



**MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

**AMPARO SÁNCHEZ LONDOÑO
Gerente**

Manizales, Enero 2018

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

PRESENTACIÓN

El manual de calidad del sistema integrado de gestión está orientado a describir los elementos del sistema, que faciliten al personal de la Asociación, el cumplimiento de sus actividades, facilitando la consulta de la forma como deben ser desarrolladas.

Teniendo en cuenta el principio de mejoramiento continuo de los sistemas de gestión, el presente manual debe ser motivo de actualización permanente, buscando que la gestión institucional proporcione en todo momento una respuesta actualizada a las necesidades en el ejercicio del control fiscal municipal, mediante técnicas administrativas de última generación, personal altamente calificado y tecnologías apropiadas, que den cumplimiento a las disposiciones Constitucionales y legales en materia de administración pública.

En este documento se encuentra registrada y transmitida la información referente al funcionamiento del sistema integrado de gestión de la Asociación Aeropuerto del café, permitiendo:

- Conocer a profundidad la Entidad
- Facilitar las labores de vigilancia y seguimiento administrativo a través de la evaluación, la auditoría interna y el control interno
- Generar conciencia en los funcionarios para que determinen si el trabajo se está realizando o no adecuadamente
- Conocer el funcionamiento interno en cuanto a descripción de actividades, ubicación, requerimientos y cargos responsables de su ejecución
- Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos
- Identificar el valor agregado de la Entidad en su actividad misional

AMPARO SÁNCHEZ LONDOÑO
Gerente

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

1. OBJETIVO

Describir los lineamientos generales del Sistema Integrado de Gestión de la Asociación Aeropuerto del Café, para asegurar el logro de las disposiciones Constitucionales y legales e institucionales y el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y MECI 2014 así como también la satisfacción de sus clientes.

2. ALCANCE

Prestación del servicio de: Planeación Estratégica, Gestión Técnica, Gestión Ambiental y Social, Gestión Administrativa, Gestión Jurídica y de Contratación, Gestión Financiera, Gestión Comunicacional y Gestión y control.

3. EXCLUSIONES

De los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 aplicables al Sistema Integrado de Gestión de la Asociación, se excluyen los siguientes numerales:

- **7.3. Diseño y Desarrollo:** La Asociación Aeropuerto de Café, presta sus servicios a partir de las competencias que le fueron atribuidas por los estatutos, así como mediante leyes previamente aprobadas por el Congreso de la República, y a nivel departamental; por la anterior razón, la Asociación no es autónoma para fijar los lineamientos bajo los cuales ejerce su misión.
- **7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición:** El seguimiento a los servicios de la Asociación no implica la utilización de equipos o dispositivos que deban ser calibrados, ajustados, identificados o protegidos, razón por la cual no es aplicable para la entidad este numeral.

4. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

4.1. MARCO LEGAL DE LA ASOCIACION

[Ver Normograma \(PE-OD-04\)](#)

4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

[Ver Estructura Organizacional \(PE-OD-02\)](#)

4.2 PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

[Ver Plan Estratégico \(PE-P-01\)](#)

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

4.3 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

NUMERAL 4.1 REQUISITOS GENERALES

Consecuente con los postulados institucionales y con el principio de enfoque por procesos de los sistemas de gestión de calidad y de la necesidad de buscar una interdependencia y armonización permanente de los elementos del Sistema Integrado de Gestión, la Asociación adoptó el [Mapa de Procesos \(PE-OD-01\)](#), basado en el ciclo P–H–V–A que asegura una orientación sobre el quehacer organizacional en cuanto a estos cuatro elementos de gestión y además muestra la jerarquía y secuencia de los procesos.

Los objetivos específicos, las interacciones, requisitos aplicables, criterios y métodos necesarios que aseguran el control y mejoramiento de los procesos están descritos o relacionados en las respectivas caracterizaciones.

El Plan Estratégico indica la contribución de los procesos al logro de los objetivos institucionales, como también las estrategias que permiten verificar su logro.

NUMERAL 4.2: GESTIÓN DOCUMENTAL

NUMERAL 4.2.3: CONTROL DE DOCUMENTOS

La Asociación Aeropuerto del Café da cumplimiento a este requisito mediante el [Procedimiento de Control de Documentos y Registros](#), donde se establecen disposiciones respecto al establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento de los documentos internos y externos de la Entidad.

Dicho procedimiento incluye: Identificación, elaboración, revisión, aprobación, distribución, divulgación, implantación, actualización, anulación y archivo documental, para asegurar el cumplimiento de los pasos que garanticen una calidad mínima de los documentos, unificar su presentación, poner en orden con pertinencia y racionalidad los documentos, asegurarse de que todos los interesados tienen siempre las versiones actualizadas y autorizadas de los documentos.

Este procedimiento establece las disposiciones para el control y actualización de los documentos de origen externo.

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

Los procedimientos documentados establecidos para el sistema integrado de gestión, así como los demás documentos requeridos por la organización, se relacionan en el [Listado Maestro de Documentos](#).

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

NUMERAL 4.2.4: CONTROL DE LOS REGISTROS

Se establece para el cumplimiento de este requisito, el procedimiento Control de Documentos y Registros, en el cual se incluyen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

Los requisitos de la Asociación Aeropuerto del Café en relación con el control documental son consistentes con las disposiciones legales emitidas por el Archivo General de la Nación.

Los registros utilizados por la Asociación, se relacionan en el [Listado Maestro de Registros](#).

NUMERAL 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

NUMERAL 5.1: COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El compromiso de la alta dirección de la Asociación Aeropuerto del Café, se evidencia a través de:

- La participación de la Gerencia y del Grupo Directivo en las actividades de planificación, seguimiento, control y mejoramiento de los servicios que ofrece y de los procesos a través de los cuales se desarrollan las actividades internas.
- El establecimiento de las políticas, objetivos, estrategias, actividades, metas y responsables que aseguran su cumplimiento.
- El suministro de recursos humanos, financieros, tecnológicos y de información.
- Las revisiones periódicas al Sistema que buscan verificar la eficacia, eficiencia, efectividad, adecuación y conveniencia de los métodos empleados.

NUMERAL 5.2: ENFOQUE AL CLIENTE

La Asociación Aeropuerto del Café está comprometida en suministrar información confiable a las instituciones que lo requieran y a la comunidad en relación con el quehacer institucional. También lo está en relación con el mejoramiento del desempeño de los procesos que son objeto de la Asociación ejercido a través de actuaciones proactivas para la satisfacción del cliente interno y externo.

La Asociación Aeropuerto del Café, reconoce que se debe a la comunidad de Palestina como vigía de la utilización de los recursos públicos, como también promotor del ejercicio de los derechos ciudadanos al respecto.

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

NUMERAL 5.3: POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección de la Asociación ha establecido la política de calidad, que hace parte del Plan Estratégico, el cual es coherente con el quehacer institucional, las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas. La política es difundida a todo el personal a través de los diferentes medios y mecanismos de comunicación; es revisada periódicamente en las reuniones programadas para la revisión del Sistema Integrado de Gestión con el objetivo de asegurar su adecuación permanente a la realidad institucional, la evolución y mejoramiento continuo del Sistema, acorde con las necesidades de sus clientes y a la modernización de los procesos.

