

AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA



MANUAL DE LA CALIDAD

TABLA DE CONTENIDO

	PAG
1 OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE DEL MANUAL	3
1.2 RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	3
2 AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA	4
2.1 Reseña Histórica	4
2.2 Misión	5
2.3 Visión	5
2.4 Política de Calidad	5
2.5 Nuestros Servicios	6
2.6 Entidades de Apoyo	6
2.7 Alcance del Sistema de Gestión	6
2.8 Mapa de Procesos	7
3 Exclusiones	7
4 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2000, NTCGP 1000:2004 Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA	8

1. OBJETIVO

El presente Manual, tiene como objetivo proporcionar un marco de referencia dentro del cual actúa el Sistema de Gestión de Calidad implementado en el Aeropuerto Internacional Matecaña, de acuerdo con los requisitos y lineamientos establecidos por la Norma Técnica Internacional ISO 9001:2000 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

1.1 ALCANCE DEL MANUAL

Este Manual cubre todos los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad Implementados en el Aeropuerto Internacional Matecaña conforme a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2000 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, así mismo el sistema de gestión de la calidad incluye a los funcionarios de planta, contratistas, practicantes universitarios y aprendices sena.

1.2 RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Son responsables de la aplicación del Manual de Calidad, todos los miembros de la entidad en cabeza de los líderes de cada uno de los Procesos identificados para el Sistema de Gestión de la Calidad del Aeropuerto Internacional Matecaña.



Manual de la Calidad				
Elaboración	Revisión	Código	Versión	3
08-08-2007	15-07-2008	MAGC01	Página 4 de 29	

2 AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA

2.1 Reseña Histórica

El Aeropuerto Internacional Matecaña de la Ciudad de Pereira fue creado en 1944 mediante acuerdo 34 de agosto 18 de 1944. Para ello se resuelve construir un campo de aterrizaje de 1800 metros de longitud y se dispone la adquisición de 40.000 metros cuadrados de tierra al suroccidente de la ciudad.

Fue construido mediante el esfuerzo de los ciudadanos a través de memorables jornadas de acción cívica, motivo de orgullo para la ciudad y ejemplo que logró un reconocimiento a nivel de todo el país.

La primera aeronave aterrizó oficialmente el 24 de julio de 1947 se trataba de un C-47 comandado por el Capitán Luis Carlos Londoño Iragorri.

Se constituyó en establecimiento público de carácter municipal mediante Acuerdo N° 47 de agosto 18 de 1976 dirigido por una junta directiva precedida por el señor Alcalde Municipal y dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. El terminal de pasajeros se construyó entre 1974 y 1976 con un costo de 26 millones de pesos y fue inaugurado el 26 de octubre de este último año.

El diseño arquitectónico del terminal de pasajeros obtuvo la mención de honor en la primera bienal de arquitectura de Quito, como el mejor diseño de tipología de transporte, mención otorgada por el colegio de arquitectura de Ecuador en diciembre de 1978.

Posee una pista de asfalto de 2.020 metros de longitud y 45 metros de ancho, conectada a una plataforma de 28.000 metros cuadrados por tres calles de rodaje, dos perpendiculares y una rápida, su orientación es 08-26. Su terminal de aviación comercial posee facilidades para atender pasajeros nacionales e internacionales, como puerto de entrada y de salida.

2.2 Misión

Como establecimiento público del orden municipal adscrito al despacho del Alcalde, presta servicio aeroportuarios con su infraestructura física, técnica y operativa, garantizando la calidad y la seguridad en el transporte aéreo.

Satisface las necesidades y expectativas de sus clientes mediante un talento humano conformado por funcionarios, empresas de apoyo y comunidad en general, comprometidos en hacer del Aeropuerto Internacional Matecaña un polo de desarrollo social, económico y turístico a nivel local, regional, y nacional, mediante la prestación de un excelente servicio al cliente.

2.3 Visión

En el año 2010 el Aeropuerto Internacional Matecaña conservará altos estándares de competitividad. Será reconocido por la excelencia en la prestación del servicio, la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio y el liderazgo de su talento humano.

