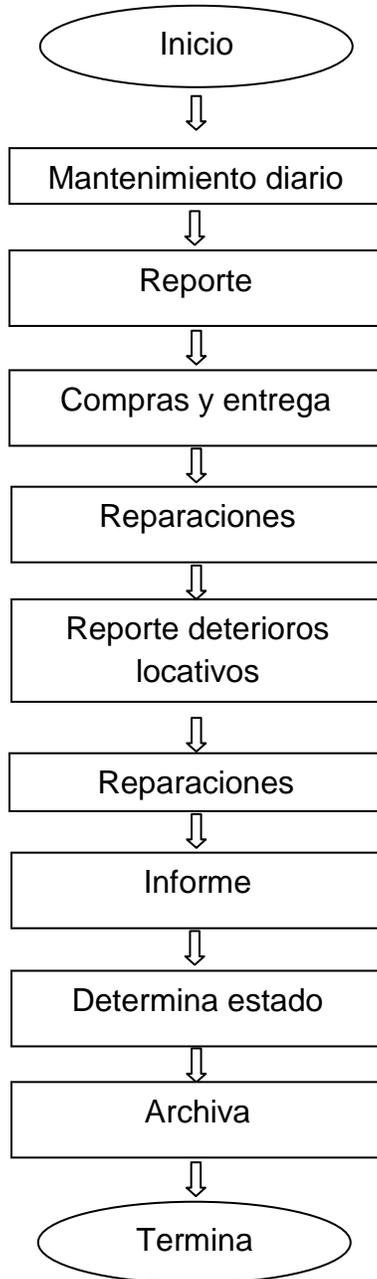
7.5.7 El ingeniero ambiental será el encargado de informar al gerente cuando éste lo requiera, acerca del estado de los cultivos, de las fuentes hídricas, y en general, del estado de las instalaciones.

7.5.8 Se archivan los informes pertinentes a las acciones tomadas mes a mes.

7.5.9 De acuerdo al crecimiento del Ecoparque en número y variedad de especies animales y cultivos, será presentado un informe conjunto entre el veterinario y el ingeniero ambiental, en el cual se especifican las acciones a tomar (ampliación o construcción de nuevos espacios para los animales o áreas de cultivo).



7.6. Diagrama:



 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA8	Pág. 33

8. MANEJO DE FUENTES HÍDRICAS

- 8.1. **Objetivo:** hacer un uso racional y adecuado de las fuentes hídricas (léase quebrada natural, estanques y agua corriente de acueducto), evitando cualquier agresión contra este recurso. Además se implementa para los procesos de preservación de nacimientos de corrientes de agua cercanas al Ecoparque o dentro de él mismo.

- 8.2. **Alcance:** todas las áreas del Ecoparque Natura.

- 8.3. **Responsable:** ingeniero ambiental

- 8.4. **Descripción:** el agua es fuente de vida, por esta razón puede ser considerado el factor más determinante en la existencia de una institución como el Ecoparque Natura. El cuidado y la protección de este recurso es uno de los factores más importantes en el accionar de cada uno de los integrantes del equipo de funcionario y empleados u operarios del Ecoparque. Si la filosofía del accionar del Ecoparque es el cuidado de la naturaleza y la protección de los recursos naturales; esto implica que es obligación de todos y cada uno impedir cualquier atentado contra el agua, tanto dentro de la Institución, como fuera de ella. Así mismo es deber de todo el personal enseñar a los visitantes lo relacionado con el manejo, protección y preservación del agua como recurso indispensable para la vida en nuestro planeta.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA8	Pág. 34

8.5. Pasos a seguir:

8.5.1 El ingeniero ambiental realizará dos (2) veces por semana un análisis químico del agua. El cual debe ser realizado al menos en tres (3) puntos de la fuente.

8.5.2 El ingeniero ambiental verificará, al menos una (1) vez por mes un análisis de los vertimientos de aguas residuales.