NUMERAL 5.4: PLANIFICACIÓN

NUMERAL 5.4.1: OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de calidad son los mismos objetivos estratégicos establecidos como parte integral del [Plan Estratégico \(PE-P-01\)](#). Para asegurar su cumplimiento se han definido estrategias y actividades administrativas y operativas que garantizan el despliegue a los diferentes procesos y áreas de la institución y la contribución de estas al logro de los primeros.

NUMERAL 5.4.2: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La alta dirección de la Asociación se compromete a satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, mediante el desarrollo de los servicios y los procesos del [Mapa de Procesos \(PE-OD-01\)](#).

Cuando se identifican cambios que puedan tener incidencia en la ejecución de los servicios y el desarrollo de la actividad institucional, se identifican las actividades, su secuencia, los recursos necesarios, fechas y responsables que apoyarán dichos cambios, para que su implementación genere el mínimo riesgo de incidencia en los clientes y en los resultados de la gestión de la Asociación.

NUMERAL 5.5: RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

NUMERAL 5.5.1: RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades y niveles de autoridad (conducto regular) están claramente definidos en el [Acuerdo 002 de 11 de Junio de 2015](#), modificado por el Acuerdo 008 del 28 de Diciembre de 2017 por medio del cual se define la estructura organizacional, los niveles de los cargos, las responsabilidades, nivel de autoridad, y una copia de los cuales son

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

entregadas a cada funcionario en el momento de su ingreso, como parte del proceso de inducción.

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

NUMERAL 5.5.2: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Representante de la Dirección es el Coordinador Administrativo y Financiero, nombrado por la Gerente en Comité Coordinador de Control Interno, para asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SIG; informar a la Gerencia sobre el desempeño de este, sus necesidades de recursos, de mejora; promover la toma de conciencia de todas las personas de la Asociación; los requisitos del cliente y su aporte a la satisfacción de éste; apoyar al adecuado entendimiento de las interacciones de los procesos, promover la importancia del seguimiento y la mejora permanente.

NUMERAL 5.5.3: COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación al interior de la Entidad se maneja en dos ámbitos: a nivel de reuniones informativas, de concertación para los temas que lo ameritan, de consulta, de seguimiento, análisis de datos, solución de problemas; comunicación interpersonal y entre áreas se define en el Procedimiento de Comunicaciones, la comunicación entre los procesos se especifica en sus caracterizaciones, que hacen parte integral del presente manual.

La eficacia de la comunicación se evalúa en los diferentes comités y en la revisión gerencial.

NUMERAL 5.6: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para revisar por parte del Comité Gerencial, el Sistema Integrado de Gestión, la Asociación tiene determinado el [Procedimiento de Revisión por la Dirección](#), en el cual se establece la información a preparar y suministrar, la forma en que debe ser analizada para concluir sobre la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión institucional y los resultados que se esperan de la misma para asegurar la continuidad y mejoramiento permanente de la gestión institucional.

NUMERAL 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

NUMERAL 6.1: PROVISIÓN DE RECURSOS

La Asociación Aeropuerto del Café identifica anualmente los recursos humanos, financieros, de infraestructura, ambiente de trabajo, tecnológicos y de información, necesarios para el año siguiente y elabora anualmente su presupuesto y el plan de compras para la vigencia, cuya aplicación y ejecución se vigila mensualmente.

NUMERAL 6.2: TALENTO HUMANO

NUMERAL 6.2.2: COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

En el Acuerdo 002 de 2015, se establece el perfil para cada uno de los cargos de la Entidad, el cual debe ser requisito para ingresar a la misma, tal como se establece en el [Procedimiento Administración de Personal](#). Adicional a esto se identifican las necesidades en capacitación, buscando fortalecer las falencias detectadas, o las áreas que requieren mayor refuerzo para disponer de la competencia que garantice el cumplimiento misional, así como la satisfacción de clientes internos y externos. Con base en esta información se elabora el [Plan Institucional de Capacitación](#), con seguimiento semestral; para cada uno de los elementos del plan se establecen objetivos concretos de logro que son los puntos de referencia.

NUMERAL 6.3: INFRAESTRUCTURA

De acuerdo con el presupuesto disponible, la Asociación Aeropuerto del Café busca garantizar la adquisición y el mantenimiento de espacios locativos, hardware, software y servicios logísticos de transporte y comunicaciones requeridos para el normal desarrollo de los procesos misionales y de apoyo, lo que se refleja en los [Planes de Acción](#) y en el [Plan Anual de Adquisiciones](#).

NUMERAL 6.4: AMBIENTE DE TRABAJO

La Asociación Aeropuerto del Café determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de sus productos, incluyendo aquellos para actividades al interior de la empresa, como aquellas que se realizan externamente en cumplimiento de la prestación de los servicios y del desarrollo de las actividades previstas, mediante la planificación de las mismas y a través de acciones puntuales, como la adopción y aplicación del Documento de Higiene y Seguridad Industrial, la aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyo seguimiento le corresponde al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, las actividades de bienestar social y de mejoramiento del clima organizacional programadas por la entidad para sus funcionarios.

NUMERAL 7: REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

NUMERAL 7.1: PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se definen en las respectivas caracterizaciones de los procesos, donde se determinan los criterios de aceptación, enmarcados en los objetivos de calidad adoptados por la Asociación.

Para los procesos de Gestión Técnica y Gestión Ambiental y Social, se define una planeación específica de actividades.

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

NUMERAL 7.2: PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La Asociación Aeropuerto del Café ha identificado como *clientes* a los ciudadanos en general, a la Junta Directiva, Asamblea Departamental, la Contraloría General de la República, las entidades sujetas al control, las personas involucradas en el gobierno. A ellos la Asociación les entrega informes, conceptos, incorpora sus necesidades para el desarrollo de sus procesos y está en capacidad de medir su satisfacción.

Los requisitos de prestación de los servicios que ofrece la Asociación Aeropuerto del Café se establecen en el acta de constitución, aprobación de estatutos, elección de dignatarios y órganos de fiscalización de la Asociación para la Construcción del Aeropuerto ubicado en Palestina (Caldas) Aeropuerto del Café y demás normatividad vigente aplicable a la construcción del Aeropuerto, algunos aspectos específicos del servicio pueden ser acordados entre las partes como por ejemplo el plan de trabajo de la Asociación, las características de una información solicitada por la Asamblea Departamental, u otras entidades de control; los ciudadanos a través de sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos pueden definir la realización de actividades específicas de servicio.

La Asociación Aeropuerto del Café expide resoluciones reglamentando la rendición de cuentas, y el ejercicio del control fiscal a nivel departamental, enmarcada en las disposiciones de carácter macro formuladas por la Contraloría General del Departamento de Caldas.

A fin de asegurar la capacidad técnica en la emisión de informes y conceptos. La Asociación Aeropuerto del Café, se apoya en otras instituciones y/o profesionales con la competencia específica requerida.

