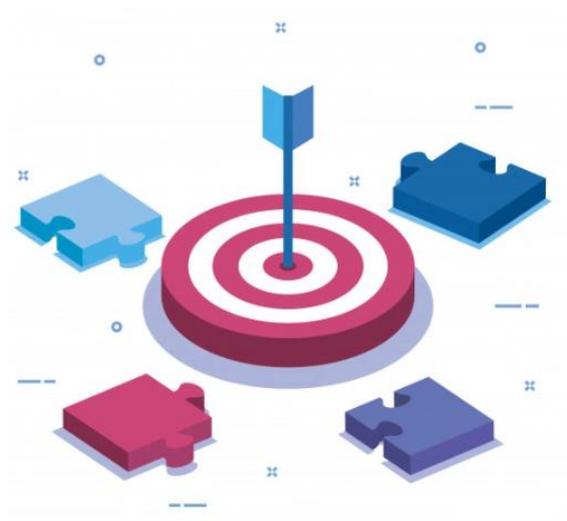


	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	CÓDIGO: CI-PL02
		VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



## AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA

VIGENCIA 2020- 2023

**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>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## 1. INFORMACIÓN CORPORATIVA

El Aeropuerto Internacional de Santa Ana S.A. desarrollará la política de Talento Humano más adecuada a su filosofía y a sus necesidades.

### 1.1 MISIÓN

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A , es una empresa industrial comercial del estado, cuya función es la de prestar un servicio de seguridad, agilidad y 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, posee infraestructura y tecnología de punta en aeronavegación y comunicaciones que permiten el intercambio tanto nacional como internacional de pasajeros, bienes y servicios de la región del Norte del Valle y Eje Cafetero.

### 1.2 VISIÓN

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A, en el año 2024 será una empresa de transformación social que se convertirá en motor de desarrollo de empleo y divisas, integrando las regiones tanto a nivel social, como cultural y económico de gran importancia para nuestra región y nuestro país superando las expectativas de los clientes.

## 2. VALORES INSTITUCIONALES

“Los servidores públicos somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar a los colombianos. Es por esto por lo que este Código es tan importante”.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 3
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## 2.1 HONESTIDAD

Ser honesto es una forma de sembrar confianza en uno mismo y en aquellos con quienes estamos en contacto. Cuando alguien es honesto, no oculta nada y actúa con base en la verdad y la transparencia; esto transmite tranquilidad.

### LO QUE HAGO:

- ✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- ✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ✓ Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- ✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten, relacionadas con mi cargo o labor.

### LO QUE NO HAGO:

- X Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecer los en un proceso en igualdad de condiciones.
- X Aceptar incentivos, favores u otro tipo de beneficios que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- X Hacer uso de los recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- X Ser descuidado con la información a mi cargo, ni con sugerición.

### RESPECTO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 4
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

### LO QUE HAGO:

✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.

Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

### LO QUE NO HAGO:

X Actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente en cualquier circunstancia.

X Fundamentar mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.

X Agredir, ignorar o maltratar a los ciudadanos y a otros servidores públicos.

### COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

### LO QUE HAGO:

✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.

✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos en el fundamento de mi servicio y labor.

✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 5
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

### LO QUE NO HAGO:

- X Trabajar con actitud negativa. Afecto mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- X Pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. No tengo compromiso, ni orgullo por lo que hago.
- X Asumir que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- X Ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.

### DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible con legalidad, atención, prontitud y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

### LO QUE HAGO:

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✓ Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 6
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

### LO QUE NO HAGO:

- X Malgastar el recurso público.
- X Postergar las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que se dejan para otro día. Ø Demostrar desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- X Evadir mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

### JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

### LO QUE HAGO:

- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- ✓ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas

### LO QUE NO HAGO:

- X Promover y ejecutar políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- X Favorecer el punto de vista de un grupo de interés, sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- X Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 7
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## TRANSPARENCIA

Como servidor público me enfoco en llevar a cabo prácticas y métodos a la disposición pública, sin tener nada que ocultar.