8.5.3 Se informará al gerente de los hallazgos relacionados con mal uso de agua o de los vertimientos, en caso de haberlos.

8.5.4 Se ordena la toma de medidas correctivas.

8.5.5 Se deja constancia de todos los procedimientos, partiendo desde el informe semanal o mensual, de acuerdo al caso.

8.5.6 Se archiva los informes.



ECOPARQUE
NATURA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

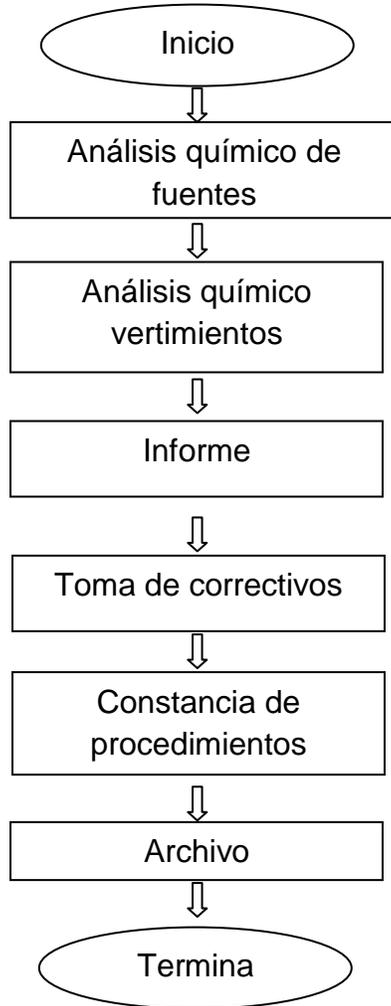
IDENTIFICACIÓN

CÓDIGO: MPEN 01-PA8

FECHA: NOV. 2012

Pág. 35

8.6. Diagrama



 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012 Pág. 36
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA9	

9. MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

9.1. **Objetivo:** Realizar una adecuada disposición final de los residuos sólidos producidos por el Ecoparque, evitando cualquier foco de contaminación que puedan generar esta clase de desechos. Se refiere este procedimiento a todo tipo de residuos sólidos, producidos tanto por los procesos de tenencia de animales y material vegetal, así como los producidos por el área administrativa del Ecoparque.

9.2. **Alcance:** todas las áreas del Ecoparque Natura.

9.3. **Responsable:** operario de servicios generales.

9.4. **Descripción:** este procedimiento parte de la importancia del manejo adecuado de las basuras y desechos resultantes de cada uno de los procesos del Ecoparque, tanto en lo operativo como en lo administrativo. Esta disposición se realizará de acuerdo a los conceptos de separación de residuos orgánicos e inorgánicos, contando con recipientes adecuados para cada uno de los casos. Para el caso de las quemas de los resultantes del mantenimiento del material vegetal, se contará con el concepto del ingeniero ambiental. Y para disposición final de animales muertos, se contará con el veterinario.

9.5. **Pasos a seguir:**

9.5.1 Diariamente el operario de servicios generales realizará la recolección de todos los residuos sólidos y los ubicará en los recipientes indicados de acuerdo al caso.

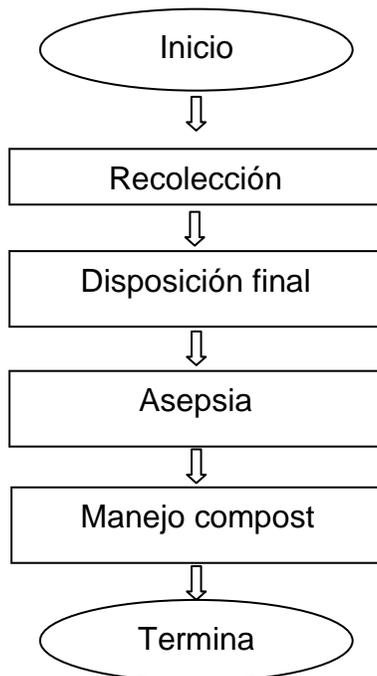
 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA9	

9.5.2 La disposición final se realizará de acuerdo a las instrucciones del veterinario, del ingeniero ambiental o a los recorridos de recolección de basuras del Municipio.