La definición del quehacer institucional toma en consideración el presupuesto de recursos públicos y los funcionarios de la institución con las competencias necesarias para el tipo de servicio a aplicar.

Como mecanismos de comunicación con el cliente se han definido: el proceso Comunicacional, la página Web, la participación en medios de comunicación y escenarios públicos donde sea posible comunicar las actividades que desarrolla la Asociación, así como también escuchar la opinión del cliente.

NUMERAL 7.4: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Para dar cumplimiento a este numeral, la Asociación ha definido el [Plan Anual de Adquisiciones](#), el [Procedimiento Administración de Recursos Físicos](#), [Manual de Contratación y Supervisión](#) y [Procedimiento de Contratación](#), a través de los cuales la Entidad asegura la selección objetiva y la información suficiente acerca de los requisitos de aprobación del

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

producto, de selección, evaluación y reevaluación de proveedores y los criterios para verificar las características de los productos comprados. La actividad de compras obedece a la ley 80 de 1993, la ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015.

Los requisitos de las compras se expresan en los estudios previos y contratos.

La verificación del producto o servicio adquirido la realiza la persona interesada en el bien o servicio, comparando las características reales del mismo con las características solicitadas.

NUMERAL 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Los supervisores de los contratos, verifican de forma permanente que el servicio se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes, instrumentos, directrices y criterios establecidos y los riesgos más probables.

7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

Se realiza a través de los grupos de consulta: Comité Gerencial, Comité de Conciliación y Defensa Judicial, donde se verifica que las condiciones bajo las cuales se presta el servicio, garantizan su adecuación y se realicen de acuerdo con lo previsto, buscando minimizar el riesgo de quejas posteriores.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Todos los eventos de prestación del servicio se identifican con el nombre (empresa, estudio, concepto) y la fecha de realización. En la actividad a desarrollar se establecen disposiciones para la identificación y trazabilidad de las tareas y evidencias relacionadas.

7.5.4 Propiedad del cliente

Se considera propiedad del cliente la información y evidencias que se utilizan para la realización de actividades, estudios, elaboración de conclusiones, la mayoría de estos bienes se materializan en documentos escritos o de medios magnéticos, los cuales se controlan mediante los mecanismos establecidos por la institución para el control de los documentos y de los registros.

7.5.5 Preservación del servicio:

Por tratarse de información, obedece a las disposiciones internas de control de información.

NUMERAL 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

NUMERAL 8.2: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

NUMERAL 8.2.1: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para conocer la percepción que los clientes internos y externos tienen de los servicios que presta la Asociación, se ha diseñado un instructivo con el objetivo de definir y aplicar los instrumentos, consolidar, analizar y dar uso a la información resultante, define la periodicidad y criterios de aplicación de estos mecanismos: Instructivo para medir la percepción del cliente.

El análisis de los datos y la interpretación de las relaciones existentes entre ellos, son utilizados para identificar las necesidades y preferencias de los ciudadanos en materia de la función de la Asociación y generar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

NUMERAL 8.2.2: AUDITORÍA INTERNA

[El Procedimiento para Auditorías Internas](#), permite al Sistema establecer e implementar las responsabilidades, requisitos y procedimientos para la programación, planificación y ejecución de las auditorías internas, con el objetivo de determinar si el Sistema integrado de gestión y sus procesos, se encuentran implementados conforme con las disposiciones planificadas y los requisitos. Se dispone de los criterios para selección y evaluación de competencias de los auditores internos para asegurar su objetividad.

La auditoría interna se efectúa a los procesos y áreas que afectan el SIG por parte del Equipo de Auditores Internos de la Asociación, garantizando siempre que auditen un proceso independiente al que desempeñan en la Asociación.

[El Procedimiento de Evaluación al Sistema de Control Interno Contable](#), se basa en la autoevaluación y la evaluación independiente, como elementos del Modelo Estándar de Control Interno, los cuales igualmente se apoyan en auditorías internas.

NUMERALES 8.2.3: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS Y 8.2.4: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La Asociación Aeropuerto del Café estableció el [Procedimiento de Evaluación del Sistema de Control Interno](#) para definir las responsabilidades, requisitos y actividades para la evaluación al sistema de control interno, con el objetivo de determinar si la entidad desarrolla sus actividades conforme con las disposiciones normativas vigentes y los lineamientos internos.

[La evaluación al sistema de control interno](#) se efectúa a todas las áreas y en todos los aspectos relacionados con los subsistemas de control estratégico, control de gestión y control de evaluación del MECI, para asegurar que la entidad oriente la realización de sus objetivos con estricta sujeción a los principios constitucionales para el ejercicio de la función

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

pública en general, y del control fiscal en particular, permitiendo así efectuar el seguimiento tanto a los procesos como a los productos.

El seguimiento a los procesos en lo relativo al Sistema Integrado de Gestión de la Asociación, se efectúa a través del Comité Gerencial que se reúne mensualmente para evaluar el cumplimiento de los objetivos del Plan estratégico y de las actividades planificadas para cada uno de los servicios que ofrece, para analizar datos y definir acciones correctivas, preventivas y de mejora.

El seguimiento a los procesos de prestación del servicio se realiza por parte de sus líderes y grupo de apoyo con base en las actividades planificadas y los métodos de trabajo previstos y las características de calidad de los servicios.

Para los procesos de Gestión Técnica y Gestión Ambiental, se dispone de mecanismos específicos de seguimiento incorporado dentro la Aerocivil.

NUMERAL 8.3: CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Se establecen e implementan actividades para la asignación de responsabilidades, tratamiento, identificación, registro y control del producto y/o servicio no conforme en el [Procedimiento Control de Producto no Conforme](#). Este procedimiento es de aplicación en todos los procesos de la Asociación Aeropuerto del Café que afectan la calidad del producto y/o servicio.

NUMERAL 8.4: ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis efectivo de datos, la Entidad desarrolló la medición de objetivos de calidad a través de indicadores de gestión, resultados e impacto definidos en la caracterización de los procesos, además de la evaluación al Sistema de Control Interno mediante el instrumento que defina el Departamento Administrativo de la Función Pública, Mapas de riesgo, y el Manual de Contratación donde se encuentra implícito la selección y evaluación de proveedores; instrumentos a partir de los cuales se generan observaciones en las diferentes áreas que proporcionan información acerca de la satisfacción del cliente, de la conformidad de los requisitos del producto, características y tendencias de productos y procesos y de los proveedores.

Adicionalmente, se analizan los indicadores para determinar si hay lugar a acciones correctivas o preventivas que deban realizarse a partir de los resultados obtenidos.

