



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe las actividades y estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2017 de la **ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ**, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2016, *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la Asociación, los controles operacionales y medidas concretas para mitigar estos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, la rendición de cuentas efectiva a la comunidad y el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano que hacen parte de cada uno de los componentes autónomos e independientes, todo en pro del buen gobierno institucional y la mejora en la atención a todos sus grupos de interés.

De igual manera, de acuerdo a lo establecido en el Conpes 3654 de 2010, el artículo 3°, Literal b) del Decreto 2482 de 2012 *“Por el cual se establecen los lineamientos para la integración de la planeación y la gestión”*, en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, que pretende acercar el Estado al ciudadano, hacer visible la gestión pública, promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones, su acceso a la información, a los trámites y servicios., y lo dispuesto por el Decreto 124 de 2016, *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, en relación con esta disposición.”*

Igualmente el Secretario de Transparencia de la Presidencia de la República, mediante comunicado escrito OFI16-00054987 / JMSC 110300 del 22 de junio de 2016, dirigida a los Jefes de la Unidad de la Oficina de Control Interno a quien haga las veces de entidades del Orden Nacional y Territorial, con el asunto: *“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.”* lo siguiente:

“Apreciados señores:

Considerando que el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) estableció en su artículo 73 que todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal





deben elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), los invitamos a que orienten sus esfuerzos en el diseño, construcción y ajustes a esta herramienta que contribuye entre otras a:

- ✓ Ser cada vez más eficientes, al permitirles a las entidades visualizar todos aquellos hechos o factores que puedan afectar con actos de corrupción el cumplimiento de sus objetivos institucionales, mediante la identificación de las debilidades organizacionales, proponiendo acciones de mitigación y de prevención de la corrupción.
- ✓ Apalancar el cumplimiento de los 5 componentes que conforman el PAAC - *Racionalización de trámites, rendición de cuentas, transparencia, servicio al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción (MRC).*
- ✓ Contar con un instrumento que permita prevenir, detectar, sancionar y erradicar prácticas corruptas. De hecho, contar con un MRC al interior de las instituciones públicas, se convierte en la mejor herramienta preventiva de análisis de riesgos de corrupción en cada entidad y sus causas, buscando soluciones para combatirla.
- ✓ Lograr la adopción de sistemas eficaces y eficientes de gestión de riesgos que les permita a las instituciones detectar casos relacionados con actos posiblemente ilícitos, dando cumplimiento a uno de los aspectos centrales aplicables a los Estados parte de la Convención de la Naciones Unidas contra la Corrupción."

Para su elaboración, la Asociación tomó como punto de referencia la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

De igual manera, las actividades planteadas para el 2017 en cada una de las estrategias evidencian el compromiso de la Asociación Aeropuerto del Café con la gestión transparente, la atención al ciudadano y el cumplimiento de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional en materia de anticorrupción y fortalecimiento de la atención al ciudadano.





OBJETIVOS

1. Promover, publicar e implementar las herramientas de control dentro de la Asociación Aeropuerto del Café, para evitar los posibles actos de corrupción y adoptar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia.
2. Facilitar el acceso de los usuarios al portafolio de servicio que brinda la Asociación Aeropuerto del Café a través del mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano, incentivando el acercamiento de los ciudadanos a los procesos administrativos propios de la Entidad.
3. Implementar la cultura de la prevención, autocontrol y autoevaluación dentro de la Entidad para garantizar una gestión eficiente.
4. Realizar campañas de sensibilización que permitan a los funcionarios de la Asociación Aeropuerto del Café conocer y comprometerse con las políticas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
5. Fortalecer la comunicación con los ciudadanos a través de distintos medios de comunicación con que cuenta la Asociación Aeropuerto del Café, permitiéndoles conocer la información relacionada con la construcción del Aeropuerto del Café, y servicios prestados por la Asociación.

PRINCIPIOS

- **Legitimidad:** Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad, fundamentado en la confianza entre los ciudadanos y la Asociación Aeropuerto del Café.
- **Oportunidad:** Las acciones y actuaciones por parte de la Asociación estarán enmarcadas por el compromiso y objetivo de brindar un servicio eficaz y satisfactorio al ciudadano.
- **Coordinación:** Las actuaciones que se desarrollen dentro de la Asociación Aeropuerto del Café, en aras dar solución a la necesidad de la población comunidad regional en cuanto a movilidad aérea se trata con lo cual se ha de impulsar el desarrollo económico y social de la región.
- **Celeridad:** La agilidad en cada uno de los procesos, acciones y actividades desarrolladas por parte de la Asociación Aeropuerto del Café deberán estar basadas en el trabajo arduo y oportuno que brinde rapidez en cada etapa siendo





uno de los principios fundamentales proceso de acercamiento del gobierno con el ciudadano a través de las políticas del estado.