Será una organización tecnológicamente actualizada y comprometida con el mejoramiento de la calidad en el servicio, en armonía con el medio ambiente; consolidándose como un símbolo de civismo y desarrollo de la comunidad.

2.4 Política de Calidad

En el Aeropuerto Internacional Matecaña prestamos servicios aeroportuarios con liderazgo, efectividad, modernización tecnológica y compromiso con el medio ambiente, garantizando la seguridad y la satisfacción de nuestros clientes.

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestros Sistemas de Gestión: calidad, ambiental y MECI y con el respeto por el medio ambiente, de la mano de un equipo de trabajo capacitado, del seguimiento y evaluación de la gestión y el cumplimiento de las normas de aviación civil.

2.5 Nuestros Servicios

El Aeropuerto Internacional Matecaña presta la infraestructura adecuada que satisface las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mediante la prestación de servicios de infraestructura aeroportuaria, cumpliendo con la normatividad Aeronáutica, bajo los estándares de la Aviación Civil establecidos, que garantizan la operabilidad dentro de las instalaciones del Aeródromo.

2.6 Entidades de Apoyo

Debido a la categoría de nuestro Aeropuerto contamos con entidades de apoyo como la Aerocivil, DAS, ICA, DIAN y Policía Aeroportuaria, Fiscal Aduanera y de Antinarcóticos, las cuales se encargan de realizar tramites de aduana, Inmigración y/o emigración, reglamentación veterinaria y control de narcóticos, brindando el apoyo necesario para la operación del Aeropuerto Internacional Matecaña.

2.7 Alcance del Sistema de Gestión

El Sistema de Gestión de la Calidad en el Aeropuerto Internacional Matecaña tiene el siguiente alcance:

“Prestación de servicios Aeroportuarios Técnicos, Ambientales, Operativos, Servicios Médicos, Salvamento, Extinción de Incendios, Seguridad Aeroportuaria e Infraestructura Física”.

2.8 MAPA DE PROCESOS



3 Exclusiones

▪ Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo

El Sistema de Gestión de la Calidad en el Aeropuerto Internacional Matecaña, excluye de las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, la aplicabilidad del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo, esta exclusión se encuentra soportada en el hecho de que el Aeropuerto es una empresa que no realiza ninguna actividad y/o proceso de diseño; puesto que para la prestación del servicio y el logro de su alcance se rige al cumplimiento de normas que establecen los lineamientos necesarios para el desarrollo normal de las actividades propias del Aeropuerto, estas normas son establecidas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), Manual de Servicios de Aeropuertos - Documento 9137, Reglamento Aeronáutico de Colombia (RAC), Decreto 1601 de 1984 del Ministerio de la Protección Social, Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Atención de Salud, Planificación de Emergencia en los Aeropuertos, Resolución 0894 de 2004, Plan Local de Seguridad Aeroportuaria, Aerocivil Circular Obligatoria 15 de Octubre de 2002 y Resolución 03152 Agosto de 2004 – Aerocivil.



Manual de la Calidad				
Elaboración	Revisión	Código	Versión	3
08-08-2007	15-07-2008	MAGC01	Página 8 de 29	

4 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2000, NTCGP 1000:2004 Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA

4.1 REQUISITOS GENERALES

El Aeropuerto Internacional Matecaña estableció e implementó su sistema de gestión de la calidad en todos sus procesos y mejorará continuamente, su eficacia de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2000, NTCGP 1000:2004 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

En tal sentido se tienen identificados los procesos necesarios para el S.G.C. **véase Mapa de Procesos**, el cual como elemento de control permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la entidad, armonizando con un enfoque sistémico la misión y visión institucional, orientándola hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa efecto garantizan una ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Su aplicación a través de la organización, así como la secuencia e interacción de estos procesos se encuentran en las **Caracterizaciones de Procesos**, en las cuales se describen las entradas, salidas, clientes, proveedores y otra información adicional.

Los criterios y métodos necesarios que garantizan que la operación y control de los procesos sean eficaces y eficientes, están identificados en los procedimientos establecidos para cada proceso, los cuales se encuentran identificados en sus versiones actualizadas en el Listado Maestro de Documentos.

La disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos se aseguran mediante la destinación de los recursos e Información necesaria para garantizar el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

En los casos en que el Aeropuerto Internacional Matecaña opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, esta controla tales procesos mediante la definición de los requisitos en el objeto del contrato, así mismo se designa la interventoría encargada de garantizar la conformidad del servicio (**véase Manual de Interventoría MAAJ01**).

Se identificó y diseñó con la participación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes (**véase Mapa de Riesgos y Manual de Procedimientos**).

4.2 GESTION DOCUMENTAL

4.2.1 Generalidades

La documentación del S.G.C incluye de acuerdo a los criterios establecidos por las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004 lo siguiente:

- Política de Calidad (**véase numeral 2.4**)
- Objetivos de Calidad (**véase Matriz De Objetivos De Calidad**)
- Manual de Calidad (**véase Manual MAGC01**)
- Procedimiento Control de los Documentos (**véase PRGC01**)
- Procedimiento Control de los Registros(**véase PRGC02**)
- Procedimiento Auditoria interna (**véase PRGC05**)
- Procedimiento Control de Servicio no Conforme (**véase PRGC04**)
- Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas (**véase PRGC03**)
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. (**véase Listado Maestro de Documentos Internos y Externos**).
- Los registros requeridos por estas Normas. (**véase Listado Maestro de Registros**)

4.2.2 Manual de la Calidad

Aeropuerto Internacional Matecaña estableció y mantiene actualizado su manual de calidad que incluye:

- El alcance del S.G.C (***véase numeral 2.7 Alcance del Sistema de Gestión***).
- Los detalles y la justificación de cualquier exclusión (***véase numeral 3 Exclusiones***).
- Una descripción de la interacción entre los procesos de S.G.C (***véase numeral 2.8 Mapa de Procesos***).

4.2.3 Control de los Documentos

Para los documentos del S.G.C se tiene establecido un procedimiento documentado que define los controles necesarios para su aprobación, revisión, actualización, identificación y distribución; así como asegurar que se identifican los cambios y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, este procedimiento se estableció de acuerdo a las disposiciones legales que le son aplicables sobre el control de los documentos reglamentadas por la Ley 594 de 2000 (***véase Procedimiento Control de los Documentos***).

4.2.4 Control de los Registros

El S.G.C estableció un procedimiento documentado en donde se identificó e implementó las disposiciones legales que le son aplicables sobre el control de los registros establecidas en la ley 594 de 2000, además cada proceso del S.G.C tiene establecido un Listado Maestro de Registros y sus Tablas de Retención Documental en donde se definen los controles necesarios para la identificación, protección, recuperación, disposición, tiempo de retención y almacenamiento de los registros (***véase Procedimiento Control de los Registros, Listado Maestro de Registros y Tablas de Retención Documental***).

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección que se encuentra conformada en la entidad por cada uno de los líderes de los procesos evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C, así como la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, a través de:

- La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales.
- Estableciendo la política de calidad. **(véase numeral 2.4)**
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad. **(véase Matriz De Objetivos De Calidad)**
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección **(véase acta de revisión por la dirección y Procedimiento Revisión por la Dirección PRDI01)**
- Garantizando la disponibilidad de recursos, los cuales se incluyen en el presupuesto y en el plan operativo anual de inversiones POAI.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Aeropuerto Internacional Matecaña, conciente del compromiso que contrae con sus clientes como usuarios de los servicios e instalaciones de la entidad, establece como objetivo prioritario la satisfacción de sus necesidades y expectativas, cumpliendo con rigor todos los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación a las actividades del aeropuerto, como infraestructura esencial del transporte aéreo.

Los requisitos del cliente se encuentran determinados por la norma de Aviación Civil Colombiana definidas por la Aeronáutica Civil de Colombia y la norma de Aviación Civil Internacional definidas por la Organización de Aviación Civil Internacional OACI, y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

El S.G.C del Aeropuerto Internacional Matecaña tiene establecida su Política de Calidad la cual es adecuada a su misión, a su vez se encuentra coherente con en Plan de Desarrollo Pereira Región de Oportunidades 2008-2011; línea estratégica Pereira Amable Movilidad Aérea e incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de nuestros clientes y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad, es comunicada a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad y es revisada para su adecuación (**véase Política de Calidad numeral 2.4**).

