

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> <b>Nit: 800.151.764-8</b>	PAGINA: 1
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	CÓDIGO: CI-PL02
		VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS



**AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.**

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: [aeropuerto@cartago.gov.co](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)



**ESCONTIGO  
CARTAGO**  
VÍCTOR ÁLVAREZ ALCALDE

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 2
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## PRESENTACION

El Manual de Operación se establece como la normativa que contiene y regula las operaciones del Aeropuerto, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla la función administrativa de la entidad, bajo un lenguaje común a todos los empleados, además de que orienta y concentra los esfuerzos y la asignación de recursos, en procura del cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

Contribuye al cumplimiento de los objetivos del componente ACTIVIDADES DE CONTROL, al dotar al Aeropuerto de un documento integral que propicie el conocimiento y la realización de la gestión, de acuerdo con los Modelo de Control Interno para Entidades del Estado parámetros establecidos en el DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO; genera austeridad y eficiencia en la utilización de los recursos, potencia las capacidades y habilidades organizacionales al desarrollar los productos propios de cada proceso y los controles correspondientes, así como la medición del desempeño.

Promueve y facilita el cumplimiento de los principios de Economía, Eficiencia, Eficacia y de Celeridad, al estandarizar un instrumento que hace pública la forma de actuar del aeropuerto, propendiendo por un lenguaje común, la unificación de los criterios y alinear en el mismo sentido la operación de la entidad.

En sí mismo, el MANUAL DE OPERACIÓN se fundamenta en la Autorregulación, al proveer a la entidad la normativa que consolida su hacer institucional y la coordinación de sus actuaciones. Además, propicia las bases para el Autocontrol a nivel de cada uno de los servidores públicos, al establecer claramente lo que se espera de ellos; facilita la Autogestión, al hacer visibles ante la comunidad institucional los niveles de autoridad y responsabilidad que la organización ha definido.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 3
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## 1. CONTEXTO ESTRATEGICO

### 1.1 VISION:

Ser una empresa de transformación social, motor de desarrollo de empleo y divisas, reconocido por la seguridad de sus operaciones aéreas, por la calidad y excelencia de sus servicios al pasajero y la carga; destacado por su estratégico aporte al transporte aéreo e intermodal y como centro de nuevas oportunidades de negocio, integrando las regiones tanto a nivel social, como cultural y económico de gran importancia para nuestra región y nuestro país.

### 1.2 MISION

Aeropuerto Internacional Santa Ana, es una empresa industrial comercial del estado, que dirige controla y desarrolla las actividades operativas y administrativas del aeropuerto, garantizando el seguro, eficiente y económico movimiento de pasajeros y el intercambio de bienes y servicios, mediante la generación de un sistema aeroportuario de alta calidad a los usuarios del terminal aéreo, para lo cual cuenta con personal altamente calificado y comprometido con sentido de pertenencia y trabajo en equipo, que permita conducir de manera compatible y armónica con el equilibrio del medio ambiente y realizar esfuerzos continuos para mejorar la integración en todas sus operaciones, en concordancia con las leyes, normas, procedimientos y disposiciones legales de la Aeronáutica Civil.

### 1.3 OBJETIVO GENERAL:

Aadministrar, dirigir, explorar, mantener, mejorar, rehabilitar, extender y modernizar los sistemas generales de servicios de aeródromo, servicios aeroportuarios y de campo de aterrizaje en el Aeropuerto Internacional Santa Ana, Municipio de Cartago,

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 4
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## 2. GESTION DEL MANUAL

### 2.1 OBJETO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte del aeropuerto, con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades misionales del Aeropuerto.

