

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CONSEJO DIRECTIVO**

**Humberto Iglesias Gómez**

*Secretario de Movilidad - Alcaldía de Medellín Tránsito Municipal*

**Paula Andrea Palacios Salazar**

*Secretaria de Infraestructura Física*

**José Nicolás Ríos Correa**

*Secretario de Servicios y Suministros.*

**María Fernanda Galeano Rojo**

*Secretaria De Desarrollo Económico*

**Nicolás Posada López**

*Director Ejecutivo Comité Integremial de Antioquia*

<b>REVISÓ:</b> Comité de Control Interno y Calidad	<b>APROBÓ:</b> Gerente General
<b>FECHA:</b> 30 de julio de 2017	<b>FECHA:</b> 31 de julio de 2017

## **EQUIPO DE LA ALTA DIRECCIÓN**

**Jesús Alberto Sánchez Restrepo**  
Gerente General

**Rosa Delia Ramírez Duque**  
Asesora de Control Interno

**Johana Lucia Gutiérrez Murillo**  
Profesional Especializado Jurídica

**Luz Fanny Parra Bermúdez**  
Profesional Especializado Administrativa y Financiera

**Establecimiento Público Aeropuerto Olaya Herrera**  
Junio 2017

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> DE-IN-03
		<b>Versión:</b> 11
		<b>Fecha:</b> 31/07/2017

## PRESENTACIÓN

El Establecimiento Público Aeropuerto Olaya Herrera- AOH, como entidad descentralizada del municipio de Medellín, para responder a su función misional al servicio de los ciudadanos y el país, debe acoger políticas de eficiencia, eficacia y efectividad, estructuradas bajo el Sistema de Integrado de Gestión, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 872 de 2003 que creó los Sistemas de Gestión de Calidad para la rama ejecutiva del poder público, y su decreto reglamentario 4485 de 2009 “*por la cual se adopta la actualización de La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública*”; y en concordancia a los establecido por el Consejo de Medellín, por medio del Acuerdo Municipal 17 de 2010, que estableció como obligatorio la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en la Administración Central y Descentralizada del Municipio de Medellín. Entendiendo que, en nuestro Modelo de operación, el Sistema Integrado de Gestión – SIG, es complementario al Sistema de Control Interno y al Sistema de Desarrollo Administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998.

En este documento, se plasma el diseño del Modelo de Operación, la identificación y administración de los procesos, bajo las premisas de autogestión, autorregulación, y autocontrol, que son materializadas mediante el seguimiento y la adopción de acciones de mejoramiento encaminadas a fortalecer la prestación del servicio públicos, en especial, los que tiene relación con la misión institucional, que se encuentran identificados por medio de acciones estratégicas, avalada por la alta dirección, que se constituye en pilar fundamental para avanzar en la gestión, dando forma al cumplimiento del objeto social, aprovechando las oportunidades de mejora para consolidar el crecimiento institucional.

En tal sentido, se presenta el Manual del Sistema Integrado de Gestión – SIG, que aborda componentes como el sistema de gestión de calidad, las responsabilidades, la gestión de recursos, objetivos, definiciones del panorama institucional, caracterización de procesos, entre otros. Este documento, integra los diferentes aspectos del sistema, donde la gestión del talento humano, cualificado, empoderado, con sentido de pertenencia y proactivo frente a la gestión por procesos, contribuye a la misión del Aeropuerto Olaya Herrera - AOH, más cuando la entidad avanza en acciones estratégicas consagradas en el Plan Estratégico 2016-2019 “Vuela con vos”.

Es mi deber, como Representante Legal y responsable del diseño, planificación e implementación del SIG, es mostrar el esquema gerencial que define la operación y materialización del objeto social de la entidad, entendiendo que el SIG, es el modelo gerencial que establece la orientación del que hacer institucional.

**TABLA DE CONTENIDO**

<b><u>PRESENTACIÓN.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>INTRODUCCIÓN .....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</u></b>	<b><u>6</u></b>
1.1 PROPÓSITOS DEL MANUAL DE CALIDAD .....	6
1.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES.....	7
1.3 CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD .....	8
<b><u>2. LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO .....</u></b>	<b><u>8</u></b>
2.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO .....	8
2.2 LIDERAZGO Y COMPROMISO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	10
PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....	10
MISIÓN .....	10
VISIÓN .....	11
VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	11
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	11
<b><u>3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AEROPUERTO OLAYA HERRERA.....</u></b>	<b><u>13</u></b>
3.1 POLÍTICA DE CALIDAD .....	14
3.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN –SIG.....	14
3.2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	14
3.2.2 MATRIZ DE DESPLIEGUE DE OBJETIVOS DE CALIDAD .....	15
<b><u>4. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....</u></b>	<b><u>16</u></b>
4.1 PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	16
4.2 PROCESO DESARROLLO ADMINISTRATIVO .....	19
4.3 PROCESO MISIONAL: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS .....	21
4.4 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	23
4.5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS.....	23
4.6 GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS .....	24

<b>4.7</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE .....</b>	<b>24</b>
<b>5.</b>	<b><u>TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b>6.</b>	<b><u>ANEXOS .....</u></b>	<b><u>27</u></b>
	<b>ANEXO 1: MAPA DE PROCESOS.....</b>	<b>27</b>
	<b>ANEXO 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>28</b>
	<b>ANEXO 3: MATRIZ DE REQUISITOS DEL SIG .....</b>	<b>29</b>
<b>7.</b>	<b><u>CONTROL DE VERSIÓN.....</u></b>	<b><u>37</u></b>

## **INTRODUCCIÓN**

El Establecimiento Público Aeropuerto Olaya Herrera, para responder a su función misional al servicio de los diferentes usuarios, garantiza el cumplimiento de los requisitos normativo y reglamentarios que rige los servicios aeroportuarios, por lo cual, debe acoger políticas que le permita alcanzar altos niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, estructurada bajo un Sistema Integrado de Gestión, donde intervienen los componentes estratégicos, misionales, de apoyo, la autorregulación, seguimiento y mejora continua, encaminadas a la administración y operación del servicios aeroportuario.

La adopción del Sistema de calidad, se convierte en una decisión estratégica que ayuda a mejorar la gestión y proporcionar una base sólida que garantiza la sostenibilidad y la sustentabilidad de la organización, bajo un enfoque basado en procesos, la reducción de los riesgos y el cumplimiento de la política de calidad, facilitando la interacción en el logro de los objetivos previstos.

En este sentido, el presente manual tiene como finalidad describir el Sistema Integrado de Gestión del Establecimiento Público Aeropuerto Olaya Herrera, en el cual converge el cumplimiento armónico de los estándares establecidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000 y el Sistema. Contiene información sobre la entidad, el alcance del sistema, control y distribución de este documento, la información sobre los procesos de la entidad, así como la referencia a los procedimientos y registros que exige el Sistema Integrado de Gestión.

El Manual de Calidad de la entidad se encuentra disponible para los usuarios, servidores y partes interesadas del Sistema Integrado de Gestión como guía fundamental para la comprensión de la estructura, constitución y compromiso de la entidad con la calidad.

### **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Aumentar la gestión eficaz y eficiente del Sistema Integrado de Gestión (SIG), para proporcionar de forma regular servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, desarrollando todas sus actividades en un escenario de calidad, gracias al compromiso de la Dirección y el personal que asume la gestión, evaluación y mejora continua de los procesos, bajo ambientes controlados que favorecen el desarrollo del talento humano aprendiendo de las experiencias adquiridas y asegurando altos estándares de productividad.

#### **1.1 Propósitos del Manual de Calidad**

Los propósitos del Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG) son:

- La adopción de procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

- Comunicar la política, los objetivos, los procesos y los requisitos del SIG.
- Describir el SIG y los mecanismos para demostrar su eficacia.
- Definir los controles que apoyen la mejora de las prácticas y facilite las actividades de seguimiento.
- Identificar las bases documentales para la auditoría del SIG.
- Definir los mecanismos que garanticen la continuidad del SIG y de sus requisitos durante las circunstancias cambiantes.
- Entrenar personal en los requisitos del SIG y en el método de cumplimiento.
- Presentar el SIG para propósitos externos.
- Demostrar la conformidad del SIG con los requisitos de calidad en situaciones contractuales.

## **1.2 Alcance y Exclusiones**

El alcance del Sistema Integrado de Gestión es la ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS POR PARTE DEL ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AEROPUERTO OLAYA HERRERA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN.

Hacen parte también del Sistema Integrado de Gestión los procesos de:

1. Direccionamiento Estratégico - ED
2. Administración de Servicios Aeroportuarios - ASA
3. Gestión del Talento Humano – TH
4. Gestión de Bienes y Servicios - BS
5. Gestión de los Recursos Financieros – RF
6. Evaluación independiente- EI
7. Desarrollo Administrativo - DA

El SIG está diseñado bajo los requisitos de las Normas Técnicas de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009, la NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, los cuales se cumplen en los procesos definidos en el modelo de operación por procesos. Ver anexo 1 Mapa de Procesos.