- **Transparencia:** La transparencia en el manejo de los recursos públicos será la herramienta fundamental para lograr que se puedan atender el fin propuesto, no se tolerarán actuaciones corruptas que atenten contra el patrimonio público. Así mismo, la escogencia de los contratistas se llevará a cabo con apego estricto a este principio y a los demás principios rectores de la contratación pública.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad en el cumplimiento de las funciones y atribuciones establecidas en la Constitución y la Ley, será la directriz que asegure la calidad de los Procedimientos que adelante la Asociación Aeropuerto del Café.
- **Legalidad:** La Asociación Aeropuerto del Café y sus empleados y contratistas deberán regirse por la Ley y la ética propia del ejercicio de la función administrativa encomendada.
- **Igualdad:** Todos los funcionarios vinculados, directa o indirectamente a la Asociación Aeropuerto del Café tendrán una actitud de buen servicio y atención al ciudadano basado en principios de equidad y justicia, mediante un trato humano e imparcial.
- **Eficacia:** Se determinará con claridad la misión, propósito y metas de Entidad como tal, a través de cada una de sus Direcciones, dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios, estableciendo rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de programas y proyectos.
- **Eficiencia:** Las aplicaciones administrativas, actos, ejecución de proyectos, gestión y atención al público, se realizarán bajo los estrictos y rigurosos criterios de optimización de los recursos que permitan cumplir las funciones propias del municipio.
- **Efectividad:** Los procesos y procedimientos propios de la Asociación Aeropuerto del Café, se ejecutarán con la mínima utilización de recursos y en el menor tiempo sin perjuicio de la calidad, eficacia y eficiencia.





COMPONENTES

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La Asociación Aeropuerto del Café cuenta con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, donde se definen los procesos y procedimientos, además que se cuenta con matrices de riesgos por cada proceso.

Para la vigencia 2017, se realizó la revisión y actualización de la matriz de riesgos con el fin de prevenir los riesgos de corrupción al interior de la Asociación Aeropuerto del Café, buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
Actualizar la matriz de riesgos de corrupción de la Asociación Aeropuerto del Café.	Los líderes de proceso y sus equipos de trabajo	15-Feb-2017	28-Feb-2017
		15-May-2017	15-Jun-2017
		15-Sep-2017	15-Oct-2017
Controlar los riesgos identificados para la vigencia 2017.	Cada líder de proceso	1-Feb-2017	31-Dic-2017
Realizar el seguimiento a las matrices de riesgos	Jefe de Control Interno	1-May-2017	10-May-2017
		1-Sep-2017	30-Sep-2017
		1-Ene-2018	10-Ene-2018

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La Asociación Aeropuerto del Café ha revisado sus procesos y de acuerdo a la definición de trámite¹, determinó que la Asociación no cuenta con trámites para el ciudadano.

No obstante, la Asociación ha realizado la revisión y actualización de sus procedimientos enfocados a la eficiencia y eficacia de sus procesos.

Igualmente, cuenta con la página web institucional, la cual se actualiza de manera permanente con información general del proyecto.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS.

¹ Concepto de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2/





La Asociación Aeropuerto del Café, a partir de la vigencia 2017 y de acuerdo a la Resolución No. 0060 del 10 de febrero de 2016 expedido por la Contraloría General de Caldas, la rendición de cuentas a la comunidad se hará de manera anual, con el fin de mantener el mecanismo de comunicación entre la Asociación y la comunidad para dar a conocer de forma oportuna, objetiva, veraz y completa el avance del proyecto, el resultado de la misma será publicada en la página web de la Asociación.

De igual manera, se rinde informe semestral a los líderes de las Juntas de Acción Comunal del municipio de Palestina (Caldas), se realizan jornadas de puertas abiertas y se realizan actividades de socialización con la maqueta en diferentes puntos del área de influencia del proyecto.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
Identificar las necesidades de información de las partes interesadas del proyecto.	Gerente	1-Feb-2017	31-Dic-2017
Documentar las socializaciones donde se dan a conocer los diferentes aspectos relevantes del proyecto.	Directivos Jefe Área Social y de Comunicaciones	1-Feb-2017	31-Dic-2017
Establecer mecanismos de participación con las partes interesadas.	Directivos Jefe Área Social y de Comunicaciones	1-Feb-2017	31-Dic-2017
Clasificar y mantener actualizada la información en la página web en relación al proyecto.	Líderes de Proceso y Jefe Área Social y de Comunicaciones	1-Feb-2017	31-Dic-2017
Realizar actividades de formación y difusión sobre temas relacionados con la rendición de cuentas a los empleados.	Gerente	1-Feb-2017	31-Dic-2017
Coordinar la Audiencia Anual de Rendición de Cuentas.	Director Jurídico	1-Feb-2017	31-Dic-2017
Realizar el control y evaluación de la misma.	Jefe de Control Interno	1-Feb-2017	31-Dic-2017

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Asociación Aeropuerto del Café, está comprometido en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos





administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015 y carta de trato Digno, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La Asociación Aeropuerto del Café, proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad quien presta un servicio oportuno y se da respuesta inmediata al ciudadano. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Carrera 22 No. 18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal (Manizales-Caldas)	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los encargados y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Escrito	Radicación de Correspondencia Ventanilla Única	Carrera 22 No. 18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal (Manizales-Caldas)	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Asociación.
No presencial	Línea telefónica	(57+6) 872 04 72	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites, servicios y/o servicios de información de la Asociación. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud
	Línea Fax	(57+6) 872 04 74		
Electrónico	Aplicativo página Web	www.aeropuertodelcafe.com.co	El aplicativo del portal Web está activo las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles.	Ruta: www.aeropuertodelcafe.co m.co - Atención al Ciudadano o Contacto - PQR

SEDE PALESTINA:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Calle 8 No. 5-04 Palestina, Caldas	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los encargados y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Calle 8 No. 5-04 Palestina, Caldas	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Asociación.