### 2.2 JUSTIFICACION:

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite al Aeropuerto de Santa Ana, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 5
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## 2.3 CAMPO DE APLICACIÓN

Las disposiciones que establece este manual son de obligatoria aplicación por parte del personal del aeropuerto, en todas las actividades relacionadas con los procesos.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### 3.1 ESTRUCTURA ORGANICA



	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 6
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

#### 4. MARCO LEGAL

Las siguientes normas respaldan y regulan la utilización de los manuales de procesos y procedimientos para asegurar una mejor gestión administrativa:

**La Constitución Política de 1991:** En el artículo 209 establece con relación al mejoramiento de los procesos que se adelantan en las entidades públicas lo siguiente: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolló con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La Administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que ejercerá en los términos que señale la ley”.

**Ley 87 de 1993:** por la cual se establece el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado. Contempla en el párrafo del artículo 1: “El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnica de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección y capacitación de personal”.

**Decreto 1537 de 2001:** En su artículo 2, establece que el manual de procedimiento es un instrumento que garantiza el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

**Ley 105 de 1993:** Tiene como objeto la regulación del sistema nacional del transporte.

**Resolución 892 de 2004 de la Aeronáutica Civil:** Regula el sistema nacional de seguridad aeroportuaria.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 7
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## 5. MANEJO Y CONSERVACION DEL MANUAL

El manual de operación esta ordenado a recoger sistemáticamente los procesos y procedimientos que faciliten al personal del Aeropuerto el cumplimiento de las actividades y la forma como deben ser desarrolladas. Es por ello que deben ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de las fases o etapas contenidas en cada proceso y de las actividades que incluyan cada procedimiento. Cualquier modificación que se haga a los procesos o procedimientos, debe ser avalada y autorizada por el Comité de Control Interno. Para modificarse un procedimiento se registra el cambio en el formato control de actualizaciones. El registro se llevará de manera cronológica, incorporando al manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia.

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	M ES	AÑO	

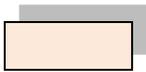
ELABORO	REVISO	COORDINO	APROBO

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 8
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## 6. SIMBOLOGIA UTILIZADA



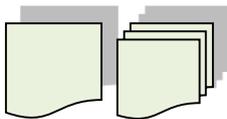
**Terminal:** Indica iniciación y terminación del proceso o procedimiento.



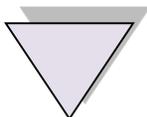
**Operación:** Describe la actividad o tarea que debe desarrollarse. Ejemplo: Transcribir el documento, revisar textos, pasar un comprobante de un sitio a otro.



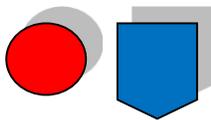
**Decisión Alternativa:** Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos, dependiendo de una condición dada. Ejemplo: ¿Los documentos están correctos?



**Documento:** Representa cualquier tipo de documento que se requiera para el proceso o procedimiento y aporta información para que este pueda desarrollarse. Ejemplo: Una cuenta de cobro, cedula de ciudadanía. El nombre del documento debe aparecer en el símbolo.



**Almacenamiento y Archivo:** Se utiliza cuando existe una condición de almacenamiento controlada y se requiere una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada. Igualmente cuando se debe archivar los documentos.



**Conector:** Se utiliza cuando el proceso continúa en otra Secretaría, dependencia o personal, este conector indica donde continúa el procedimiento.



**Procedimiento:** Indica cuando se da paso o continúa con otro procedimiento establecido independientemente.



**Sistema:** Indica cuando una etapa se hace en el sistema.

## 7. GLOSARIO

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 9
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

**Análisis de procesos:** Analiza la contribución de cada actividad al logro de los objetivos e identifica el área y el factor de éxito como punto de aplicación de los controles.

**Celeridad:** Agilidad y oportunidad para la ejecución de los actos públicos. La función administrativa debe realizarse con agilidad y oportunidad, evitando la realización de actividades y trámites innecesarios.

**Control:** Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

**Costo:** Se entiende por costo todo gasto directo e indirecto en que incurre la entidad en la producción o prestación de un servicio. Los costos es otra de las variables fundamentales que permite evaluar la eficiencia administrativa. Al ser relacionada con otras variables involucradas en el proceso productivo, muestra el grado de productividad en la utilización de los mismos.