Igualmente siguiendo los parámetros del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, se elaboro el **Código De Ética DGCG02** el cual contiene los principios y valores consagrados en la constitución, la ley y la finalidad social del estado, adoptado oficialmente mediante la resolución N° 0380 del 24/09/2007.

Este código de ética se realizó con la construcción participativa de los funcionarios de la entidad y se difundió mediante la firma del **Protocolo Ético FOCG01** el cual reposa en cada una de las hojas de vida de los funcionarios y en los contratos de prestación de servicios, además se esta publicado en la pagina Web www.aeromate.gov.co con el fin de difundir a la ciudadanía y organizaciones interesadas en la gestión de la entidad.

5.4 PLANIFICACIÓN.

5.4.1 Objetivos de calidad

Los objetivos de la calidad son mensurables y coherentes con la política de la calidad de la entidad, para su definición se consideraron los recursos financieros, humanos y operacionales con los que cuentan los diferentes procesos.

Los objetivos se revisan y miden en las reuniones periódicas con el Responsable de Calidad y en la revisión anual del sistema (**véase Matriz De Objetivos De Calidad**).

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad

Para la planificación del S.G.C la alta dirección se asegura constantemente de cumplir con los requisitos generales definidos en el numeral **4.1 Requisitos Generales**, así como de lograr los objetivos de calidad y de mantener integridad cuando se planifican e implementan cambios en este.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las responsabilidades y autoridades que configuran articuladamente los cargos, las funciones, relaciones así como los niveles de responsabilidad y autoridad en la entidad permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su misión y su función legal se encuentran establecidas en el Manual de Funciones, Manual de Procedimientos y en el Organigrama de la entidad.

5.5.2 Representante de la dirección

El S.G.C designó al Asesor Jurídico o quien haga sus veces mediante Resolución No. 000152 del 26/03/2007 como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad, quien con la independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el S.G.C, además informa a la alta dirección sobre el desempeño del S.G.C y de cualquier necesidad de mejora, asegurándose de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

5.5.3 Comunicación interna

El S.G.C estableció los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización para garantizar que esta se efectúa de manera eficaz y cumpliendo con los elementos de comunicación pública definidos por Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, el cual busca apoyar la construcción de una visión compartida y de perfeccionar las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés tanto internos como externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales. La comunicación se encuentra dividida en tres elementos:

Comunicación organizacional: Orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad, para una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad, en cumplimiento de este elemento la entidad tiene establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad la cual se realiza por medio de circulares, resoluciones, reuniones y Outlook .

Comunicación informativa: Garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés y externos.

Medios de comunicación: Conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés, este elemento la entidad cuenta con mecanismos de comunicación que lleguen a sus usuarios brindando información completa, sencilla y oportuna acerca de la gestión como boletines, carteleras, Outlook, pagina Web, medios de comunicación locales, radio, prensa y televisión.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección tiene establecido realizar una (1) vez al año la Revisión por la Dirección al sistema de gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia, así mismo se realizan reuniones permanentes de Comité de gestión de la calidad donde se analizan aspectos relativos al Sistema de Gestión que incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el S.G.C, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad **véase Procedimiento Revisión por la Dirección PRDI01.**

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La entidad determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el S.G.C y mejorar continuamente su eficacia, logrando así aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, esto es posible mediante la definición de planes y programas los cuales permiten modelar la proyección de la Entidad a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos.

La proyección de la entidad en el corto plazo está determinada por el plan de acción para la vigencia adoptado por resolución N° 048 del 14/02/2008 realizado por cada área donde se fijaron metas y objetivos, en el cual se pretende materializar las estrategias de la entidad establecidas para dar cumplimiento a su misión, visión y objetivos. Para ello se aseguraron los recursos necesarios mediante la aprobación del Acuerdo Municipal N° 59 del 2007 del Concejo de Municipal de Pereira el cual fue adoptado por la entidad mediante resolución de Gerencia N° 500 del 28/12/2007 para la vigencia 2008.