En el Sistema Integrado de Gestión se excluyen los siguientes requisitos:

- Numeral 8.3 de la Norma NTCGP 1000:2009. Diseño y Desarrollo dado que la administración aeroportuaria y los servicios que presta el Aeropuerto Olaya Herrera están definidos por normas legales a las cuales debe acogerse la Entidad.
- Numeral 8.5.1 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, debido a que el resultado de la gestión se verifica a través de mecanismos de control y seguimiento en las diferentes etapas de la producción del servicio.

- 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos: para la realización del servicio la Entidad no utiliza ningún elemento que sea propiedad del cliente o de proveedores.

### **1.3 Control y Divulgación del Manual de Calidad**

El Manual de Calidad entra en vigencia, una vez revisado y aprobado según lo definido en el procedimiento Control de Documentos y Registros (DA-PR-03).

El manual se actualiza cada vez que las condiciones de la Entidad sufran cambios sustanciales en los elementos del Sistema o en la estructura de la organización.

La Revisión por la Dirección del SIG es el espacio para la actualización del manual, la cual se realiza al menos una vez al año.

## **2. LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO**

### **2.1 Comprensión de la Organización y su Contexto**

Mediante el decreto del Orden Nacional 2838 de 1980 se destina un inmueble nacional donde operaba el Aeropuerto Olaya Herrera para un parque público con funciones recreativas, culturales y de conservación del medio ambiente. Se dispuso que el Gobierno Nacional conviniera con el Municipio de Medellín las condiciones en que se adelantaría la construcción, administración y conservación del parque.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo primero del decreto 2838 de 1980 y una vez estando en pleno funcionamiento el aeropuerto José María Córdova de Rionegro, se suscribió el contrato de comodato mediante escritura pública No. 6441 de diciembre 3 de 1985, Notaría 7ª de Bogotá, suscrita entre la Nación (Fondo de Inmuebles Nacionales – Hoy Instituto Nacional De Vías), el Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil- Fondo Aeronáutica Nacional, y el Municipio de Medellín, en la que: El Fondo de Inmuebles entrega en Comodato al Municipio de Medellín el inmueble donde funcionaba el Aeropuerto Olaya Herrera con un área de 128 hectáreas y 6.236.43 m<sup>2</sup>.

El término de duración del Comodato se estipuló en 99 años, prorrogables por periodos iguales siempre que las partes lo manifiesten 6 meses antes de su vencimiento. Se dispuso que al vencimiento del término del contrato por cualquier causa, el inmueble sea restituido a la Nación sin que haya lugar al reconocimiento alguno de mejoras, ni indemnizaciones. Su destinación sería sólo para funciones culturales, recreacionales y de conservación del medio ambiente.

En este mismo acto, el Municipio de Medellín se comprometió con sus propios recursos y previas las autorizaciones del Concejo Municipal, a adecuar y construir en los citados terrenos, conforme a los diseños que para el efecto elaborara Planeación Municipal y aprobación de Planeación Nacional el parque público y los costos del mantenimiento correrían por cuenta del Municipio.



Por escritura pública 2159 de mayo 30 de 1986, de la Notaría 7ª de Bogotá, suscrita entre el Fondo de Inmuebles Nacionales, el Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil- Fondo Aeronáutico Nacional, y Municipio de Medellín se modificó la escritura pública No. 6441 de diciembre 3 de 1985, adicionándosele un parágrafo en el que se estableció que el Municipio de Medellín y la Aeronáutica Civil podrían convenir que tales instalaciones se utilizaran por motivos de interés general, para las operaciones de aviación liviana.

En abril 24 de 1987, se materializó la entrega y recibo del inmueble donde funciona el Aeropuerto Olaya Herrera Mediante acta suscrita entre el Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil- Fondo Aeronáutico Nacional, Fondo de Inmuebles Nacionales y Municipio De Medellín con el fin de darle cumplimiento al contrato de comodato celebrado mediante escritura pública No. 6441 de diciembre 3 de 1985, aclarada mediante escritura pública No. 2159 del 30 de mayo de 1986.

Por Decreto Nacional 264 del 6 de Febrero de 1988 se modifica el artículo 1º del decreto 2838 de 1980 disponiendo modificar el destino del área, agregando que sirva para funcionamiento de la aviación general y operación regular secundaria.

En la Resolución No. 01466 del 16 de Febrero de 1988 el Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil, reglamenta el Decreto 264 del 6 de Febrero de 1988.

El 23 de Febrero de 1988, mediante Convenio Administrativo suscrito entre el Departamento Administrativo de la Aeronáutica Civil y el Municipio de Medellín, se acordó que el Municipio daría al servicio el aeropuerto, para el funcionamiento del Aeroparque conforme al comodato 6441 de diciembre 3 de 1985. Este convenio tuvo dos (2) adiciones.

Mediante Decreto Nacional 1038 de Mayo 24 de 1988 se desafecta el inmueble del antiguo Aeropuerto Olaya Herrera y se modifica su destinación; permitiéndose que se continúe prestando el servicio de operación de aviación liviana regional, y se destine para parque público que cumpla funciones de recreación, culturales y ambientales; además destina parte para las Fuerzas Armadas y otro tanto para la construcción de instalaciones del Distrito de OOPP No 1.

El Acuerdo 022 de julio 30 de 1991, de la Junta Metropolitana del Valle de Aburra adoptó el plan de usos del suelo para el sector del Aeroparque Olaya Herrera y predios aledaños, destinándolo para: Aeropuerto, Hangares, Terminal de transportes sur, estación de bomberos, unidad deportiva de campo amor, instalaciones militares, recreación privada, parque público metropolitano Olaya Herrera, talleres de obras públicas municipales y centro de diagnóstico de vehículos automotores.

Por Acuerdo 55 del 23 de diciembre de 1991, el Concejo Municipal creó el Establecimiento Público "Aeroparque Olaya Herrera de Medellín", persona jurídica dotada de autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente cuyo objeto es el de administrar y el desarrollo integral del inmueble que fue entregado al municipio de Medellín por el fondo de inmuebles nacionales mediante escritura 6441 del 3 de diciembre de 1985.

Mediante Decreto Nacional 1108 de julio 2 de 1992, se modificó el numeral (d) del Decreto Nacional 1038 de Mayo 24 de 1988, asignando un área previamente determinada entre el

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> DE-IN-03
		<b>Versión:</b> 11
		<b>Fecha:</b> 31/07/2017

Municipio de Medellín y el Fondo de Inmuebles nacionales para la construcción y funcionamiento de la Terminal de Transportes Sur, la Central de diagnóstico del tránsito Municipal y los talleres de OOPP Municipales u otros usos que propendan por el desarrollo del Área Metropolitana.

Como consecuencia de lo mencionado en el acápite anterior, se ordena modificar en consecuencia el Contrato de Comodato celebrado mediante escrituras 6441 de 1985 y 2159 de 1986, lo que se efectuó mediante Escritura Pública No.03188 del 29 de septiembre de 1993 Notaría Décima de Bogotá, suscrita entre la Nación (Ministerio de Obras Públicas y Transporte y El Fondo De Inmuebles Nacionales-En Liquidación), El Municipio de Medellín y Terminales de Transporte de Medellín S.A con el objeto de desagregar del terreno mencionado en el Contrato de Comodato inicial, cuya área es de 128 Hectáreas más 6.236.43 m<sup>2</sup> un lote de terreno de 80.668 m<sup>2</sup> para la construcción del Terminal Sur.

Por Acuerdo 40 de Diciembre 7 de 1994 el Concejo Municipal adiciona el artículo 3º del acuerdo 55 de 1991 ampliando el Objeto del Aeroparque.

El Decreto 1802 de 1995, declara al Aeropuerto Olaya Herrera monumento nacional. Así mismo el Acuerdo 62 lo declara Patrimonio cultural del Municipio de Medellín.

Por Acuerdo 41 de 2000, el Concejo Municipal adicionó el objeto social del Aeroparque Olaya Herrera acorde con la nueva Misión, Visión y valores institucionales. Con la siguiente ampliación: El Aeroparque Olaya Herrera de Medellín podrá administrar y operar toda clase de Aeropuertos y Aeródromos.

Por Acuerdo 32 de 2001, el Concejo Municipal modificó el acuerdo 55 de 1991 en varios apartes pasando a llamarse Aeropuerto y no Aeroparque, dándole además facultades para administrar otros aeropuertos y asociarse con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas; en su artículo 10 faculto al alcalde del Municipio de Medellín para actualizar los estatutos del Establecimiento Público, efectuado por decreto 2299 del 20 de noviembre de 2001, estableciendo que las operaciones aéreas, están sometidas a las disposiciones de la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil adscrita al ministerio de Transporte.