### LO QUE HAGO:

- ✓ Doy publicidad a los actos administrativos que son de carácter general en la entidad.
- ✓ Tomo decisiones que luego son informadas a todas las personas interesadas.
- ✓ Promuevo y permito el acceso a la información pública.
- ✓ Soy claro, evidente y no me expreso con ambigüedad que permita una mala interpretación

### LO QUE NO HAGO:

- X Oculto los actos administrativos que son de carácter general proferidos por la entidad.
- X No permito que las personas estén enteradas de la información laboral importante.
- X Impido el acceso a la información pública.
- X Explico con evasivas para que las personas no entiendan mi mensaje claramente.

## IGUALDAD

Promuevo la igualdad, más allá de las diferencias de género, raza, cultura, creencias religiosas o los sectores económicos a los que pertenezca una persona.

### LO QUE HAGO:

- ✓ Defiendo las mismas condiciones y oportunidades para todas las personas, sin distinción.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 8
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

- ✓ Otorgo las mismas responsabilidades a las personas con las que me relaciono.
- ✓ Aplico el mismo tratamiento justo a todas las personas.
- ✓ Reconozco que existen diferencias entre las personas, lo que no significa que uno sea inferior o superior al otro.

#### **LO QUE NO HAGO:**

- X Otorgo oportunidades para favorecer a un cierto grupo de personas.
- X No hago diferencia entre las capacidades de las personas para desenvolverse en la vida laboral, familiar, política y social.
- X Solo considero responsable a un solo grupo de personas dependiendo de su género.
- X Doy un trato discriminatorio cuando atiendo a los usuarios.

### **3. OBJETIVOS GENERALES**

Desarrollar Favorablemente sus requerimientos y expectativas del cliente.

- Compromiso con la mejora permanente de sus procesos y servicios.
- Garantizar el buen servicio al cliente internos y externos del aeropuerto.
- Orientar un bienestar adecuado para los trabajadores, medio ambiente, seguridad operacional, comunidad en general y otras partes interesadas.

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 9
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	CÓDIGO: CI-PL02
		VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

#### 4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS



#### 4.1 MAPA DE PROCESOS



**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)

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> <b>Nit: 800.151.764-8</b>	PAGINA: 10
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

## 5. ACTIVIDADES

De acuerdo con los Objetivos Estratégico y Líneas de Acción planteados en el Plan Estratégico Institucional, a continuación, se presenta su articulación con cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	LINEA ESTRATÉGICA	COMPONENTE (Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano)
<b>Fortalecer la Supervisión, Vigilancia y Control</b>	Implementar el Esquema de Vigilancia Estratégica	Racionalización de Trámites
	Fortalecer el Sistema de información misional	Racionalización de Trámites
	Promover la Formalidad en la Prestación del Servicio	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
	Fortalecer Estrategias para la Atención al Ciudadano	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
<b>Fortalecimiento de las TI en la Gestión de la Entidad y la información pública</b>	Fortalecer la relación con el Supervisado	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
	Implementar el modelo de intercambio de información con	Racionalización de Trámites
<b>Fortalecer la capacidad de gestión y operativa del capital humano</b>	Implementar la Estrategia Gobierno en Línea	Racionalización de Trámites
	Rediseño Organizacional	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
<b>Fortalecer los procesos de la Cadena de Valor</b>	Gestión Integrada por Procesos	Mapa de Riesgos de Corrupción Rendición de Cuentas

El Sistema Integrado de Gestión Institucional, basa su operación en un enfoque basado en procesos, partiendo de esta premisa la articulación de los procesos con los componentes de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrolla así:

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 11
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

PROCESO	SUBPROCESO	COMPONENTES
PROCESO ESTRATEGICO	Gestión de direccionamiento Estratégico	Rendición de cuentas
		Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
	Gestión comunicación	Rendición de cuentas
		Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
PROCESO MISIONAL	Servicio al cliente	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
	Servicio Aeroportuarios	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
	Operación y mantenimiento	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
PROCESO APOYO	Gestión administrativa, Gestión financiera y contable, Gestión de bienes y servicios, Gestión documental	Rendición de cuentas
		Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
		Racionalización de tramites

## 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: 12
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

ELABORO	REVISO	APROBO
<b>CLAUDIA LIZETH VARGAS</b> Contratista	<b>JUAN CARLOS ARIAS</b> Gerente	<b>JUAN CARLOS ARIAS</b> Gerente

**JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA**  
Gerente Aeropuerto 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)