**Cultura Organizacional:** Formas de conducta aprendidas y compartidas por los miembros de una organización que constituyen su principal instrumento de adaptación y que se consideran válidas o como el modo correcto de percibir, pensar, sentir y actuar para el cumplimiento de sus finalidades sociales.

**Eficiencia:** Entendida como la maximización de los productos sobre los insumos, ya sea que con recursos iguales o constantes se obtenga mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.

**Eficacia:** Es el análisis de la oportunidad para lograr los resultados, así como, la relación que éstos guardan con sus objetivos y metas que sus organismos de dirección les definen en un periodo determinado.

**Manual:** Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión, orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o manejo.

**Mejoramiento continuo:** Procesos permanentes adelantados por las entidades para evaluar políticas, programas, procedimientos, resultados, condiciones internas y externas para introducir, de manera periódica, cambios organizacionales.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 10
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

**Organización:** Un conjunto de personas y recursos que interactúan para alcanzar fines y satisfacer necesidades, que no son posibles de lograr individualmente.

**Proceso:** Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.

**Procedimiento:** Para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios.

## 8. RELACION DE PROCESOS

Los procesos del Aeropuerto se clasifican en:

### Estratégicos:

Se refiere fundamentalmente a la formulación de una misión, una visión, propósitos y objetivos, las políticas y programas para llevarlos a cabo y de las metas para asegurar de que la implementación cumpla con los fines propuestos.

A este grupo solo pertenecen los siguientes Procesos:

- **Direccionamiento Estratégico**
  - Formulación del Plan Estratégico
  - Formulación del Plan de Emergencia
  - Formulación del Plan de Seguridad
- **Gestión Comunicación**
  - Comunicación Informativa
  - Comunicación Organizacional

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 11
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

### Misionales:

Son los procesos más relevantes que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser del Aeropuerto. Son responsabilidad de la alta gerencia y se ejecutan con su guía y liderazgo.

Los Procesos Misionales que se identifican en el Aeropuerto son:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio Atención al Ciudadano</li> </ul>       | } | Atención de Quejas y Reclamos  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicios Aeroportuarios</li> </ul>             | } | Liquidación de Derecho de Aeródromo  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operación, Seguridad y Mantenimiento</li> </ul> | } | Programa de Mantenimiento<br>Operación y mantenimiento del área de movimiento<br>Procedimiento para atender novedades en la pista o plataforma<br>Mantenimiento de Mangaveletas<br>Mantenimiento de Luces de Pista<br>Mantenimiento de Plantas Eléctricas<br>Mantenimiento de Motobombas |

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 12
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

### Apoyo u Operativo:

Son aquellos que tienen por objeto el prestar apoyo a los procesos misionales o tomar decisiones sobre planificación, control y mejoras en las operaciones de la organización.

Los Procesos de apoyo que se identifican en el Aeropuerto son:

- Gestión Administrativa
{
  - Selección y vinculación del personal
  - Inducción del Personal
  - Gestión de Evaluación de Competencias
  
- Gestión Financiera y Contable
{
  - Gestión Presupuestal
  - Gestión Contable
  - Gestión de Crédito Público
  
- Gestión de Bienes y Servicios
{
  - Gestión Jurídica
  - Administración de Bienes y Servicios
  
- Gestión Documental

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 13
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

### Evaluación:

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluye procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Los Procesos de evaluación que se identifican en el Aeropuerto son:

- Gestión Control y Vigilancia
  - Procedimiento Verificación y control para la operación Aérea
  - Procedimiento control de acceso vehicular y personal de aerolínea en aéreas restringidas
  
- Gestión Calidad
  - Evaluación de Desempeño

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 14
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## 9. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS

### 9.1 MAPA DE PROCESOS



<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
Luz Estela Molina Secretaria	Juan Carlos Arias Gerente	Juan Carlos Arias Gerente

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co