## **2.2 Liderazgo y compromiso para el Sistema Integrado de Gestión.**

La Gerencia General en el Acta 003 manifiesta su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión para el diseño, la implementación, el mantenimiento y el mejoramiento continuo, así como con la satisfacción de las partes interesadas teniendo en cuenta los principios, valores institucionales y la normatividad vigente.

### **Plataforma Estratégica**

#### **Misión**

Coadyuvar con la ejecución de los programas tendientes al cumplimiento de los planes de desarrollo gubernamentales y así contribuir a la conectividad, competitividad y calidad de vida de

la región, garantizando la prestación de un servicio de gestión aeroportuario y de servicios a la comunidad, confortables y seguros, con una gestión eficiente de los recursos.

### **Visión**

Ser una entidad reconocida por la buena administración y prestación de los servicios aeroportuarios y de desarrollo comunitarios, que fomenta la conservación y promoción del Aeropuerto Olaya Herrera como Bien de Interés Cultural; quien aliada estratégicamente con el sector público y el privado contribuye al desarrollo regional y nacional.

### **Valores y principios Institucionales**

**HONESTIDAD:** En el AOH se hace evidente la honestidad, ya que sus servidores aceptan los cargos para los cuales son idóneos, actúan siempre primando el interés colectivo y rechazan el beneficio de intereses particulares.

**TRANSPARENCIA:** Las actuaciones y sus resultados son comunicados y los funcionarios están dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de control.

**RESPECTO:** El establecimiento procura el pleno cumplimiento de las leyes y normas para garantizar el respeto por los derechos ciudadanos y por la función pública.

**COLABORACIÓN:** Las personas trabajan en equipo actuando de manera solidaria, compartiendo sus creencias y planteamientos.

**LEALTAD:** Los funcionarios obran con fidelidad y honor a los lineamientos sociales de equidad, transparencia, eficiencia y eficacia en sus actuaciones dentro de la entidad.

**SERVICIO:** Sobre los servidores públicos prima la actitud de satisfacer óptimamente las necesidades de las personas, brindando información clara y oportuna y actuando diligentemente.

**COMPROMISO:** Se orientan y apoyan esfuerzos y conocimientos hacia la realización y ejecución de planes, programas y proyectos que beneficien la entidad y lleven al efectivo cumplimiento de los planes de acción.

**RESPONSABILIDAD:** La entidad responde a la función pública que le ha sido asignada, adoptando políticas y desarrollando planes, que estén de acuerdo con la Ley y que redunden en el bienestar general.

### **Estructura Organizacional**

La entidad define su estructura organizacional en la resolución de Junta Directiva 003 de 2008, Resoluciones de Gerencia G-006 y 007 de marzo de 2012, Resolución de Junta Directiva 003 de

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> DE-IN-03
		<b>Versión:</b> 11
		<b>Fecha:</b> 31/07/2017

2014 y la armoniza con el modelo de operación por procesos de manera que favorezca la implementación del SIG.

La estructura y el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión se describen en el presente Manual, de manera específica para el servicio de administración aeroportuaria, también hace referencia a los mecanismos de control y los procedimientos documentados que la entidad ha establecido, implementa y mantiene para garantizar que los procesos se llevan a cabo bajo condiciones controladas, incluyendo el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a dichos procesos.

Podrán generarse cambios a la estructura del Sistema Integrado de Gestión de Calidad por alguna de las siguientes razones:

- Cambios en las normas de referencia NTC-GP 1000:2009, ISO 9001:2015 y el Modelo de Control interno MECI 1000:2014.
- Cambios en los requisitos legales aplicables o en el direccionamiento estratégico de la entidad.
- Inclusión de nuevos servicios dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión.

Cuando la dirección de la entidad detecte la existencia de una o más razones de las enunciadas, elaborará en asocio con el Representante de la Dirección y el equipo directivo un plan que describa las actividades, responsables, medios y plazos para asegurar que el SIG mantiene su integridad durante y después del cambio.

El Comité de Control Interno y Calidad es el máximo órgano de coordinación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Éste apoya y asesora en la formulación de la política y los objetivos de calidad; establece las estrategias necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema; fomenta la adopción del enfoque de gestión basado en procesos y procura su implementación en la entidad; propicia un clima de compromiso hacia la calidad en toda la organización, y propone acciones preventivas, correctivas y de mejora del SIG. En cuanto al MECI: establece las estrategias para la implementación, apoya y da lineamientos en todo el proceso de diseño, implementación, evaluación y mejora continua del proceso, apoya la gestión relacionada con la obtención de los recursos necesarios para la implementación, define las estrategias y mecanismos que favorezcan la interiorización, apropiación, comunicación y divulgación de la filosofía del modelo y propicia un clima de compromiso hacia el control interno y la calidad.

**Tabla 1.** Matriz de Responsabilidad y Autoridad con el Sistema Integrado de Gestión del establecimiento Público Aeropuerto Olaya Herrera.

RESPONSABILIDADES  ROLES	Consejo Directivo	Comité de Control Interno y Calidad	Gerente General	Representante por la Dirección	Director Control interno	Líderes de procesos
	Planificación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad	A	C	R	R	I
Control de Documentos y registros	A	C	R	R	I	C
Implementación	A	I	I	R	I	R
Auditorías Internas	I	I	C	C	A	I
Seguimiento, medición y análisis	A	R	R	R	R	R
Mejoramiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad	A	C	R	R	R	R

R: Responsable de ejecución, A: Autoridad, C: Consultado, I: Informado

**Nota:** esta Matriz se halla definida a nivel de detalle, por responsabilidades en el documento: DE-OT-04 Matriz de Responsabilidad y Autoridad, en su versión 3

### 3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AEROPUERTO OLAYA HERRERA

La entidad ha establecido un Sistema Integrado de Gestión con el fin de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 y el Modelo de Control Interno MECI 1000. Los procesos necesarios para el cumplimiento de la misión son:

**Estratégicos:**            Direccionamiento Estratégico  
                                  Desarrollo Administrativo

**Misional:**                Administración de servicios aeroportuarios

**Apoyo:**                    Gestión del Talento Humano  
                                  Gestión de Bienes y Servicios  
                                  Gestión de los Recursos Financieros

**Evaluación:** Evaluación independiente

En la documentación de los procesos se ha determinado su secuencia e interacción; los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes; la necesidad de recursos e información para apoyar la operación y los mecanismos de seguimiento, medición y análisis para la implementación de acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua. Adicionalmente, se identifica y diseña, en forma participativa con los servidores, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes.

El SIG establece los controles de los procesos que puedan afectar la conformidad del servicio, las responsabilidades están definidas en los procesos y procedimientos del SIG, en la Matriz de Responsabilidad y Autoridad (DE-OT-04) y en las disposiciones legales aplicables. Las responsabilidades y autoridad de los contratistas se establecerán en los contratos.

La secuencia e interacción de los procesos se evidencian en los documentos llamados Caracterización de los Procesos.

Para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces, eficientes y efectivos, se han definido indicadores de gestión contenidos en la Matriz de Indicadores (DA-OT-01). Estos hacen parte del mecanismo con el cual se mide el alcance de los resultados planificados de cada uno de los procesos y se garantiza su mejora continua.

### **3.1 Política De Calidad**

Satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos garantizando el cumplimiento de la normatividad que rige la prestación de los servicios aeroportuarios, a través de buenas prácticas organizacionales a la vez que generamos rentabilidad y garantizamos el fortalecimiento institucional enmarcando nuestra gestión en el mejoramiento continuo.

### **3.2 Planificación del Sistema Integrado De Gestión –SIG**

#### **3.2.1 Objetivos de Calidad**

- Satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos garantizando el cumplimiento de la normatividad que rige la prestación de los servicios aeroportuarios.
- Gestionar eficientemente los recursos para generar rentabilidad financiera.
- Fortalecer la entidad enmarcando nuestra gestión en el mejoramiento continuo.
- Implementar buenas prácticas organizacionales que redunden en beneficio social.