NUMERAL 8.5: MEJORA

	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ PLANEACION ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	G-OD-010
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	Diciembre 2017
MANUAL DE CALIDAD			

NUMERALES 8.5.1: MEJORA CONTINUA, 8.5.2: ACCIÓN CORRECTIVA Y 8.5.3: ACCIÓN PREVENTIVA

El procedimiento que establece la formulación de acciones correctivas y preventivas fue adoptado por la Asociación para establecer e implementar actividades para la identificación, registro y eliminación de las causas de no conformidades reales y potenciales y para aprovechar las oportunidades de mejora que se identifican en las actividades de seguimiento de servicio y del producto, en las auditorías internas y externas, evaluación de la satisfacción del cliente y generar acciones de mejora que impacten favorablemente el desarrollo de los procesos y el SIG; este procedimiento es de aplicación en todos los procesos de la Asociación Aeropuerto del Café, y permiten revisar las no conformidades, determinar sus causas, evaluar la necesidad de actuar para corregir o prevenir las no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, revisarlas, registrar sus resultados y evaluar su eficacia, eficiencia y efectividad.

La principal fuente de acciones preventivas, es la Matriz de Riesgos levantado para los procesos de la Asociación Aeropuerto del Café.

AMPARO SANCHEZ LONDOÑO
Gerente

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
LÍDER DE PROCESO
Gerente
OBJETIVO
Planear, dirigir y controlar estratégicamente la Asociación, para dar cumplimiento a las directrices gerenciales y del Consejo Directivo, asegurando el mejoramiento continuo.
ALCANCE
Desde la etapa de planeación estratégica, ejecución de los fines y metas propuestas, hasta la puesta en operación del aeropuerto.
REQUISITOS DE CALIDAD – MECI
NTCGP 1000:2009 – Aplica en todo su contenido. ISO 9001:2008 – Aplica en todo su contenido. MECI 1000:2014 – Módulo de Control de Planeación y Gestión / Componentes Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo
POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Es deber de la Asociación cumplir siempre con los estatutos enmarcados en el acta de constitución, aprobación de estatutos, elección de dignatarios y órganos de fiscalización de la asociación para la construcción del Aeropuerto ubicado en Palestina (Caldas) Aeropuerto del Café del 2 de septiembre de 2008. - Todas las actuaciones se efectuarán de acuerdo con las disposiciones legales y constitucionales del Estado Colombiano. - Los principios éticos establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política, serán la norma rectora de la conducta del personal que labora en la entidad. - Aquel que incumpla con los acuerdos y compromisos éticos con una conducta debidamente demostrada, no podrá hacer parte del equipo que labora en la entidad, sin perjuicio de las penas o sanciones que puedan generarse. - El Código de Ética de la Asociación tendrá una construcción colectiva, y será debidamente socializado para ser cumplido permanentemente. - El comportamiento de los directivos de la Asociación, se enmarcará dentro de los principios éticos y valores institucionales; su actuación deberá ser ejemplar, como referente para ejercer motivación, exigir resultados y cumplir las metas propuestas. - Todos los funcionarios de la entidad deben enfocar su gestión hacia el cumplimiento de la misión y visión institucional.

- La alta dirección se encuentra altamente comprometida con la administración del riesgo, por lo tanto es deber de la entidad implementar acciones preventivas para proteger a la organización y sus recursos, evitando que se afecte el cumplimiento de los objetivos institucionales y de calidad.
- Toda la entidad deberá adoptar una cultura permanente del control del riesgo a través de revisiones periódicas a los diferentes mapas.
- Periódicamente, cada líder de procesos deberá evaluar los mapas de riesgo que le correspondan para determinar acciones correctivas que conlleven al mejoramiento continuo.
- Los líderes de cada proceso deberán informar a la Gerente y a Control Interno las acciones correctivas asumidas para el manejo del riesgo.
- Se mantendrá una dinámica constante frente a la prevención del riesgo, propiciando una cultura que privilegie la prevención.

PROVEEDORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Entidades gubernamentales y no gubernamentales • Asamblea General de Accionistas. • Consejo Directivo. • Entidades de Control • Comunidad • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos Asamblea General de Accionistas. • Informes de gestión de los procesos de la Asociación. • Requerimientos de tipo legal, disciplinario y fiscal. • Normatividad aplicable. • Estudios y diseños. • Requerimientos de los procesos de la Asociación. • Requerimientos de los contratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las acciones a seguir en cuanto a la gestión, estructuración y la ejecución del proyecto. • Establecer las políticas de la organización. • Elaborar y socializar plan estratégico. • Plantear modificaciones a la estructura organizacional. • Proyección del presupuesto de la organización. • Realizar seguimiento al avance y cumplimiento de los planes de acción de los procesos de la Asociación. • Convocar a Asamblea General de Accionistas, Consejo Directivo y comité gerencial. • Implementar decisiones. • Ejecutar el presupuesto de la organización. • Gestionar la consecución de recursos de inversión para el 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de la Asociación. • Plan de Acción de la Asociación. • Plan Anual de Adquisiciones de la Asociación. • Planes de mejoramiento de la Asociación. • Políticas de la organización. • Proyección del Presupuesto de la Asociación. • Directrices organizacionales. • Informe de gestión de la Asociación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General de Accionistas. • Consejo Directivo. • Entidades gubernamentales y no gubernamentales • Entidades de Control • Comunidad • Todos los procesos

		<ul style="list-style-type: none"> proyecto. Cumplir con las disposiciones de carácter normativo que apliquen al funcionamiento y al objeto misional de la Asociación. Definir la contratación de los empleados de la Asociación. Evaluar y atender los requerimientos de los procesos de la Asociación. Atender y definir información a medios de comunicación. Implementación del modelo integrado de planeación y gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Acatar las directrices impartidas por el Consejo Directivo. 	
NORMATIVIDAD ASOCIADA				
<ul style="list-style-type: none"> Ver normograma 				
DOCUMENTOS RELACIONADOS				
<ul style="list-style-type: none"> Ver listado maestro de documentos Ver listado maestro de registros 				
INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> Ver matriz de indicadores 				
RIESGOS				
<ul style="list-style-type: none"> Ver mapa de riesgos 				
EQUIPO DE TRABAJO DEL PROCESO				
Líder del Proceso	GERENTE			
INTEGRACION DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EJECUCION, REVISION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS				
Gerente, Director Técnico, Director Jurídico, Coordinador Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno, Jefe Área Social y de Comunicaciones, Auxiliar Administrativa.				

