

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA COLOMBIANA S.A.**



POLÍTICAS DE GERENCIA

*“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”
John Ruskin.*

Bogotá D.C., enero 28 de 2016



CONSIDERACIONES GENERALES

El presente documento establece las políticas que sirven de guía para la toma de decisiones en el Nivel Directivo y la ejecución de las actividades, tareas y proyectos de todas las personas que se encuentran vinculadas de todas las formas, a la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana.

Estas políticas se consideran una herramienta que complementa la Plataforma Estratégica y es de obligatoria aplicación. La Oficina de Planeación y Sistemas es responsable de su revisión permanente con el propósito de mantener su vigencia.

“Largo es el camino de la enseñanza por medio de teorías; breve y eficaz por medio de ejemplo” Seneca.

1. POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO

El personal de la CIAC, sin distinción de su forma de vinculación, orienta sus esfuerzos en garantizar la satisfacción del cliente externo e interno, mediante la prestación de servicios de alta calidad, generando confianza y fidelización hacia la compañía.

La CIAC a través de su oficina de Talento Humano con la participación activa de todo el nivel directivo, se asegura de desarrollar el programa de inducción al personal vinculado a la Entidad, con especial énfasis en la voluntad de servicio y los valores corporativos.

El nivel Directivo y de Supervisores de la Corporación, debe delegar en sus subalternos la autoridad necesaria para que cumplan con sus responsabilidades y oficios, exigiendo los resultados requeridos.

CIAC cree en la importancia del aporte del conocimiento y experiencia de su personal.

CIAC valora y estimula en su personal la autonomía, creatividad, liderazgo e iniciativa empoderándolos para que asuman retos y generen nuevas soluciones para resolver problemas.

En la CIAC seguimos el conducto regular y es primordial para el desarrollo de actividades nuevas o para conducir apropiadamente la información crítica, no obstante se podrán efectuar todas las coordinaciones, relaciones e intercambio de información entre todo el personal, que permitan el adecuado desarrollo de las actividades rutinarias y el cumplimiento de los procedimientos.

En CIAC el personal es responsable del cumplimiento de las normas de seguridad operacional, seguridad industrial, salud ocupacional, protección del medio ambiente, seguridad física y de la información.



CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA COLOMBIANA S.A.
MANTENIMIENTO Y DESARROLLO AERONAUTICO
CDF-010 (UAEAC) -NIT. 899.999.278-1

En CIAC S.A. las relaciones interpersonales se basan en el buen trato, la comunicación asertiva y el respeto, de esta forma, todos propendemos por un mejor clima organizacional.

El nivel directivo de la CIAC debe mantener un trato amable, cordial y reconocer oportunamente los logros de su personal a cargo.

El talento humano en la CIAC S.A. se centra en el desarrollo de las competencias y liderazgo, de tal forma que su personal sea consistente en las ideas y congruente en los actos, pero sobre todo enfrente sus retos con fuego en el corazón.

“De aquel que opina que el dinero puede hacerlo todo, cabe sospechar con fundamento que será capaz de hacer cualquier cosa por dinero” Benjamín Franklin.

2. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN

El proceso Comercial debe conocer a sus clientes, a través del conocimiento de sus planes estratégicos, plan de compras, planes de desarrollo, modernización o recuperación y efectuar la inteligencia de negocios que le permita a la CIAC, contar con la suficiente información para proveer a futuro las necesidades de sus clientes y ofrecer soluciones adecuadas a sus necesidades actuales.

La CIAC S.A. a través de sus procesos comercial y misionales, debe efectuar vigilancia competitiva y tecnológica, que le permita desarrollar nuevos productos y competir eficientemente en la industria.

En la CIAC S.A., los sistemas de información deben garantizar la seguridad y confiabilidad de la información, tanto para evitar el espionaje industrial como para garantizar la integridad de la información financiera, contable y estratégica.

En la CIAC, el personal no está autorizado para entregar información de la compañía a personal externo en forma directa. En este caso el conducto regular es obligatorio.

La CIAC debe mantener un sistema de información que garantice que todos los procesos se administren adecuadamente con eficiencia, sencillez y seguridad.

*“Las actitudes son más importantes que las aptitudes”
Winston Churchill*



3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La seguridad operacional e industrial es intrínseca a nuestro trabajo y es un distintivo de nuestros productos y servicios. Por lo tanto, la seguridad es nuestra cultura organizacional.

La CIAC ofrece seguridad, ésta premisa implica que cuando la compañía ofrece un producto o servicio utiliza los más altos estándares de calidad.

En la CIAC todo su personal trabaja para mantener actualizados todos los atributos de calidad de la empresa para garantizar su competitividad y además generar un mejoramiento continuo.

En el Sistema de Gestión Integral de la Calidad, confluyen todos los sistemas de calidad específicos que le sean aplicables a la Entidad e inclusive aquellos que se derivan de las certificaciones aeronáuticas.

En la CIAC la Oficina de Control Calidad garantiza que el producto o servicio que se entregue al cliente cumpla con estándares de calidad y seguridad de Clase Mundial, a través de la exigencia del cumplimiento de los estándares aeronáuticos definidos para cada producto o servicio durante todo el proceso, garantizando que al final del proceso, la documentación y el entregable estén de acuerdo con éstos.