### 3.2.2 Matriz de Despliegue de Objetivos de Calidad

**Tabla 2.** Matriz de despliegue de objetivos de calidad Establecimiento Público Aeropuerto Olaya Herrera.

DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS	PROCESO	INDICADOR ESTRATEGICO	META DE CALIDAD
Satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos garantizando el cumplimiento de la normatividad que rige la prestación de los servicios aeroportuarios, a través de buenas prácticas organizacionales a la vez que generamos rentabilidad y garantizamos el fortalecimiento institucional enmarcando nuestra gestión en el mejoramiento continuo.	1. Satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos garantizando el cumplimiento de la normatividad que rige la prestación de los servicios aeroportuarios.	Direccionamiento Estratégico (DE)  Administración de Servicios Aeroportuarios (ASA)	1. Satisfacción del usuario aeroportuario (ASA3) 2. Operaciones (ASA3) 3. Pasajeros (ASA3) 4. Cumplimiento de las obligaciones del concesionario (ASA1) 5. Cumplimiento de las acciones de la interventoría (ASA2) 5. Cumplimiento de Metas Institucionales (DE3) 6. Cumplimiento de las metas del Plan de Acción (DE1)	De acuerdo a lo estipulado al contrato de concesión  70%- 75%  100%  100%  85%  95%
	2. Gestionar eficientemente los recursos para generar rentabilidad financiera.	Gestión de recursos Financieros (RF)	1. Participación Otros Ingresos en los Ingresos Totales(RF1)  2. Recursos entregados al Municipio de Medellín  3. Ebitda y margen ebitda	25%  100%  70%
	4. Fortalecer la entidad enmarcando nuestra gestión en el mejoramiento continuo.	Todos los Procesos	1. Implementación de acciones de mejora (DE2) 2. Acciones correctivas y preventivas eficaces(DA1)	85%  80%

			3. Impacto de la gestión de riesgos (DA3)	85%
			4. Competencias del personal (TH1)	100%
			5. Cumplimiento del Plan de Capacitación	90%
			6. Contratistas calificados	>90%
			7. Cumplimiento del Plan de Adquisiciones	>90%
			8. Evaluación de la auditoría (E1)	>90%
			9. Cumplimiento del programa de auditorías (E2)	>90%
	5. Implementar buenas prácticas organizacionales que redunden en beneficio social	Comunicaciones (DE)	1. Actividades de comunicación realizadas	>90%
			2. Desarrollo de Estrategias para acercamiento a la Comunidad.	>90%

#### 4. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión en la entidad responde a la necesidad de establecer la estructura por procesos que permiten lograr los objetivos de calidad, cumplir con los requisitos aplicables y alcanzar la satisfacción del cliente externo e interno.

##### 4.1 Proceso de Direccionamiento Estratégico

El proceso Direccionamiento Estratégico, tiene como objetivo Orientar y definir los objetivos estratégicos del Establecimiento Público Aeropuerto Olaya Herrera, por medio de la formulación de las políticas, objetivos y planes, con el fin de cumplir la misión y lograr el posicionamiento de la Entidad.

Éste es liderado por la Gerencia General, la cual declara su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios prestando servicios oportunos, integrales continuos y objetivos, enmarcado en el cumplimiento de la normatividad vigente y el mejoramiento continuo de sus procesos; y evidencia este compromiso a través de las siguientes acciones:



- La comunicación al personal de la importancia de satisfacer los requisitos de calidad del cliente, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios. Esta comunicación se realiza principalmente en las reuniones de personal y reuniones de los diferentes comités.
- Estableciendo la política de calidad que se declara en este mismo Manual.
- Asegurando que se establezcan los objetivos de calidad.
- Llevando a cabo las revisiones de la dirección del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- Asegurando la disponibilidad de recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIG y de los procesos de prestación de servicios.

El proceso de Direccionamiento Estratégico incluye las siguientes etapas:

- Gestión Ética: La gestión por valores es eje central del direccionamiento estratégico el cual queda plasmado en el plan de desarrollo institucional, el código de ética y el código de buen gobierno. Los cuales son difundidos a todo el personal del Establecimiento a través de los procedimientos de inducción y reinducción, así como por los medios de comunicación de la Entidad.
- Direccionamiento Estratégico: En el direccionamiento estratégico se identifica la normatividad que rige las actuaciones del Establecimiento público y sus procesos; además se define la misión, visión y objetivos institucionales para dar respuesta a las necesidades de la organización y del entorno.

La Gerencia General asigna las responsabilidades de los funcionarios relacionados con el SIG, las cuales quedan consignadas en el manual de funciones y competencias, en los procedimientos del sistema y en la matriz de autoridad y responsabilidad.

La Dirección ha designado a la Profesional Especializada Administrativa y Financiera como su representante para el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el cual tiene las siguientes responsabilidades:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier otra necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.
- Atender todas las demás responsabilidades que le hayan sido asignadas dentro de los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> DE-IN-03
		<b>Versión:</b> 11
		<b>Fecha:</b> 31/07/2017

También se le asignó la siguiente autoridad:

- Establecer relaciones con partes externas (proveedores, clientes, organismos de certificación, entre otros) sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.
  - Revisar los cambios a los documentos del Sistema Integrado de Gestión donde le sea expresamente establecido.
- Planeación Institucional: Establece la metodología para la planeación estratégica institucional, cuyo producto es el Plan Estratégico Institucional, en el cual quedan definidas las estrategias, proyectos y programas, la política de la calidad, los objetivos organizacionales (calidad), la planeación para el cumplimiento de dichos objetivos y los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para el adecuado funcionamiento de la entidad. Corresponde al Comité de Dirección realizar esta planificación cuatrienal y documentarla de manera que sirva de medio de soporte y divulgación.

Al interior de esta secuencia se encuentra la planificación de las comunicaciones, definidas en el marco del plan de comunicaciones, La comunicación organizacional está bajo la responsabilidad de la Dirección, tanto con los clientes externos como internos. La responsabilidad de la comunicación queda asignada en la matriz de comunicación interna y externa.

La Entidad cuenta con medios de comunicación para la publicación y difusión de los asuntos que deben darse a conocer a los funcionarios de la entidad y a los clientes externos, como:

- Portal institucional [www.aerpuertoolayaherrera.gov.co](http://www.aerpuertoolayaherrera.gov.co)
  - Correos electrónicos
  - Central telefónica 4036780.
  - Encuestas de satisfacción
- Evaluación de la Gestión: en este ítem se realiza el seguimiento a los planes establecidos, para lograr la evolución de la gestión institucional, al interior de esta se encuentra consignada la Revisión por la dirección, anualmente la Dirección realiza revisión del SIG con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

En la revisión se evalúan las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la Política de Calidad y Objetivos de Calidad, la asignación de los recursos necesarios para garantizar la operación, el control y la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema y sus procesos, así como de los servicios en relación con los requisitos del cliente.

– La rendición de Cuenta: es el espacio de comunicación con la comunidad para informarle los resultados de la gestión, se realiza bajo dos contexto, el primero hacer referencia al cumplimiento legal de la información suministrada a los órganos de control y vigilancia, la cual se realiza por medio del Calendario de Obligaciones Legales Anuales- COLA; instrumento que relaciona los informes a rendir de carácter legal y la responsabilidad interna de presentarlos al órgano de

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> DE-IN-03
		<b>Versión:</b> 11
		<b>Fecha:</b> 31/07/2017

control o autoridad competente.

De otro lado, el segundo contexto hacer referencia al ejercicio del desarrollo de audiencias públicas mediante la cual el Gerente general, rinde cuenta a la comunidad, mostrando los retos y objetivos alcanzados durante el año de gestión realizada. Este ejercicio se desarrolla una vez al año.

## 4.2 Proceso Desarrollo Administrativo

El proceso de Desarrollo Administrativo establece los mecanismos de medición, análisis y mejora continua para la autoevaluación y autogestión de los procesos, los cuales incluyen:

- Planeación del SIG: En esta etapa se definen los mecanismos y herramientas para realizar el análisis de los datos, el seguimiento y medición a los procesos y al servicio de manera que se estandaricen estas actividades dentro del Establecimiento.
- Seguimiento a riesgos: Esta etapa fomenta una cultura institucional de seguridad, mediante la reducción de los riesgos, y evalúa la posibilidad de ocurrencia de situaciones que puedan comprometer el buen funcionamiento de los procesos o el cumplimiento de sus objetivos, logrando minimizarlos hasta llevarlos a un nivel bajo para la Entidad.
- Gestión de la Información: Esta etapa incluye los mecanismos de control establecidos a la información que se genera en la entidad y el control documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG), para lo cual se cuenta con el Manual de Gestión de la Información (DA-IN-05) y las matrices de información de cada uno de los procesos.

La estructura documental de la entidad se realiza de acuerdo a la gráfica adjunta y como está planteado en el Instructivo para Elaborar la Documentación del SIG (DA-IN-01) el cual reglamenta el estilo y forma de los documentos.

El proceso cuenta con el procedimiento (DA-PR-01) para el control de documentos y Registros y el (DA-PR-03) Procedimiento para el tratamiento de servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas.

Figura 4. Estructura Documental



Las etapas y responsabilidades para la elaboración, revisión, aprobación y cambios de los documentos del Sistema Integrado de Gestión se encuentran descritas en el Procedimiento para el Control de los Documentos y Registros del Sistema Integrado de Gestión DA-PR-01. A través de este procedimiento y de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, la entidad busca que la documentación se convierta en un soporte del Sistema Integrado de Gestión. Los documentos del SIG deben servir a quien los usa como una guía para garantizar que las actividades se ejecutan como se planifican y se orienten a lograr la satisfacción de los clientes.