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN TÉCNICA				
LÍDER DE PROCESO				
Director Técnico				
OBJETIVO				
Gestionar, coordinar y supervisar las diferentes actividades técnicas requeridas para la construcción del Aeropuerto del Café.				
ALCANCE				
Desde la fase de planificación y diseño hasta la puesta en operación del proyecto y liquidación de los contratos de obra, interventoría, consultorías y convenios interadministrativos, incluyendo la fase precontractual y de ejecución de las obras requeridas para la construcción del Aeropuerto del Café.				
REQUISITOS DE CALIDAD - MECI				
NTCGP 1000:2009: 4.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 Requisitos transversales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.2, 6.4, 7.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 ISO 9001:2008: 4.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3. MECI 1000:2014: Módulo de Control de Planeación y Gestión / Componente Direccionamiento Estratégico				
POLÍTICAS DE OPERACIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> - El equipo directivo incentivará y apoyará la investigación independiente y efectiva, para que desde cada dependencia de la Asociación Aeropuerto del Café se administre y apliquen los recursos que les son asignados para cumplir sus funciones. - La Entidad promoverá la constitución de relaciones eficaces de cooperación que favorezcan el cumplimiento de los procesos de desarrollo de construcción del Aeropuerto. - La Asociación Aeropuerto del Café dará prioridad a la planeación preventiva en la ejecución de obras, aplicando las herramientas de interventoría necesarias para evitar que los contratistas incurran en conductas sancionables. - Las normas establecidas en la Asociación, serán cumplidas por el área técnica en concordancia con la armonización de la Aeronáutica Civil. 				
PROVEEDORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de la AAC • Aerocivil • Entes de control • Asamblea General de Accionistas. • Consejo Directivo. • Contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad • Requerimientos • Contratos • Presupuesto • Pólizas • Predios para ejecutar • Obras • Información técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la disponibilidad de recursos económicos antes de iniciar un proceso de contratación. • Solicitar y/o revisar las licencias y/o permisos requeridos para la ejecución del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos técnicos • Conceptos técnicos • Obras • Informes • Aprobación de pagos. • Respuestas a PQR 	<ul style="list-style-type: none"> • Entes de control • Comunidad • Todos los procesos • Aerocivil • Socios del proyecto.

<ul style="list-style-type: none"> • Corpocaldas • ICANH • Ley Colombiana aplicable al proyecto (requerimientos técnicos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Planos • Diagnósticos • Diseños • Conceptos • Reclamos y solicitudes • Actas, facturas o cuentas de cobro • Cotizaciones • Propuestas técnicas y económicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de cronograma general de actividades del proyecto y acompañar la etapa precontractual del proceso. • Realizar los estudios y documentos previos para la contratación de los diferentes recursos técnicos requeridos para la ejecución del proyecto Aeropuerto del Café. • Revisión y/o elaboración de presupuestos. • Elaboración de documentos de requerimientos técnicos para la contratación de obras y/o servicios.. • Supervisar la ejecución de los contratos. • Elaboración de informes técnicos. • Brindar apoyo a la Proceso de Gestión Jurídica y de Contratación para responder los PQRs. • Revisar informes y actas de pago de contratistas. • Aprobar y tramitar actas de pago de contratos. • Responder y/o tramitar la correspondencia que se reciba del proceso. • Asistir o atender a las reuniones internas y externas. • Análisis y procesamiento de informes y correspondencia de contratistas. • Apoyar en la respuesta a las solicitudes del DANE. • Interacción de grupos de 		<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Directivo. • Corpocaldas • ICANH • Contratistas
--	--	--	--	--

		<p>interés sobre el avance y estado del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilación y almacenamiento de la información técnica del proyecto. • Dar recomendaciones y sugerencias de carácter técnico. 		
NORMATIVIDAD ASOCIADA				
• Ver normograma				
DOCUMENTOS RELACIONADOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver listado maestro de documentos • Ver listado maestro de registros 				
INDICADORES				
• Ver matriz de indicadores				
RIESGOS				
• Ver mapa de riesgos				
EQUIPO DE TRABAJO DEL PROCESO				
Líder del Proceso	DIRECTOR TÉCNICO			
INTEGRACION DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EJECUCION, REVISION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS				
Personal vinculado a la Dirección Técnica de la Asociación. Equipo de apoyo de la Asociación Aeropuerto del Café.				

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL**LÍDER DE PROCESO**

Director Técnico

OBJETIVO

Establecer el conjunto de actividades articuladas, que permitan a la entidad, además de dar cumplimiento a lo establecido en la Licencia Ambiental y su PMA, actuar acorde a los principios de sostenibilidad, responsabilidad y conciencia ambiental en la etapa de construcción del Aeropuerto del Café.

ALCANCE

Este proceso aplica desde la notificación del acto administrativo de otorgamiento de la licencia y de aprobación del PMA por parte de la Autoridad Ambiental competente, hasta la finalización de las obras de construcción del Aeropuerto.

REQUISITOS DE CALIDAD - MECI

NTCGP 1000:2009 4.2, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Requisitos transversales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.2, 6.4, 7.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

ISO 9001:2008: 4.2, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

MECI 1000:2014: Módulo de Control de Planeación y Gestión / Componente Direccionamiento Estratégico

POLÍTICA DE OPERACIÓN

- La Asociación Aeropuerto del Café dará prioridad a los lineamientos de la Licencia Ambiental, necesarios para evitar que se incurra en conductas sancionables.

PROVEEDORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Comunidad. Corpocaldas. Asamblea General de Accionistas.. Consejo Directivo. Aerocivil. Gerencia. Todos los procesos de la AAC. Contratistas Academia. Entes de Control. 	<ul style="list-style-type: none"> La normativa ambiental. Directrices de la Gerencia. Requerimientos de los entes de control, Autoridad Ambiental, Autoridades locales y comunidad. Informes mensuales de Interventoría. Instrumentos de acción ambiental territorial. Solicitudes de tipo 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de las obligaciones contenidas en la Licencia Ambiental y en el PMA y dar cumplimiento a las actividades establecidas. Elaborar y dar cumplimiento al plan de acción ambiental por componentes. Conocimiento y difusión del plan de contingencia del Proyecto. Diseñar los protocolos requeridos para implementar los programas del PMA y la licencia ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe trimestral de cumplimiento ambiental. Informes mensuales del área. Actas de eventos, capacitaciones, reuniones. Estudios socioeconómicos. Fichas mensuales ambientales. Respuesta a solicitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad. Corpocaldas. Junta Directiva. Aerocivil. Socios del proyecto. Consejo Directivo. Entes de Control. Academia.

	ambiental.	• Aplicar el plan de contingencia.	• Informes a la comunidad e instituciones que los representan.	
NORMATIVIDAD ASOCIADA				
• Ver normograma				
DOCUMENTOS RELACIONADOS				
• Ver listado maestro de documentos				
• Ver listado maestro de registros				
INDICADORES				
• Ver matriz de indicadores				
RIESGOS				
• Ver mapa de riesgos				
EQUIPO DE TRABAJO DEL PROCESO				
Líder del Proceso	DIRECTOR TÉCNICO			
INTEGRACION DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EJECUCION, REVISION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS				
Director Técnico, Jefe Área Social y de Comunicaciones, Auxiliar Gestión Ambiental, Secretaria Sede Palestina.				