9.5.3 El operario de servicios generales realizará semanalmente un aseo y una desinfección de los sitios indicados para depositar residuos sólidos.

9.5.4 El operario de servicios generales será el encargado del manejo del compost o lugar de disposición de residuos orgánicos para elaboración de abonos.

9.6. Diagrama:



 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA10	Pág. 38

10. MANEJO DE LA SALUD DE LOS ANIMALES

10.1. **Objetivo:** propender por el bienestar de cada uno de los animales de las diferentes especies que habitan en el parque, tanto aquellas especies silvestres como las domésticas.

10.2. **Alcances:** área operativa.

10.3. **Responsable:** veterinario.

10.4. **Descripción:** la salud de todos los animales que hacen parte del Ecoparque Natura, es fundamental por cuanto se hace necesario que sea cuidada y que se haga también énfasis en la prevención de cualquier tipo de enfermedad. Cuidar de la salud de los animales que habitan el Ecoparque garantiza en gran medida el bienestar de los visitantes y del personal que labora en él. Cabe resaltar que a la llegada de cada animal al Ecoparque, éste deberá pasar un período de aclimatación, antes de ser reunido con los demás.

10.5. **Pasos a seguir:**

10.5.1 El veterinario realizará recorridos permanentemente en los que procederá a observar el estado físico de los animales buscando detectar algún tipo de anomalía.

10.5.2 El veterinario estará encargado de la vacunación de todas las especies en el momento en cada uno de los animales así lo requiera.

 ECOPARQUE NATURA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: NOV. 2012 Pág. 39
	IDENTIFICACIÓN	
	CÓDIGO: MPEN 01-PA10	

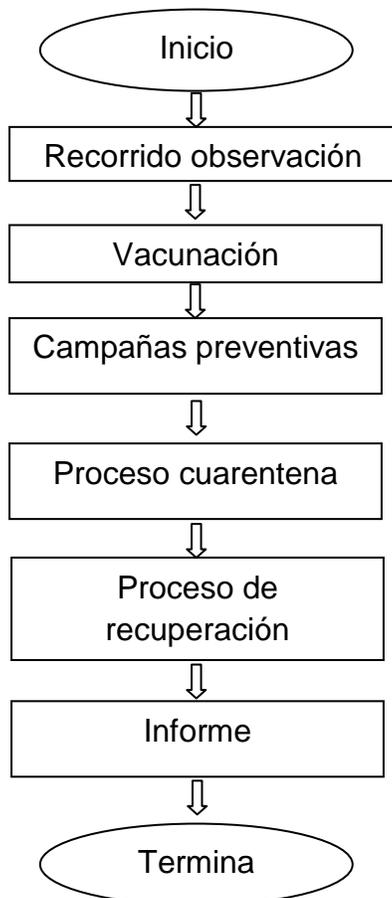
10.5.3 Se realizarán campañas preventivas.

10.5.4 En caso de presentarse alguna enfermedad en cualquiera de los animales, el veterinario procederá a ponerlo en cuarentena, separándolo de los demás animales y del público en general.

10.5.5 se tomarán todas las medidas de recuperación pertinentes para cada caso.

10.5.6 El encargado presentará un informe semanal, unificado, de todas las actuaciones pertinentes. El que se archiva.

10.6. Diagrama



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Un aspecto muy importante y que merece especial atención, es el que se deduce de la investigación en cuanto a que si una organización o institución no tiene claramente establecidos sus procedimientos, es muy seguro que se presenten desorganizaciones, reprocesos, dificultades entre los empleados ya que entre ellos mismos se pueden escudar para evitar asumir responsabilidades.