La entidad entiende que los registros son una herramienta básica para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y productos de la Entidad y para la toma de acciones de mejoramiento. Por esta razón, ha dispuesto las condiciones controladas para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de la calidad. La Auxiliar Administrativa es la responsable del control documental.

– Evaluación de la satisfacción del cliente: Cuyo fin es identificar y analizar el nivel de satisfacción de los clientes frente a los servicios recibidos a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción. Los resultados de la evaluación son analizados en el Comité de control interno y calidad para la toma de acciones correctivas o preventivas de acuerdo a los niveles de satisfacción reportados.

Para el usuario aeroportuario se verifica y se evalúa que se cumplan sus necesidades y expectativas por parte del concesionario. Producto de la verificación de la evaluación de la satisfacción del usuario aeroportuario se pueden generar requerimientos para el concesionario.

– Seguimiento y Medición: Los líderes de los procesos realizan el seguimiento y medición de los mismos por medio de los indicadores de gestión, la identificación y tratamiento de los servicios no conformes y la administración de los riesgos. Anualmente se presentan al Representante de la dirección los resultados de la gestión y el control de los procesos y servicios para ser llevados a la revisión por la dirección del SIG.

– Toma de acciones correctivas y preventivas: En esta etapa se definen las acciones a las no conformidades, reales o potenciales detectadas dentro de la gestión de los procesos o las auditorías. En el Procedimiento para el Tratamiento del Servicio no Conforme, Acciones Correctivas y Preventivas DA-PR-03, se establece el mecanismo para la toma de las acciones tendientes a corregir, analizar, prevenir o mejorar el cumplimiento de los requisitos de cada uno de los procesos, minimizando los riesgos y garantizando la calidad en el servicio. La Entidad planifica y gestiona los procedimientos necesarios para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, orientando los esfuerzos en la identificación, implementación y seguimiento de:

- Las acciones de mejoramiento para los procesos.
- Identificando sus puntos críticos, a través del análisis de las no conformidades reales y potenciales.
- Implementando las oportunidades de mejoramiento: detectadas en la revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección, las auditorías internas de calidad, la gestión de los riesgos y las sugerencias, quejas o reclamos de los clientes.

#### **4.3 Proceso Misional: Administración de Servicios Aeroportuarios**

La entidad para el cumplimiento de su objeto social ha definido los mecanismos para la prestación del servicio a través de las etapas del proceso dando respuesta a los requisitos de “Realización del producto o prestación del servicio” así:

– Determinación de los requisitos relacionados con el servicio: Para identificar los requerimientos de los clientes en el proceso misional, la entidad obtiene información a través del contacto directo con los miembros de la Consejo Directivo y la evaluación de la satisfacción. En el procedimiento se define las necesidades y expectativas de los clientes frente a los productos del proceso.

Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la prestación del servicio son definidos por la Entidad con la identificación de los requisitos legales, los cuales quedan registrados en el procedimiento del proceso Administración de Servicios Aeroportuarios (ASA-PR-01).

- Planificación de la prestación del Servicio: La Gerencia General y el Comité Directivo son los responsables de planificar la prestación del servicio. La planificación de los procedimientos necesarios para la realización del servicio se describe en la documentación del proceso y el plan de control del proceso (Caracterización ASA-CA-01 y procedimiento ASA-PR-01 y la matriz de control del proceso (ASA-OT-01).

- La Operación Aeroportuaria: Este ítem indica que si bien la administración, operación y explotación comercial del aeropuerto se hace a través de un tercero de acuerdo a la normatividad en materia aeroportuaria y aeronáutica. La entidad en su rol de concedente, participa del comité de operación, donde por medio de la toma de decisiones, asegura a la adecuada operación de los servicios aeroportuarios y de desarrollo de infraestructura requerida bajo el marco del Contrato de Concesión.
- Adecuación de la Infraestructura aeroportuaria: en esta actividad, el proceso, identifica y aprueba las necesidades de infraestructura e instalaciones aeroportuarias requeridas para el desarrollo aeroportuario, verificando que el desarrollo y mantenimiento efectuado, este acorde con las decisiones tomadas en el comité operativo y las obligaciones contractuales.
- Revisión de los requisitos relacionados con los servicios: Los requisitos del servicio están definidos en los reglamentos aeronáuticos, las leyes y el contrato de concesión 800011-OK.

El líder del proceso con el apoyo del Comité de Dirección son los responsables de revisar periódicamente los requisitos aplicables al servicio aeroportuario con el fin de evitar que se realice el servicio sin cumplir los requerimientos establecidos. Bimestralmente el comité de Dirección revisa la Matriz de Autocontrol Misional ASA-RG-01, producto de la revisión pueden generarse requerimientos para el concesionario o para el interventor; de estos requerimientos se debe presentar plan de mejoramiento por parte de estos entes.

En la planeación institucional se evalúa la capacidad de la Entidad para la realización de la Administración del aeropuerto, incluyendo en esta evaluación el responsable de realizar las actividades de Interventoría.

El Normograma se constituye en un registro del seguimiento y ajuste de los requisitos legales, el líder del proceso es el responsable de actualizarlo y registrar las acciones tomadas en caso de que el cambio implique modificaciones al procedimiento comunicando a los funcionarios implicados dichos cambios.

En el proceso se tienen determinados los mecanismos de control para la prestación adecuada de los servicios y se validan por medio de:

- La documentación que describa las características del servicio.
- La disponibilidad de los equipos apropiados que garantizan la realización del servicio.
- La implementación del seguimiento y de la medición del servicio se realiza a través de la elaboración de los informes de gestión, la verificación de las actividades de Interventoría, el seguimiento al cumplimiento de los requisitos del contrato de concesión, la detección de las no conformidades y del servicio no conforme.
- La auditoría verifica las condiciones de la prestación del servicio y sirve de insumo para la toma de acciones de mejoramiento.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> DE-IN-03
		<b>Versión:</b> 11
		<b>Fecha:</b> 31/07/2017

- Los riesgos de mayor probabilidad se identifican y se consignan en el mapa de riesgos y se gestionan de acuerdo al instructivo para la gestión de riesgos.
- Los informes mensuales se convierten en el registro fundamental que evidencia la realización del servicio, por lo tanto, se debe garantizar su preservación por medio de los mecanismos de custodia y confidencialidad. Los informes se identifican por el número y fecha de las reuniones de la Consejo Directivo.

#### **4.4 Gestión del Talento Humano**

El propósito de este proceso, es el de administrar personal competente a través de la selección, vinculación, inducción, formación, capacitación, evaluación de desempeño y competencias, promoción de la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar laboral; en aras de propiciar un buen desempeño de los servidores públicos, además de la eficiencia de la entidad.

El Proceso Gestión del Talento Humano incluye las siguientes actividades:

- Selección de empleados
- Ingreso
- Permanencia
- Bienestar laboral e incentivos
- Formulación de planes de mejoramiento individual
- Desvinculación

La Entidad tiene definidas las competencias del personal en el manual específico de funciones, y competencias laborales, las cuales se verifican durante el proceso de selección con el fin de garantizar que no se afecten los criterios de calidad del servicio. Los contratistas que participen en la prestación del servicio tienen sus competencias definidas en la condiciones de la convocatoria.

Anualmente se identifica entre el personal las necesidades de educación y formación las cuales quedan plasmadas en el plan de capacitación (TH-RG-04). El líder del proceso es el responsable de hacerle seguimiento y evaluación al cumplimiento de cada una de las actividades programadas. En los resultados del seguimiento y evaluación de los procesos se verifica la eficacia de las acciones de educación y formación, representada en la ausencia de no conformidades relacionadas con el desempeño laboral y en el fenecimiento de las cuentas por parte de los organismos de control.

En la Evaluación de Desempeño Laboral – EDL, se consignan los compromisos de mejoramiento personal frente al desempeño de los procesos y se refuerza con los funcionarios la importancia de sus actividades en el cumplimiento de los requisitos del SIG. En las hojas de vida del personal reposan los registros de educación, formación y experiencia; ajustándolas ajustan a las normas de archivo.

#### **4.5 Gestión de los Recursos Financieros**

Con base en el plan de desarrollo institucional y la asignación de los recursos financieros identificados en el presupuesto anual de ingresos y gastos, la Entidad administra los recursos financieros necesarios para el funcionamiento eficiente y eficaz del Sistema Integrado de Gestión del Establecimiento Público Aeropuerto Olaya Herrera con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes.

Mensualmente se presentan los informes financieros a la Gerencia General y Consejo Directivo, como aporte a la toma de decisiones para la mejora del SIG y posibles inversiones.

#### **4.6 Gestión de Bienes y Servicios**

El proceso establece los mecanismos para la determinación, provisión y mantenimiento de los bienes y servicios requeridos para la ejecución de los diferentes procesos de la Entidad. Ver caracterización (BS-CA-01).

La entidad define las características de los productos o servicios a adquirir en los pliegos de condiciones, así como los requisitos de selección de los proveedores, los cuales deben ajustarse a la normatividad vigente en materia de contratación.