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
LÍDER DE PROCESO				
Coordinador Administrativo y financiero				
OBJETIVO				
Administrar y gestionar los recursos físicos y humanos, tendientes a atender las necesidades básicas para el funcionamiento de la Asociación.				
ALCANCE				
Inicia con la identificación de las necesidades, continua con la gestión de los recursos físicos y humanos, y termina con la atención oportuna de los requerimientos.				
REQUISITOS DE CALIDAD - MECI				
NTCGP 1000:2009: 4.1, 5.2, 5.5, 6.2, 6.3, 8.2.3, 8.4, 8.5 Requisitos transversales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.2, 6.4, 7.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 ISO 9001:2008: 4.1, 5.2, 5.5, 6.2, 6.3, 8.2.3, 8.4, 8.5 MECI 1000:2014: Módulo de Control de Planeación y Gestión / Componentes Direccionamiento Estratégico y Talento Humano				
POLÍTICAS DE OPERACIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> - La entidad propenderá por vincular a los más capaces e idóneos en su planta de personal, bien sea como funcionarios o como contratistas. - Se estructurará un plan institucional de formación y capacitación y de bienestar, acorde con las necesidades generales y específicas identificadas, y se valorará periódicamente su impacto. - Se seguirán los parámetros del código de ética en lo referente a la persona y su comportamiento dentro de la institución. - La dirección de la entidad establecerá estrategias en pro de condiciones de trabajo sanas y seguras, en un clima de mutuo entendimiento y colaboración, construido por el diálogo entre todos los funcionarios. - Se fomentará el trabajo en equipo y el trato justo y equitativo. - Se implementara el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a la normatividad vigente. 				
PROVEEDORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de la entidad. • Asamblea General de Accionistas. • Comunidad.. 	<ul style="list-style-type: none"> • Novedades de carácter laboral. • Necesidades y/o requerimientos de bienestar, capacitaciones, sistema de gestión de 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Plan de Anual de Adquisiciones. • Elaborar el programa anual de capacitaciones. • Elaborar el programa de bienestar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de novedades de carácter laboral. • Historias laborales. • Plan de 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de la entidad. • Consejo Directivo. • Comunidad.

<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Directivo. • Contratistas • Empleados de la Asociación. • EPS, fondos de pensiones, cajas de compensación familiar, fondos de cesantías, ARL. • Entes de control. 	<p>seguridad y salud en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de la entidad (transporte, papelería, envío de correspondencia, parqueaderos, ubicación de sede oficinas, fotocopias, custodia documental, servicio de aseo y cafetería, dotación, logística, entre otras). • Inventario de bienes muebles. • Comunicaciones oficiales recibidas y a enviar. • Archivos de gestión. • Inventario documental. • Solicitudes de infraestructura informática y telecomunicaciones. • Relación de licencias de software existentes y nuevas. • Información digital para backup. • Normatividad vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programar el mantenimiento preventivo de hardware y software, así como la adquisición y actualización de los mismos. • Programar la actualización y custodia de las copias de seguridad de la información de la Asociación. • Atender las respectivas situaciones que en cuanto al personal de la entidad se generen, con su respectivo control documental en la historia laboral. • Ejecutar el programa anual de capacitaciones. • Ejecutar el programa de bienestar. • Estar atento a las necesidades de carácter administrativo que la Entidad requiere. • Adelantar los estudios previos e identificación de los objetos a contratar de gestión administrativa. • Supervisar los contratos de gestión administrativa. • Mantenimiento y seguimiento periódico al inventario de los bienes muebles. • Radicar las comunicaciones oficiales a enviar y las recibidas. • Administrar y Custodiar el archivo central de la Asociación. • Realizar la actualización del inventario de software y 	<p>Capacitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Bienestar. • Prestación de servicios (transporte, papelería, envío de correspondencia, parqueaderos, ubicación de sede oficinas, fotocopias, custodia documental, servicio de aseo y cafetería, dotación, logística, entre otras). • Inventario. • Notificación de recibido tanto interno como externo, de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas. • Archivo central. • Hoja de vida de los equipos de cómputo. • Página web. • Mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software. • Licencias de 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados de la Asociación. • EPS, fondos de pensiones, cajas de compensación familiar, fondos de cesantías, ARL. • Entes de control. • Contratistas
---	---	---	---	---

		<p>hardware.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las copias de seguridad en el servidor y disco duro. • Realizar las actualizaciones de la página web siguiendo la normatividad de Gobierno en Línea. • Gestionar la compra de licencias requeridas para el correcto funcionamiento de los equipos de la Asociación. • Atender las solicitudes de usuarios frente a problemas que se presenten en la infraestructura tecnológica y de redes. • Realizar aplicaciones a la seguridad social y parafiscal. • Entregar respuesta a las solicitudes internas y externas 	<p>software.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de seguridad de la información de la Asociación en custodia. • Cumplimiento de la normatividad vigente. 	
NORMATIVIDAD ASOCIADA				
• Ver normograma				
DOCUMENTOS RELACIONADOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver listado maestro de documentos • Ver listado maestro de registros 				
INDICADORES				
• Ver matriz de indicadores				
RIESGOS				
• Ver mapa de riesgos				
EQUIPO DE TRABAJO DEL PROCESO				
Líder del Proceso	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO			
INTEGRACION DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EJECUCION, REVISION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS				
Coordinador Administrativo y Financiero, Auxiliar Administrativa y Gerente				

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN				
LÍDER DE PROCESO				
Director Jurídico				
OBJETIVO				
Ejecutar y desarrollar las acciones de tipo jurídico, incluida la contratación de la Asociación Aeropuerto del Café, dentro del marco legal vigente.				
ALCANCE				
Desde la revisión y análisis de las necesidades, solicitudes, requerimientos y demás situaciones puestas en conocimiento, el proceso de Gestión Jurídica y de Contratación tendrá como propósito llevar a feliz término las actuaciones y/o actividades encomendadas, con la atención requerida.				
REQUISITOS DE CALIDAD – MECI				
NTCGP 1000:2009: 5.4, 5.6, 8.1, 8.2 y 8.5 Requisitos transversales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.2, 6.4, 7.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 ISO 9001:2008: 5.4, 5.6, 8.1, 8.2 y 8.5 MECI 1000:2014: Módulo de Evaluación y Seguimiento en su totalidad				
POLÍTICAS DE OPERACIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> - Seguir los lineamientos del Manual de Contratación el cual contiene la normatividad aplicable de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Plan de Desarrollo Nacional 2017-2018 Ley 1753 de 2015, Ley 1474 de 2011 y Decreto No. 1082 de 2015, propendiendo por la transparencia y las buenas prácticas administrativas y jurídicas. - En la atención de los asuntos, la unidad jurídica determinara la conveniencia y oportunidad de auxiliarse y apoyarse en otras dependencias, entidades o instituciones que le permitan consolidar los conceptos a desarrollar. - Representación judicial de la Asociación ante los diferentes órganos solicitantes mediante poder otorgado por la Gerencia o por su expresa delegación. - Atender y dar respuesta oportuna a las inquietudes, peticiones y/o solicitudes de entidades externas y/o comunidad, frente al desarrollo propio de la Asociación. 				
PROVEEDORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos. • Entes de control. • Comunidad. • Entes gubernamentales. • Asamblea General de Accionistas.. • Consejo Directivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos de petición. • Solicitudes de conciliación prejudicial. • Demandas. • Requerimientos. • Acciones de tutela. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y clasificar el evento a resolver. • Direccionar al destinatario interno y/o externo para su atención. • Establecer modo de atención. • Fijar términos. • Impartir directrices. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuestas y atención. • Conceptos. • Asesoramiento. • Memorandos. • Contestación de demandas, 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos. • Entes de control. • Comunidad. • Entes gubernamentales.