Además previamente se consultó con las partes interesadas sobre requerimientos, expectativas, necesidades y prioridades mediante sesiones del Concejo Municipal de Pereira, Órgano que aprueba el presupuesto de la entidad, igualmente en los procesos de licitación pública que adelante la entidad se incluyen dentro de los pliegos de condiciones invitaciones a las veedurías ciudadanas.

6.2 TALENTO HUMANO

Para garantizar que los servidores públicos que realicen trabajos que afecten la calidad del servicio sean competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, se ha establecido el plan de formación y capacitación adoptado mediante resolución N° 0136 del 30/04/2008. Los requisitos de estudio mínimos y máximos, así como los requisitos de experiencia mínima y demás aspectos revelantes se encuentran determinados en **(véase *Manual de Funciones*)**.

En el caso de los particulares que ejercen funciones públicas (contratistas) y que realizan trabajos que afectan la calidad del servicio, se garantiza que estos sean competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia definidos por el director responsable de la contratación del servicio, solicitando dichos aspectos en el certificado de conveniencia y/o estudios previos y es el Gerente de la entidad el que avala mediante la firma, el certificado de idoneidad y experiencia.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La entidad ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio mediante el Manual de Funciones adoptado por Resolución N° 227 del 22/05/2007.

El área de Talento Humano de la entidad en cabeza del profesional universitario, efectúa el diagnóstico de las necesidades de capacitación para el presente año mediante encuestas realizadas a cada uno de los funcionarios de la entidad, las cuales permitieron formular el plan institucional de formación y capacitación, adoptado por resolución N° 0136 del 30/04/2008; este proporciona formación con el fin de garantizar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio.



Manual de la Calidad				
Elaboración	Revisión	Código	Versión	3
08-08-2007	15-07-2008	MAGC01	Página 17 de 29	

Los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los funcionarios se conservan en el archivo de gestión del área de talento humano y los registros de los particulares que ejercen funciones públicas “contratistas” se encuentran en la carpeta del respectivo contrato en el archivo de gestión de asuntos legales.

Siguiendo los parámetros establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, se cuenta con un programa de bienestar que involucra a todos los funcionarios de la entidad que incluye al núcleo familiar de los empleados además de incluir programas para mejorar la calidad de vida laboral, adoptada por resolución N° 0140 12/05/2008.

6.3 INFRAESTRUCTURA

El Aeropuerto Internacional Matecaña para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, garantiza que su infraestructura se determina, proporciona y mantiene de acuerdo a los criterios establecidos por las normas ISO 9001:2000, NTCGP 1000:2004 y MECI 1000:2005 de la siguiente manera:

Determina

El equipo necesario para los procesos tanto (hardware como software), conformado por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones en la entidad pública.

- El Componente Físico (hardware), es el medio utilizado para realizar la captura, procesamiento de datos que se realizan en las áreas de (archivo, jurídica, tesorería, contabilidad, talento humano, almacén, compras y rampa), almacenamiento donde se utiliza tecnología de punta (Centro de datos Multiservicios) y salida de la información, para lograr una gestión oportuna y eficiente.



Manual de la Calidad				
Elaboración	Revisión	Código	Versión	3
08-08-2007	15-07-2008	MAGC01	Página 18 de 29	

- Los Programas (software), requeridos para el procesamiento de la información necesaria para la operación de los procesos, se encuentran integrados y realizan operaciones confiables entre sí mediante el software de Multiservicios entre las áreas anteriormente descritas.

- El Recurso Humano administra, opera, alimenta y utiliza los Sistemas de Información.

Proporciona

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio conformada por (Edificios, espacio de trabajo, Hardware, software transporte, comunicación y las demás que determine la entidad) se proporcionan incluyéndolas en el Plan Operativo Anual de Inversiones POAI, en el presupuesto de la entidad, plan de acción y realizando los respectivos procesos de Contratación.