La entidad tiene definidos los mecanismos de contratación de acuerdo a la Ley y al proceso Gestión de Bienes y Servicios.

Para el mantenimiento de los bienes que se utilizan en la prestación del servicio se cuenta con un plan de mantenimiento, al cual se le hace seguimiento para verificar su cumplimiento. (BS-RG-09)

Los proveedores son evaluados con base en los criterios establecidos en el proceso Gestión de Bienes y Servicios, los mismos se encuentran consignados en la Ley 80 de 1993 y sus Decretos reglamentarios. Dicha evolución inicia desde el momento de su selección y luego durante la ejecución se evalúan frente al cumplimiento de las obligaciones consignadas en el contrato, mediante las actividades de supervisión; de otro lado se identifican proveedores críticos, los cuales son aquellos que impactan la calidad de forma directa y podrían en un momento dado afectar la prestación del servicio y la forma como se lleva a cabo el mismo; para estos se realiza una evolución y revaluación al final de la vigencia, con el propósito de mantener relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

El supervisor de cada contrato es el responsable de la verificación de las condiciones del servicio o producto adquirido, lo cual se registra en el informe de interventoría.

#### **4.7 Evaluación independiente**

Liderado por la Oficina de Control Interno, dicho proceso Evaluar de forma objetiva la gestión de la entidad para asegurar la eficiencia de los controles a través la asesoría, autoevaluación institucional y evaluación independiente, con el fin de agregar valor y lograr el cumplimiento de



los objetivos institucionales, para agregar valor y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las responsabilidades de la oficina de control interno se definen en el documento Estructura de la oficina de control interno, anualmente se realiza la evaluación del sistema de control interno, la cual es liderada por el jefe de oficina de Control Interno y el Comité de Calidad y Control Interno de acuerdo a las directrices dadas por el Gobierno Nacional.

El proceso cuenta con las siguientes etapas:

– Planeación de la evaluación: Se definen los instrumentos y políticas para la evaluación independiente realizada por Control interno como órgano de control, quien anualmente presenta al Consejo Directivo un Plan de auditorías, para ser aprobada y poder desarrollarlas durante la nulidad, el resultado de estas, apoyan la Evaluación Anual del Sistema de Control Interno de la entidad.

Además, contempla la planificación de la evaluación del Sistema Integrado de Gestión, la cual queda plasmada en el programa de Auditoría Interna del SIG.

– Auditoría Interna: La auditoría interna realizada por la Oficina de Control interno, se encuentra definida dentro plan de auditoría aprobado por el Consejo Directivo y las auditorías y seguimiento que, por Ley, debe desarrollar acorde con el procedimiento (EI-PR-01). Se encuentra regulada mediante Resolución de consejo JD-03-2015 Manual de Auditoria

Además, en esta etapa se verifica la conformidad del SIG con los requisitos del cliente, los legales, los definidos en los procedimientos del sistema y los de las normas de referencia, con el fin de evidenciar la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los mismos y su aporte al mejoramiento de la calidad del servicio y el incremento en la satisfacción del cliente.

El Comité de Control Interno y Calidad aprueba el programa anual de auditorías internas, en el cual se relacionan los procesos a ser auditados, la frecuencia de las auditorias y los funcionarios que participarán en el ciclo de auditorías.

Los auditores internos para el Sistema Integrado de Gestión deben cumplir con el siguiente perfil:

- Educación: profesional universitario o técnico.
- Experiencia laboral superior a dos años certificada.
- Experiencia laboral en el campo de gestión de la calidad un año.
- Formación de auditor ISO 19011:2011. Mínimo curso de 16 horas, certificadas.
- Experiencia como auditor: Haber realizado al menos una auditoría interna de calidad.

Nota: para fortalecer la experiencias y competencias del auditor interno, estos podrán tener apoyo frente a conceptos normativos y legales de profesionales de las diferentes áreas, quienes sin ser auditores apoyen la interpretación y verificación de requisitos de carácter legal o técnico, dado que la entidad solo cuenta con pocos profesionales que pueden realizar la labor bajo el carácter de líder.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> DE-IN-03
		<b>Versión:</b> 11
		<b>Fecha:</b> 31/07/2017

En caso de requerirse auditores externos el perfil requerirá además de lo anterior:

- Experiencia laboral cinco años certificada.
- Experiencia laboral en el campo de gestión de la calidad dos años.
- Experiencia en auditorías de calidad en entidades públicas (mínimo dos años).

Adicionalmente en este proceso se realiza de manera independiente y objetiva:

- Acompañamiento.
- Evaluación de riesgos.
- Comunicación con partes interesadas.
- Seguimiento a planes de mejoramientos.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones que se utilicen en el presente manual de calidad y demás documentos del sistema que están dados por los establecidos en la norma técnica de la gestión pública NTCGP 1000:2009 y en el glosario de términos:

**AEROCIVIL:** Es la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, entidad especializada de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Transporte, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

**CONCEDENTES:** Son conjuntamente la AEROCIVIL y el AOH.

**CONCESIONARIO:** Es la persona, consorcio o unión temporal que, por haber resultado adjudicataria dentro de la Licitación, suscribe el Contrato de Concesión.

**CONTRAPRESTACIÓN:** Es la retribución que debe pagar el Concesionario a los Concedentes a cambio de los derechos que adquiere por virtud del Contrato.

**FIDUCIARIA:** Es una entidad legalmente autorizada para operar en Colombia encargada de ejecutar el objeto y cumplir con la finalidad prevista en el contrato de fiducia mercantil de administración y pagos que da lugar a la constitución del Fideicomiso, de conformidad con lo previsto en el mismo y con las instrucciones del Fideicomitente.

**INDICADOR:** Son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes y de los procesos de la entidad.

**INTERVENTOR:** Entidad encargada de velar por el cumplimiento por parte del Concesionario del Contrato de Concesión durante todas sus etapas y verificar que los trabajos se realicen en las condiciones y plazos establecidos en los programas correspondientes y con sujeción a las condiciones establecidas en el Contrato.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

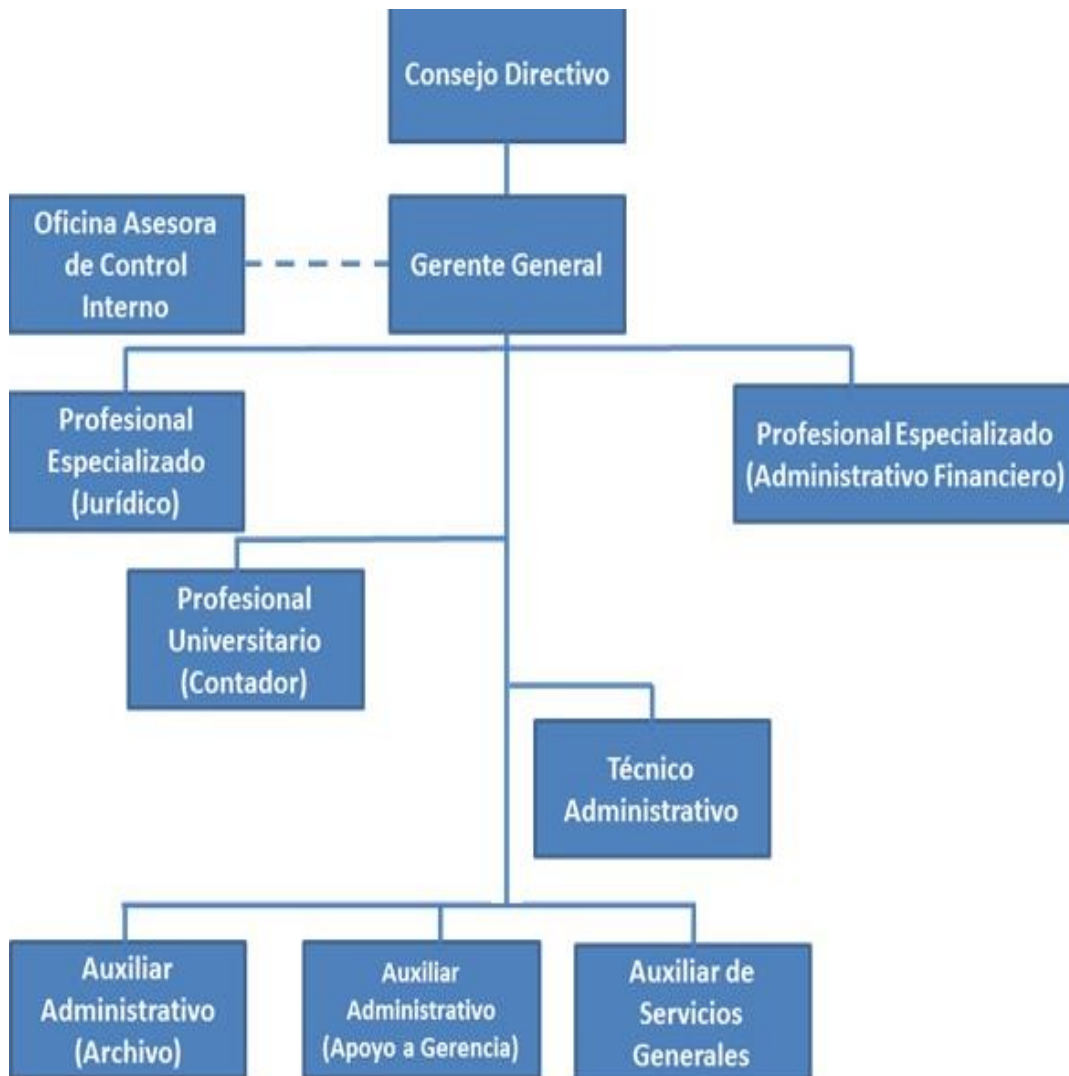
**RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos (NTCGP1000:2009). Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia. (NTC 5254: 2004. Gestión del riesgo).