<ul style="list-style-type: none"> • Partícipes en los procesos de contratación. • Empleados de la Asociación. • Despachos judiciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad aplicable. • Jurisprudencia y doctrina. • Peticiones, quejas y reclamos. • Solicitudes de conceptos y/o consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar respuesta oportuna. • Resolver de fondo. • Elaboración y estructuración de documentos y procedimientos. • Hacer seguimiento a la debida atención. • Atender reuniones o citaciones. • Establecer el criterio jurídico de la Asociación. • Brindar el asesoramiento requerido por la Entidad. 	<p>acciones populares y de tutela, participación y seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al público. • Informes. • Estructuración de documentos. • Actas de comités. • Adelantar procedimientos . • Actos administrativos. • Procedimientos y actuaciones contractuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Socios del proyecto. • Consejo Directivo. • Partícipes en los procesos de contratación. • Empleados de la Asociación. • Despachos judiciales.
NORMATIVIDAD ASOCIADA				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver normograma 				
DOCUMENTOS RELACIONADOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver listado maestro de documentos • Ver listado maestro de registros 				
INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver matriz de indicadores 				
RIESGOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver mapa de riesgos 				
EQUIPO DE TRABAJO DEL PROCESO				
Líderes del Proceso	DIRECTOR JURÍDICO			
INTEGRACION DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EJECUCION, REVISION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS				
Director Jurídico, Asistente Jurídico, Equipo de apoyo				

FUNCIONES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO PARA EJECUCION, REVISION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS

1. Revisar periódicamente la definición del proceso, su objetivo y la necesidad de su desagregación en subprocesos
2. Desagregar el proceso en subprocesos, y actividades (procedimientos) que contribuyan al mejoramiento de la eficiencia.
3. Definir los insumos, proveedores, productos y clientes o grupos de interés del proceso
4. Velar por los resultados eficientes y oportunos del proceso
5. Identificar los riesgos del Proceso y sus respectivos Controles.
6. Definir los indicadores de eficiencia, eficacia, y efectividad del proceso y medirlos periódicamente según se establezca.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE FINANCIERA				
LÍDER DE PROCESO				
COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO				
OBJETIVO				
Ejecutar y controlar con efectividad, los recursos financieros apropiados a la entidad ara el cumplimiento de la misión institucional de acuerdo con la normatividad vigente.				
ALCANCE				
Inicia con la planificación del presupuesto, ejecución y control de los recursos financieros y termina con la emisión de informes financieros de la gestión de la Entidad.				
REQUISITOS DE CALIDAD – MECI				
NTCGP 1000:2009: 4.1, 5.1, 5.4.1, 5.6.3, 6.1, 6.3, 7.4. Requisitos transversales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.2, 6.4, 7.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 ISO 9001:2008: 4.1, 5.1, 5.4.1, 5.6.3, 6.1, 6.3, 7.4. MECI 1000:2014: Módulo de Control de Planeación y Gestión / Componente Direccionamiento Estratégico				
POLÍTICAS DE OPERACIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> - Se mantendrá control sobre los bienes e instalaciones de propiedad de la Asociación, para garantizar su correcto estado de funcionamiento. - Se expedirá un recibido a satisfacción de los bienes y servicios que la Asociación adquiera a su nombre. - Elaborar el plan anual de adquisiciones, los inventarios y control de activos fijos y de consumo, como a su vez dar de baja a los activos fijos de acuerdo a las disposiciones que se regulen en materia tanto general como de la Asociación. - Contar con el presupuesto de funcionamiento e inversión y adopción del programa anual de caja acorde al presupuesto de la Asociación. - Presentar informes a los diferentes entes de seguimiento y control. - Guardar estricta reserva respecto de la información, documentación, consideraciones técnicas y demás, a las que tenga acceso o conocimiento en razón de sus funciones. 				
PROVEEDORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General de Accionistas.. • Entes gubernamentales y de control. • Entidades financieras. • Proveedores de bienes 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad. • Solicitudes de entes gubernamentales, de control y de terceros. • Solicitudes de los miembros del Consejo Directivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Adquisiciones. • Proyectar gastos de personal. • Proyectar gastos de inversión y gastos de funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros. • Ejecución presupuestal de ingresos y gastos. • Registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Socios del proyecto. • Entes gubernamentales, de control y de terceros. • Entidades financieras. • Proveedores de bienes y servicios.

<ul style="list-style-type: none"> • y servicios. • Contratistas. • Todos los procesos de la Asociación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de expedición de CDP y RP. • Acuerdos de aprobación, modificación, reducción y adición de presupuesto. • Cuentas por pagar. • Extractos bancarios. • Plan Anual de Adquisiciones. • Novedades de nómina y seguridad social. • Informes de auditorías. • Calendario tributario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar informes a Entes de Control, organismos descentralizados y otras entidades. • Planificar la elaboración de estados financieros. • Identificar la normatividad externa e interna que regula el proceso financiero. • Definir políticas, directrices y estrategias para fortalecer la gestión del proceso financiero. • Definir puntos de control en los diferentes procedimientos que garanticen el cumplimiento de las metas propuestas. • Estructurar mecanismos de medición, seguimiento y mejora continua. • Proyectar el presupuesto para la vigencia fiscal. • Realizar evaluaciones de seguimiento y control de los planes y programas, que permitan menos riesgos en la ejecución y den como resultado indicadores eficientes. • Adecuada gestión del gasto. • Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones. • Registrar los movimientos de liquidación, contables, presupuestales, y de tesorería. • Supervisar contratos. • Causar las depreciaciones, 	<ul style="list-style-type: none"> contables. • CDP, RP y obligaciones. • Comprobante de egreso. • Comprobante de ingreso. • Certificados de cumplimiento. • Resoluciones de modificaciones al presupuesto. • Pagos por cheque o transferencia electrónica (impuestos, nómina, proveedores y otros). • Traslados de fondos entre las cuentas bancarias de la Asociación. • Listados auxiliares de movimiento contable. • Informes de gestión financiera y contable. • Pago de impuestos. • Pago de nómina. • Notas a los 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratistas. • Todos los procesos de la Asociación.
---	---	--	---	---

		<p>amortizaciones y gastos diferidos mensualmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y presentar el presupuesto anual para la vigencia. • Aplicar la normatividad externa e interna que regula el proceso financiero y contable. • Realizar las conciliaciones bancarias. • Elaborar los respectivos informes financieros y presupuestales. • Realizar el trámite del pago de las cuentas y obligaciones. • Ejecutar reuniones de comité de sostenibilidad contable. • Reportar datos e informes a entes de vigilancia y control, como las contralorías, entre otras. • Aplicar los procedimientos en la gestión y operación del proceso. • Gestionar el recaudo de los ingresos. 	<p>Estados financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores 	
NORMATIVIDAD ASOCIADA				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver normograma 				
DOCUMENTOS RELACIONADOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver listado maestro de documentos • Ver listado maestro de registros 				
INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver matriz de indicadores 				