Los manuales de procedimientos, como en el caso que nos ocupa, son herramientas de mucha utilidad para el adecuado funcionamiento y el manejo de las organizaciones.

En el Manual de Procedimientos para el Ecoparque Natura se han tenido en cuenta los elementos que conforman este tipo de documentos. Permitiendo que se dé claridad en cuanto a las responsabilidades que tiene que asumir cada empleado.

La protección del medio ambiente, el adecuado manejo de los recursos naturales y el respeto por los animales son el fundamento de las actuaciones del Ecoparque Natura.

Cualquier persona o institución podrán adecuar un manual de procedimientos para instituciones de esta naturaleza, ya que este documento establece con claridad los lineamientos relativos a este tema.

Se recomienda a las directivas del Ecoparque Natura que el Manual de Procedimientos sugerido en las páginas de este documento sea implementado para el bien de la comunidad educativa de Sabaneta y de los demás usuarios de sus instalaciones. Esta implementación implica un funcionamiento coordinado y coherente de todas las áreas de esta Organización.

De igual manera, es indispensable una adecuada y pronta divulgación del Manual de Procedimientos entre los empleados del Ecoparque, ya que en la medida en que cada uno de ellos conozca sus responsabilidades dentro de los distintos procesos inherentes a la Institución, ciertamente se cumplirá con los objetivos del Ecoparque de preservar la naturaleza, cuidar y amar a los animales, proteger los recursos naturales y cuida el medio ambiente,

Como recomendación final, No se puede descartar la importancia de los documentos en los que se contengan los parámetros que rigen las actuaciones de los distintos integrantes del equipo de trabajo de las distintas instituciones, ya que si están claramente establecidos y no se prestan a interpretaciones subjetivas, el papel que juega cada uno de los miembros de la organización será importante en el total funcionamiento de todo el engranaje.

BIBLIOGRAFÍA

DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO. En http://www.navactiva.com/es/asesoria/diferencia-entre-procesos-y-procedimientos_16961. Consultado noviembre de 2012.

Entrevista con el señor Hernán Darío Jaramillo, coordinador administrativo y financiero de la Institución Educativa José María Berrío

GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA. Manual de procesos y procedimientos. En <http://www.magdalena.gov.co/nuestraalcaldia.shtml?apc=alxx-1-&m=c>. Consultado noviembre de 2012.

Historia del Colegio. En <http://www.josema.edu.co/index.php/nuestro-colegio/historia-del-colegio>. Consultado noviembre de 2012.

<http://issuu.com/pilcuan/docs/manualdeprocedimientos> (consultar para modelo de formato de manual)

http://ssaot.puebla.gob.mx/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=94&Itemid=181

<http://www.barrameda.com.ar/ecologia/cotidian.htm#ixzz2CZfxvyiZ>

<http://www.biocab.org/ecologia.html>

<http://www.carlosvicentederoux.org/index.shtml?apc=a-b1;04;-;&x=1638> para Ley 23 de 1973

http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/ejemplo_manual_procedimientos.pdf

<http://www.josema.edu.co/index.php/nuestro-colegio/historia-del-colegio>

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1974/decreto_2811_1974.html

KELLOG, Graham. En: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos. Consultado en noviembre de 2012.

MOLINA TRUJILLO, Abraham. Establecimientos educativos – (naturaleza). En http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-127853_archivo_pdf_Naturaleza_4.unknown. Consultada en noviembre de 2012.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA. Ed. Leyer, Bogotá. 2010.

SECRETARÍA DE FINANZAS, PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN. Paso a paso en la elaboración de manuales de procedimientos. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. México. En http://salud.edomexico.gob.mx/intranet/uma/doctos/guia_para_manual_de_procedimientos.pdf. Consultado noviembre de 2012

SENADO DE LA REPÚBLICA. Ley 1549 de julio de 2012. Diario Oficial 48482 de 2012. Bogotá.

www.salud.edomexico.gob.mx/