## 6. ANEXOS

### ANEXO 1: MAPA DE PROCESOS



**ANEXO 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



**ANEXO 3: MATRIZ DE REQUISITOS DEL SIG**

PROCESO	REQUISITO		DOCUMENTO	REGISTRO
	NTCGP1000	MECI		
Sistema Integrado de Gestión.	4.1 Requisitos Generales.	Modelo de operación por procesos.	Mapa de procesos. Caracterización de los procesos.	
		Planes y programas.	Plan Estratégico Plan Financiero.	Plan de Acción (DE-RG-01) Presupuesto.
		Indicadores.	DE-OT-06 Plan de Acción para alcanzar los objetivos de calidad	DA-RG-18 Matriz de indicadores DA-RG-17 Ficha técnica del indicador
		Planes de Mejoramiento.	DA-IN-04 Elaboración Plan de mejoramiento por proceso.	DA-RG-03 Plan de Mejoramiento por Proceso
		Administración del riesgo.	DA-IN-02 Gestión del Riesgo.	DA-RG-10 Mapa de Riesgos
		Actividades de Control.		
Direccionamiento Estratégico	4.2.2 Manual de Calidad		DE-IN-03 Manual de Calidad	
	5.1 Compromiso de la Dirección	Estilo de Dirección.	Código de buen gobierno.	Acta de compromiso de la dirección con el SIG.
		Normograma.	Normograma.	DE-RG-02 Normograma
		Estructura organizacional.	Política de calidad.	Acta de revisión por la dirección.
		Comunicación organizacional	DE-OT-06 Plan de Acción para alcanzar los objetivos de calidad	
		Actividades de Control	DE-OT-01 Matriz de Comunicaciones internas y externas y DE-OT-07 Plan de comunicaciones	Resolución de adopción del MECI.
	5.2 Enfoque al Cliente	Direccionamiento Estratégico.	Procedimientos de los procesos con identificación de necesidades y expectativas. Caracterizaciones de los procesos.	
	5.3 Política de Calidad.	Direccionamiento Estratégico.	Política de calidad	
Acuerdos, Protocolos y Compromisos Éticos.		Código de ética y Código de Buen Gobierno Resolución GG-102 de 2017	Acuerdos éticos	

PROCESO	REQUISITO		DOCUMENTO	REGISTRO
	NTCGP1000	MECI		
		Políticas de Operación.	Procedimientos de los procesos con las políticas de operación (ver ítem 5).	
5.4.1 Objetivos de Calidad.	Políticas de Operación	de	Objetivos de calidad. DE-OT-06 Plan de Acción para alcanzar los objetivos de calidad	DA-RG-18 Matriz de indicadores DA-RG-17 Ficha técnica del indicador.
5.4.2 Planificación del sistema de Gestión de la Calidad.	Planes y programas.		Plan Estratégico. DE-IN-02 Elaboración y seguimiento Plan Estratégico	DE-RG-03 Evaluación Plan de Acción
			Manual de Calidad.	
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.			DE-OT-04 Matriz de Responsabilidad y Autoridad Manual de Funciones y Competencias Laborales	
5.5.2 Representante de la Dirección.	Estilo de Dirección.		Código de buen gobierno.	Resolución de Representante de la dirección.
	Estructura Organizacional.		Estructura organizacional.	Resolución de CD-01 de 2017
5.5.3 Comunicación Interna.	Comunicación Organizacional.		DE-OT-01 Matriz de Comunicaciones internas y externas DE-OT-07 Plan de comunicaciones	Agendas electrónicas. Correos electrónicos.
		Medios de Comunicación.	DE-OT-05 Plan de Medios	Página web.
5.6 Revisión por la Dirección.	Autoevaluación del Control.		DE-IN-01 Instructivo Revisión por la Dirección	Acta de revisión por la dirección.
	Autoevaluación de la gestión		Matriz de indicadores	DA-RG-18 Matriz de indicadores DA-RG-17 Ficha técnica del indicador.
	Administración de Riesgos		Mapa de riesgos	DA-RG-10 Mapa de Riesgos (Evaluación y análisis de los riesgos)
5.6.2 Información de entrada para la revisión	Auditoría interna		EI-PR-01 Evaluación Independiente EI-PR-02 Procedimiento para la Planificación y Realización de auditorías SIG.	Informe de Auditoría Control Interno EI-RG-07 Informe Auditoría SIG
	Autoevaluación de la gestión		DE-OT-06 Plan de Acción para alcanzar los objetivos de calidad	DA-RG-18 Matriz de indicadores DA-RG-17 Ficha técnica del indicador

PROCESO	REQUISITO		DOCUMENTO	REGISTRO
	NTCGP1000	MECI		
		Autoevaluación del control	DA-IN-02 Gestión del Riesgo.	DA-RG-10 Mapa de Riesgos
		Planes de mejoramiento por proceso	DA-IN-04 Elaboración Plan de mejoramiento por proceso.	DA-RG-03 Plan de Mejoramiento por Proceso
			DA-PR-03 Procedimiento para el tratamiento de servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas.	DA-RG-03 Plan de Mejoramiento por Proceso
	5.6.3 Resultados de la revisión	Planes de mejoramiento	DE-IN-01 Instructivo Revisión por la Dirección	Acta de revisión por la dirección
	6.1 Provisión de Recursos	Planes y programas	DE-IN-02 Elaboración y seguimiento Plan Estratégico	Plan de Acción (DE-RG-01)
	Plan estratégico y DE-RG-01 Plan de Acción		Presupuesto	
			Plan Anual de Adquisiciones	
			Plan de acción	
Gestión del Talento Humano.	6.2.1 Generalidades	Desarrollo del Talento Humano	Manual de funciones y Competencias Laborales	Hoja de vida
			Procedimiento de Gestión del Talento Humano	Plan de bienestar e incentivos
			Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano (TH-CA-01)	
			DE-OT-02 Código de ética AHO	Resolución GG-102 2017
			DE-OT-03 Código de Buen Gobierno	
			Resolución JD 003 de 2008	
			Resolución 06 y 07 de 2012	
			Panorama de factores de riesgo	
	DE-IN-05 Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo.(SG-SST)			
	Reglamento de higiene			
6.2.2 Competencia, formación y		Manual de funciones y competencias Laborales	Estudios previos de los contratos	
			Plan de capacitación	

PROCESO	REQUISITO		DOCUMENTO	REGISTRO	
	NTCGP1000	MECI			
	toma de conciencia			Evaluación y seguimiento al plan de capacitación	
		Planes de mejoramiento individual		Evaluación de Desempeño laboral – EDL 2017	
				Hoja de vida	
Gestión de bienes y servicios	6.1 Provisión de Recursos	Actividades de Control	Procedimiento de Gestión de Bienes y Servicios (BS-PR-01)	Plan de Mantenimiento	
		Sistemas de Información		Plan Anual de Adquisiciones	
	6.3 Infraestructura				Contratos de soporte, actualización y mantenimiento tecnológico
					Contratos de bienes y servicios
	6.4 Ambiente de trabajo	Actividades de Control		DE-IN-05 Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo. (SG-SST) Reglamento de higiene y seguridad	Reporte de accidentes de trabajo
					Plan de mantenimiento
				Talento Humano, Infraestructura y Ambiente de trabajo. (caracterizaciones con hipervínculo referenciando)	
	7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios	Planes y programas		Procedimiento Gestión de Bienes y Servicios (BS-PR-01)	Estudios previos de los contratos
					Evaluación y re-evaluación de proveedores
					Actas Comité de Contratación
					Contratos de bienes y servicios
					Estudios previos de los contratos
	7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios				CDP
				Registro presupuestal	
Comunicación informativa				Publicación de los proceso SECOP	