RIESGOS	
• Ver mapa de riesgos	
EQUIPO DE TRABAJO DEL PROCESO	
Líder del Proceso	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
INTEGRACION DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EJECUCION, REVISION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS	
Coordinador Administrativo y Financiero, Contador, Auxiliar Contable y de Presupuesto	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN COMUNICACIONAL				
LÍDER DE PROCESO				
Jefe área social y de comunicaciones				
OBJETIVO				
Apoyar a la Asociación Aeropuerto del Café en el diseño de estrategias de comunicación interna y externa en procura de entregar información veraz y oportuna a la comunidad, medios, clientes internos y externos en general.				
ALCANCE				
El proceso inicia con la solicitud o la necesidad de comunicar al cliente interno o externo una información, hasta la publicación de la misma, incluyendo el análisis del efecto que tuvo dicha publicación.				
REQUISITOS DE CALIDAD - MECI				
NTCGP 1000:2009: 4.1, 5.1, 5.4.1, 5.6.3, 6.1, 6.3, Requisitos transversales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.2, 6.4, 7.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 ISO 9001:2008: 4.1, 5.1, 5.4.1, 5.6.3, 6.1, 6.3, 7.4. MECI 1000:2014: Módulo de Control de Planeación y Gestión / Componente Direccionamiento Estratégico				
POLÍTICAS DE OPERACIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> - Se mantendrán buenas relaciones con los medios de comunicación dando siempre una información oportuna y precisa de las actividades adelantadas por la Asociación. - Generar sinergias institucionales con diferentes entidades del carácter público y privado. - Realizar monitoreo de medios a efectos de recopilar la información relevante de la Asociación. 				
PROVEEDORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos. • Medios de comunicación. • Gremios. • Asamblea General de Accionistas. • Consejo Directivo. • Partes interesadas del proyecto. • Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de difusión de información. • Solicitudes de registros de video. • Solicitudes de registros de audio. • Solicitudes de registros de fotografía. • Solicitudes de cubrimiento de eventos. • Solicitudes de revisión de 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de medios. • Realizar agenda de medios. • Definir y analizar estrategias de comunicación frente a situaciones puntuales del proyecto • Mantener relación con los medios de comunicación local y nacional. • Hacer archivo de prensa con la información escrita. • Clasificar la información más importante de audio y televisión y darla a conocer a la gerencia. • Proponer estrategias que mitiguen el impacto de información negativa o que 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos de comunicación interna. • Boletines de prensa • Cartelera. • Fotografías. • Grabaciones. • Vídeos. • Informes a gerencia. • Piezas publicitarias. • Gestión para atender medios 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Medios de comunicación. • Socios del proyecto. • Consejo Directivo. • Partes interesadas del proyecto. • Comunidad

	<p>informes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de elaboración de material de comunicación. • Solicitudes de informes de apoyo a la gerencia. • Solicitudes de información para la construcción y desarrollo del proyecto. • Normatividad vigente. 	<p>destaquen la información positiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar y hacer posible las agendas de medios. • Organizar y coordinar las ruedas de prensa. • Propiciar encuentro con representantes de los medios o estar en contacto con los mismos. • Alimentar la página web con las noticias del proyecto. • Informar a la comunidad a través de las redes sociales y otros medios. • Asesorar a la Gerencia y diseñar estrategias de comunicación en temas puntuales. • Apoyar a los procesos en los temas de comunicación y difusión que requieran. • Realizar material fotográfico, vídeo y audio que soliciten los procesos. • Investigar temas y actualizar cifras que requiera la gerencia. • Proponer ideas para piezas publicitarias de la Asociación. • Investigar temas y actualizar cifras económicas que requiera la gerencia. 	<p>y para atender sus solicitudes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes 	
NORMATIVIDAD ASOCIADA				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver normograma 				
DOCUMENTOS RELACIONADOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver listado maestro de documentos • Ver listado maestro de registros 				
INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver matriz de indicadores 				

RIESGOS	
• Ver mapa de riesgos	
EQUIPO DE TRABAJO DEL PROCESO	
Líder del Proceso	JEFE ÁREA SOCIAL Y DE COMUNICACIONES
INTEGRACION DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EJECUCION, REVISION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS	
Jefe Área Social y de Comunicaciones	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN Y CONTROL				
LÍDER DE PROCESO				
Jefe de Control Interno				
OBJETIVO				
Verificar y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Control Interno de la Asociación, con el fin de establecer acciones de mejora.				
ALCANCE				
Inicia con la revisión de la normatividad aplicable y termina con la evaluación y seguimiento.				
REQUISITOS DE CALIDAD - MECI				
NTCGP 1000:2009: 5.4, 5.6, 8.1, 8.2 y 8.5 Requisitos transversales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.2, 6.4, 7.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 ISO 9001:2008: 5.4, 5.6, 8.1, 8.2 y 8.5 MECI 1000:2014: Módulo de Evaluación y Seguimiento en su totalidad				
POLÍTICAS DE OPERACIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> - La alta dirección monitoreará de manera permanente el Sistema Integrado de Gestión institucional, como instrumento soporte para propender por el alcance de los objetivos institucionales. - La Asociación Aeropuerto del Café mantendrá una dinámica de mejora continua, propendiendo porque todos los funcionarios de la entidad informen sobre estrategias para mejorar sus respectivos procesos. 				
PROVEEDORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Entidades de Orden Nacional y Territorial. • Entes externos de control. • Alta Dirección. • Asamblea General 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica. • Planes de acción por procesos. • Normatividad aplicable. • Informes de entes de 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y ejecución del Plan Anual de Auditorías Internas. • Planeación de actividades de asesoría, acompañamiento y seguimiento. • Asesoría, acompañamiento y seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción. • Programa de auditorías. • Planes de mejoramiento. • Actas de asesoría, 	<ul style="list-style-type: none"> • Entes externos de control • Todos los procesos • Socios del proyecto. • Consejo Directivo. • Alta dirección

<p>de Accionistas..</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Directivo. • Todos los procesos. 	<p>control.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de revisoría fiscal. • Indicadores. • Matrices de riesgo. • Solicitudes de información de Entes de Control y demás entidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del sistema de control contable. • Evaluación del sistema de control interno. • Canalizar y preparar la rendición de informes a los entes externos. • Evaluación de las matrices de riesgos. • Seguimiento y control a los riesgos identificados y valorados. • Concertar los planes de mejoramiento con los procesos 	<p>acompañamiento y seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías. • Informe de control interno contable. • Informe de evaluación del sistema de control interno. • Remisión de informes. • Informe de seguimiento al plan de acción. • Evaluación de indicadores. • Valoración de riesgos. • Evaluación de controles. • Acciones correctivas y preventivas. • Proyección a respuestas a Entes de Control y demás entidades 	
NORMATIVIDAD ASOCIADA				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver normograma 				
DOCUMENTOS RELACIONADOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver listado maestro de documentos • Ver listado maestro de registros 				
INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> • Ver matriz de indicadores 				

RIESGOS	
• Ver mapa de riesgos	
EQUIPO DE TRABAJO DEL PROCESO	
Líder del Proceso	JEFE DE CONTROL INTERNO
INTEGRACION DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EJECUCION, REVISION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS	
Jefe de Control Interno	