Mantiene

El Aeropuerto Internacional Matecaña garantiza el mantenimiento de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, a través de la contratación de empresas especializadas en proporcionar servicios de mantenimiento (Edificios, espacio de trabajo, Hardware, software transporte, comunicación y las demás que determine la entidad).

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El Aeropuerto Internacional Matecaña gestiona el ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, mediante el desarrollo y cumplimiento de los programas de Salud Ocupacional, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial adoptado mediante Resolución 000251 del 18 de Agosto de 2005, Plan de Emergencia MATO03, el Panorama General de Factores de Riesgo descrito en el Manual de Funciones y el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO).

7. PRESTACION DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Aeropuerto Internacional Matecaña ha planificado y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio (*véase Mapa de Procesos*).

Durante la planificación de la prestación del servicio el S.G.C determinó lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad (*véase Matriz De Objetivos De Calidad*) y los requisitos para la prestación del servicio están definidos por las autoridades competentes como (Aerocivil, OACI, Ministerio de la Protección Social, Ministerio del Medio Ambiente y otras entidades de control).
- Se establecieron los procesos necesarios para la prestación del servicio (*véase Mapa de Procesos*) además de la elaboración de los diferentes documentos (*véase Listado Maestro de Documentos*) y de proporcionar recursos específicos para el servicio (*véase Presupuesto y Plan Operativo Anual de Inversiones POAI 2008*).
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo se encuentran definido en la ***Caracterización del Proceso Técnico Operacional***.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos, se encuentran definidos en la ***Caracterización del Proceso Técnico Operacional y en Listado Maestro de Registros***.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de la prestación del servicio y las posteriores a esta, se encuentran determinados en los contratos de arrendamiento los cuales se encuentran archivados en el área jurídica de la entidad.

Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido se encuentran determinados en:

- Contrato de servicios de operación de seguridad aeroportuaria, protección de perímetros y vigilancia de las instalaciones administrativas de la entidad.
- Contrato de prestación de servicios de aseo y limpieza de las instalaciones del terminal aéreo.
- Convenios interinstitucionales con las entidades de apoyo tales como: (DAS, DIAN, ICA, Policía Aeroportuaria y Policía Antinarcoóticos).

Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio se encuentran determinados por:

- Aeronáutica Civil de Colombia.
- Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).
- Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio del Medio Ambiente, vivienda y desarrollo territorial.
- Ministerio de Transporte.
- CARDER.
- Instituto Municipal de Transito.

Los Requisitos adicionales determinados por la entidad se encuentran determinados en los siguientes manuales y/o procedimientos:

- Manual de Salvamento y Extinción de Incendio
- Plan Local de Seguridad Aeroportuaria
- Manual del Aeródromo
- Manual de Operaciones Aeroportuarias
- Manual Plan de Emergencias
- Manual Operacional Puentes de Abordaje
- Procedimiento de Control Aviario
- Plan de Manejo Ambiental

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

El Aeropuerto Internacional Matecaña revisa los requisitos relacionados con el servicio y se asegura de que:

- Están definidos los requisitos del servicio. (véase numeral 7.2.1)
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente. (véase *Manual del Aeródromo MATO01* y *Manual de Operaciones Aeroportuarias MATO02*)
- La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. (véase *Reglamento Aeronáutico de Colombia RAC Parte 14*)
- Se llevan los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase *Listado Maestro de Registros* y *Listado Maestro de Documentos*)

7.2.3 Comunicación con el cliente

El Aeropuerto Internacional Matecaña ha determinado e implementado las siguientes disposiciones para la comunicación con los clientes relativas a:

- La información sobre el servicio: es solicitada a la dirección técnica del Aeropuerto Internacional Matecaña así como en la cabina de información.

- Las consultas, contratos o atención: es solicitada a la gerencia el Aeropuerto Internacional Matecaña.
- La retroalimentación del cliente (quejas, reclamos, percepciones y sugerencias) se realiza a través el procedimiento establecido para las quejas y reclamos con la oficina jurídica y las percepciones del servicio son realizadas y analizadas por gestión de la calidad mediante encuestas de satisfacción que se realizan a las aerolíneas y a los pasajeros.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Véase 3 Exclusiones.