PROCESO	REQUISITO		DOCUMENTO	REGISTRO
	NTCGP1000	MECI		
	7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	Actividades de Control		Informe de interventoría
				Actas de visita de proveedores
				Requerimientos a los proveedores
				Acta de liquidación
Administración de servicios aeroportuarios	7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	Direccionamiento estratégico	Objetivos de calidad	Matriz de autocontrol misional
		Modelo de operación por procesos	Matriz de control del proceso	Informes de interventoría
		Actividades de Control	Procedimiento de Administración de servicios aeroportuarios (ASA-PR-01)	Planes de acción del concesionario
			Contrato de Concesión con sus apéndices	Actas de comité operativo
			Contrato de Fiducia	Requerimientos
				Actas de comité fiduciario
				Actas de Comité de Dirección
	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	Información primaria	Procedimiento de Administración de servicios aeroportuarios (ASA-PR-01)	Normograma
			Contrato de Concesión con sus apéndices	Actas de Consejo Directivo
		Actividades de Control	Contrato de Fiducia	Quejas y reclamos
				Actos administrativos
	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	Actividades de Control	Contrato de interventoría	Normograma
			ASA-PR-01 Procedimiento de Administración de servicios Aeroportuarios	ASA-RG-01 Matriz de Autocontrol Misional
				Seguimiento a los planes de acción del concesionario
	7.2.3 Comunicación con el cliente	Información primaria	DE-OT-07 Plan de comunicaciones	Actas y grabaciones de la Consejo Directivo
DE-OT-05 Plan de medios			Quejas y reclamos	

PROCESO	REQUISITO		DOCUMENTO	REGISTRO		
	NTCGP1000	MECI				
			DE-OT-01 Matriz de Comunicaciones internas y externas	Consultas		
			Medios de comunicación	DE-OT-01 Matriz de Comunicaciones internas y externas	Correos electrónicos	
				DE-OT-05 Plan de medios	Página web	
		Comunicación informativa			Informes de gestión	
					Informes de rendición de cuentas	
					Encuesta de satisfacción a la Consejo Directivo	
		7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Autoevaluación		Objetivos de calidad	Matriz de autocontrol misional
					Matriz de control del proceso	Informes de interventoría
					Procedimiento de Administración de servicios aeroportuarios	Planes de acción del concesionario
	Actividades de Control			Contrato de Concesión con sus apéndices	Actas de comité operativo	
				Contrato de Fiducia	Requerimientos	
				Mapa de riesgos	Actas de comité fiduciario	
					Actas de Comité de Dirección	
					Seguimiento a los riesgos	
	7.5.3 Identificación y trazabilidad	Actividades de Control			Matriz de autocontrol misional	
					Actas de comité operativo	
					Requerimientos	
					Actas de comité fiduciario	
					Actas de Comité de Dirección	
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio	Sistemas de Información	Procedimiento de Control de documentos y registros	Tablas de Retención Documental			
	Actividades de Control	Instructivos de Gestión Documental				
Desarrollo Administrativo	4.2.3 Control de documentos	Información secundaria	Procedimiento control de documentos y registros	Listado maestro de documentos (DA-RG-02)		

PROCESO	REQUISITO		DOCUMENTO	REGISTRO
	NTCGP1000	MECI		
		Información primaria	Instructivo para la elaboración de documentación	Tablas de Retención Documental
4.2.4 Control de registros		Información secundaria	Procedimiento control de documentos y registros	Listado maestro de registros (DA-RG-01)
		Información primaria	Instructivo para la elaboración de documentación	Tablas de Retención Documental
<b>8.1 GENERALIDADES</b>		Control de evaluación	Caracterización del proceso de Desarrollo Administrativo	
			Procedimiento para el servicio no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas	
			Procedimiento de Control de documentos y registros	
			Procedimiento de Auditoría interna	
8.2.1 Satisfacción del cliente	Información primaria			Encuesta de satisfacción a la Consejo Directivo
				Buzón de sugerencias página web
8.2.2 Auditoría interna	Evaluación independiente al Sistema de Control Interno		Procedimiento de Auditoría interna	Informe ejecutivo anual del Sistema de Control Interno
				Auditoría interna
			Plan de auditoría	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Autoevaluación de la gestión		Procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas	Evaluación y análisis de los Indicadores
				Matriz de indicadores
	Actividades de Control		Mapa de riesgos	DA-RG-10 Mapa de Riesgos (Evaluación y análisis de los riesgos)
	Medios de comunicación			Informes de Gestión

PROCESO	REQUISITO		DOCUMENTO	REGISTRO	
	NTCGP1000	MECI			
		Autoevaluación del control		Rendición de cuentas	
			DE-OT-08 Matriz de Calendario de Obligaciones Legales - Cola		
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio	Autoevaluación del control		Matriz de control del proceso	Matriz de autocontrol misional	
				Actas de comité operativo	
				Requerimientos	
				Actas de comité fiduciario	
				Actas de Comité de Dirección	
8.3 Control del producto o servicio no conforme	Controles		Matriz de control del proceso	Plan de mejoramiento por proceso	
			Procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas		
8.4 Análisis de datos		Información secundaria	Procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas	Encuesta de satisfacción a la Consejo Directivo	
			Planes de mejoramiento	Matriz de indicadores	Planes de mejoramiento
			Información primaria	Mapa de riesgos	Matriz de autocontrol misional
			Autoevaluación de la gestión		Análisis de indicadores
			Autoevaluación del control		Informe de supervisión de contratos Evaluación y re-evaluación de proveedores
8.5.1 Mejora continua	Planes mejoramiento		Procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas	Encuesta de satisfacción a la Consejo Directivo	
			Matriz de indicadores	Matriz de autocontrol misional	
			Mapa de riesgos	Análisis de indicadores	

PROCESO	REQUISITO		DOCUMENTO	REGISTRO
	NTCGP1000	MECI		
	8.5.2 Acciones correctivas		Procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas	Encuesta de satisfacción a la Consejo Directivo
			Matriz de indicadores	Matriz de autocontrol misional
			Mapa de riesgos	Análisis de indicadores
				Evaluación y re-evaluación de proveedores
	8.5.3 Acciones preventivas	Planes mejoramiento	Procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas	Encuesta de satisfacción a la Consejo Directivo
			Matriz de indicadores	Matriz de autocontrol misional
			Mapa de riesgos	Análisis de indicadores
				Evaluación y re-evaluación de proveedores
Gestión de los Recursos Financieros	4.1 literal d):	Actividades de Control	Procedimiento Gestión de los Recursos Financieros (RF-PR-01)	Todos los registros del listado maestro de registros
	6.1 Provisión de Recursos		Instructivos del Proceso	

## 7. CONTROL DE VERSIÓN

FECHA	CAMBIO	VERSION
13/07/2011	Se modificó el perfil del auditor cuando sea contratado externamente.  Se mejoró la redacción del alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.  Se adicionó un objetivo de calidad relacionado con la satisfacción del cliente.	1
05/10/2011	Se incluyó la matriz de requisitos del SIG y se modificó la misión institucional.	2
8/08/2012	Se modificó un objetivo de calidad para incluir la contribución que se realiza frente a la competitividad y conectividad de la ciudad con la región. Se incluyeron en el numeral 2.2	3

FECHA	CAMBIO	VERSION
	Plataforma Estratégica – Estructura Organizacional la reincorporación de dos funcionarios mediante sentencias judiciales y se modificó el anexo 2 Estructura Organizacional.	
25/02/2014	Se modificó el cargo del representante de la dirección frente al Sistema Integrado de Gestión.  Se aclara que las responsabilidades y autoridad de los contratistas quedan definidas en los contratos.	4
9/12/2014	Se modificó el anexo 2 Estructura organizacional con la creación de dos cargos Asesor de Control interno y Profesional Universitario Administrativo y Financiero. Se incluyó la visión institucional.	5
29/01/2016	Mediante Acta de la sesión 1 del Consejo Directivo se establecieron y adecuaron cuatro cargos de la Entidad (Gerente General, Asesor de Control Interno, y dos auxiliares Administrativas).	6
29/02/2016	Se modificó Directora Técnica por Gerente General, Dirección técnica por Gerencia General, Junta Directiva se reemplaza por Consejo Directivo.	7
19/07/2016	Se modificó el alcance del sistema, se agregó el proceso de Evaluación Independiente.	8
9/08/2016	Se incluyó el proceso de evaluación independiente	9
21/09/2016	Se analizó el alcance del sistema y se revisaron las exclusiones aplicables bajo la norma ISO 9001:2008	10
31/07/2017	Se efectúa modificaciones requeridas para actualizar el SIG bajo la norma ISO 9001:2015, ajustando la redacción del objeto del manual, se incorpora la presentación, se ajusta la Matriz de requisitos del SIG anexo 3, se modifica la secuencia del proceso acorde con los cambios efectuados en las caracterizaciones. Y finalmente se actualiza el formato acorde con las nuevas directrices del DA-PR-01 Procedimiento para el control de Documentos y Registros, en su versión 3.	11