7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

El Aeropuerto Internacional Matecaña se asegura de que el producto y/o servicio adquirido cumpla con los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, estudios previos y/o certificado de conveniencia, mediante:

- La designación de la interventoría del contrato (*véase notificación de interventoría*).
- Manual de interventoría.
- Las actas de recibido a satisfacción realizadas por el interventor de la compra del bien y/o servicio.

Los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores se realizan siguiendo los parámetros establecidos por la ley vigente de contratación con recursos públicos y/o contratación de la administración pública y con el manual de contratación de la entidad.

- **VÉASE LEY 1150 DE 2007.**
- **VÉASE DECRETO 2474 DE 2008.**
- **VÉASE MANUAL DE CONTRATACION MAAJ01**

Los registros de los resultados de la evaluación se encuentran en la carpeta de cada contrato en la oficina jurídica, **véase acta de evaluación**.

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y/o servicios

La información descrita en los pliegos de condiciones o Estudios previos-certificado de conveniencia del producto y/o servicio que adelante la entidad incluyen independientemente su cuantía, objeto y plazo los requisitos para su aprobación del bien y/o servicio así como los requisitos para la calificación del personal (**véase Estudios Previos-Certificado de Conveniencia FOAD04**).

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

El Aeropuerto Internacional Matecaña ha establecido actividades de inspección y verificación para asegurarse de que el servicio adquirido cumpla con los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones y/o contrato (**véase manual de interventoría**).

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la prestación del servicio

El Aeropuerto Internacional Matecaña planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

La disponibilidad de información que describe las características del servicio

- Plan Local de Seguridad Aeroportuaria
- Manual del Aeródromo
- Manual de Operaciones Aeroportuarias
- Manual Plan de Emergencia
- Manual Plan de Contingencia
- Manual Operación Puentes de Abordaje
- Manual de Salvamento y Extinción de Incendios
- Plan de Manejo Ambiental
- Manual de Procedimientos

El equipo apropiado para la prestación del servicio, a los cuales se les realiza mantenimiento y/o se realizan contratos de suministros.

Los dispositivos de seguimiento y medición que se han determinado para la prestación del servicio (véase numeral 7.6 control de los dispositivos de seguimiento y medición).

Los riesgos de mayor probabilidad (véase Mapa de Riesgos).

7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

Debido a que los procesos que realiza el Aeropuerto Internacional Matecaña para la prestación del servicio, se realizan de acuerdo a las normas y requisitos legales previamente establecidos véase numeral 7.2.1, y que en determinadas circunstancias los servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición en las cuales las deficiencias se hacen aparentes únicamente después de que se haya prestado el servicio, se considera que todos los servicios serán validados mediante la aplicación de las normas correspondientes.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Los procesos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad del Aeropuerto Internacional Matecaña identifican el servicio a través de toda la prestación del servicio por medio de los registros que se tienen establecidos en cada uno de los procesos. Véase listado maestro de registros y listado maestro de documentos.

7.5.4 Propiedad del cliente

En los casos que el Aeropuerto Internacional Matecaña tenga bajo su control o se encuentre usando bienes que sean propiedad del cliente la entidad asume el compromiso de cuidar, identificar, verificar, proteger y salvaguardar dichos bienes, cabe aclarar que únicamente tendrán esta categoría los bienes que sean suministrados para la utilización o incorporación dentro del servicio.

En caso de pérdida o deterioro de un bien propiedad del cliente, este será reportado y se realizara el respectivo registro en el formato de acción correctiva.

7.5.5 Preservación del servicio

El Aeropuerto Internacional Matecaña preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 7.2.1 *Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.*

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Aeropuerto Internacional Matecaña ha determinado los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados, los cuales aparecen descritos a continuación:

EQUIPOS ELECTROMEDICOS	
EQUIPO	CANTIDAD
PULSIOXIMETRO	2
DEFRIBILADORES	2
MONITOR DE PRESION ARTERIAL NO INVASIVA	2
EQUIPOS ELECTRONICOS	
MULTIMETRO DIGITAL TECH	1
PINZA AMPERIMETRICA FLUKE	1
OSCILOSCOPIO DIGITAL FLUKE	1

De los cuales se mantienen los registros de los resultados de la calibración y la verificación realizada por el laboratorio de calibración de la Universidad Tecnológica de Pereira.

8. MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

El Aeropuerto Internacional Matecaña planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del servicio. *(véase numeral 8.2.4 seguimiento y medición del servicio y 8.3 control del servicio no conforme)*
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad. *(véase numeral 8.2.2 Auditoría interna)*
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia, y efectividad del sistema de gestión de la calidad. *(véase numeral 8.5.1 Mejora continua)*

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad el Aeropuerto Internacional Matecaña realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, el método que se ha determinado para obtener y utilizar dicha información son encuestas de satisfacción las cuales se realizan a los pasajeros, aerolíneas y arrendatarios.

8.2.2 Auditoría interna.

El Aeropuerto internacional Matecaña realiza a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Las disposiciones para las auditorías internas se encuentran estipuladas en el procedimiento Auditorías Internas PRGC05.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

El Aeropuerto Internacional Matecaña aplica un sistema de evaluación para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad que permite demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad, para ello se han establecido:

- Indicadores dentro de cada proceso los cuales deben ser medidos por cada uno de los líderes y cuando no se alcancen los resultados planificados se tomarán las acciones correctivas correspondientes para asegurarse de la conformidad del servicio.
- Comités de gerencia como mecanismo de seguimiento a los procesos de manera periódica donde también se toman acciones correctivas y/o preventivas.
- Auditorías a los planes de acción por parte de la oficina de control interno en las cuales se establecen planes de mejoramiento cuando aplique.
- Autoevaluaciones de control y de gestión en las cuales se establecen planes de mejoramiento individuales o por procesos.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.

El Aeropuerto Internacional Matecaña mide y realiza un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos según las disposiciones planificadas en el numeral *7.1 Planificación de la prestación del servicio*.

La evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación se encuentran estipuladas en *véase listado maestro de registros y listado maestro de documentos*.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.

El Aeropuerto Internacional Matecaña se asegura de que el servicio que no es conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme se encuentran definidos en el procedimiento *Control de Servicio No Conforme PRGC04*.

El Aeropuerto Internacional Matecaña ha establecido tratar los servicios no conformes mediante las siguientes maneras:

- La definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- La autorización de uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente.
- La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previstos.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos del Aeropuerto Internacional Matecaña se han definido varias fuentes de información básicas para la mejora continua de sus procesos, estas se encuentran compuestas por:

- Las Encuestas de Satisfacción del Cliente, su tabulación, análisis y establecimiento de Planes de Acción, según los datos arrojados por las mismas.
- El reporte de Servicio no Conforme y/o análisis de la conformidad con los requisitos del servicio realizados por las auditorias de control interno.
- Las Quejas y Reclamos de los clientes.
- La información sobre proveedores.
- Información sobre los procesos reportada por los líderes de procesos.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA.

El Aeropuerto Internacional Matecaña evidencia la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la aplicación de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias internas, el análisis de los diversos datos relativos a la prestación de los servicios, las acciones correctivas y preventivas y la revisión anual del sistema por parte de la dirección.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

El Aeropuerto Internacional Matecaña toma acciones correctivas y/o preventivas para eliminar la causa de no conformidades reales o potenciales y prevenir que vuelvan a ocurrir o prevenir su ocurrencia, para ello se estableció el procedimiento documentado **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRGC03** en el cual se definieron los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas y/o reclamos de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades reales y/o potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir y/o de actuar para prevenir su ocurrencia.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas y/o preventivas tomadas.

Elaborado	Aprobado
Nombre	Nombre
JUAN MANUEL MEJIA VILLA	JUAN ALBERTO SALAZAR CARDONA
Cargo	Cargo
COORDINADOR DE CALIDAD	ASESOR JURIDICO