En la CIAC, la planeación en todos los procesos es un requisito mandatorio. Por lo tanto cada unidad de negocio realiza la correcta planeación, presupuestación y programación de cada contrato que se ejecute, asegurando un seguimiento adecuado de los tiempos y movimientos, que garantice la entrega oportuna del servicio o producto.

En CIAC todas las dependencias involucradas en la atención al cliente, previa la ejecución de un contrato, deben conocer su rol y los términos del contrato, con el fin de efectuar coordinaciones y sinergias efectivas, tendientes a garantizar la satisfacción en la prestación del servicio.

El proceso de Gestión Financiera debe garantizar el pago oportuno de los proveedores dentro de los plazos convenidos, garantizando los flujos de caja como también el capital de trabajo de la empresa. Igualmente debe facturar oportunamente a los clientes para poder garantizar los ingresos de la Corporación.

La Oficina de Control Interno además de las obligaciones que la ley le da, será el Auditor de Calidad interna de la CIAC y por lo tanto sobre el recaerá la responsabilidad del planeamiento y ejecución de las auditorias de calidad interna.

El nivel Directivo estimula el desarrollo de las mejores prácticas y empodera aquellas personas que demuestran idoneidad técnica y profesionalismo.



En la CIAC la documentación técnica de los diferentes procesos debe cumplir con las normas que la definen, pero sobre todo, debe elaborarse en forma oportuna (tiempo real), clara, completa, limpia y profesional.

De acuerdo con la política de seguridad operacional, se aceptarán los errores cuando ellos ocurran y sean informados y corregidos oportunamente, pero nunca una violación de las normas o procedimientos.

En la CIAC todo el personal técnico está comprometido con realizar todas las actividades asistido siempre por el manual, procedimiento o paso a paso documentado y vigente. Los técnicos líderes e inspectores son responsables directos del cumplimiento de esta política.

En CIAC reconocemos que el uso de los elementos de seguridad industrial es obligatorio dentro de las áreas de trabajo. No usarlos es una violación. Esta política involucra a empleados, contratistas, personal logístico y administrativo o visitantes a la CIAC.

La política de seguridad está orientada a mantener la mente y los ojos en la tarea, NO cruzar la línea de fuego y tener el adecuado equilibrio, agarre o tracción durante el desarrollo de nuestro trabajo.

“Si encomiendas a un hombre más de lo que puede hacer lo hará. Si solamente le encomiendas lo que puede hacer, no hará nada”
Rudyard Kipling

4. POLÍTICAS DE LOGÍSTICA

En CIAC los procesos de apoyo buscan garantizar la logística adecuada y oportuna a los procesos misionales. Debe ser liderado por la División de Ventas y Servicios.

En CIAC la División de Ventas y Servicios debe elaborar un plan anual logístico en coordinación con la Oficina de Planeación y el Proceso Comercial que debe ser presentado a finales de noviembre de cada año.

En CIAC se mantienen relaciones adecuadas y respetuosas con los proveedores, donde la comunicación directa y la solución a los problemas en forma oportuna es la norma.

En CIAC es mandatorio tener un registro de proveedores, sin embargo este no es impedimento para contratar, cuando se trate de proveedores que presentan mejores condiciones o productos nuevos que se requieren para los procesos.

En CIAC es importante la calidad de nuestros proveedores, más que la cantidad. Por lo tanto el Jefe de la División de Ventas y Servicios debe buscar contrato con proveedores que aseguren una economía de escala, con relaciones de largo plazo que se caractericen por la



CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA COLOMBIANA S.A.
MANTENIMIENTO Y DESARROLLO AERONAUTICO
CDF-010 (UAEAC) -NIT. 899.999.278-1

calidad de los productos, la oportunidad en la entrega, precios competitivos y la solución oportuna de los problemas.

En CIAC procuramos la optimización de nuestros contratos con proveedores, de manera que es vital contar con contratos abiertos que disminuyan ostensiblemente la carga administrativa y la cantidad de contratos de cuantías menores.

La Gestión contractual a cargo de la División de Ventas de Servicios, es responsable por establecer contacto con proveedores que mejoren la calidad y precio de los productos.

La CIAC contratará con empresas que reflejen sus valores corporativos y que cuenten con altos estándares éticos.

En la CIAC se deben seleccionar proveedores de quincallería aeronáutica, materiales, suministros y piezas estructurales que permitan tener un flujo adecuado de materiales, que estén en la fuente o sean distribuidores directos de la misma y que mejoren los precios y tiempos de entrega.

En CIAC se busca la disminución racional de los tiempos logísticos para ello es importante que los procesos misionales entreguen oportunamente los pedidos requeridos para los trabajos y eviten la entrega de los mismos de manera parcial.

En CIAC la comunicación, la solución de los problemas de manera oportuna, la búsqueda de nuevos y mejores proveedores en términos de precio, oportunidad y calidad, la búsqueda de economías para la empresa, procedimientos racionales que den valor agregado y la disminución de pasos o documentación inocua son las reglas de oro para los procedimientos de apoyo.

*“Hay mucha gente que no cree en nada, pero que tiene miedo de todo.”
“Debemos obrar, no para ir contra el destino, sino para ir delante de él.”
“Creer posible algo es hacerlo cierto.”
Friedrich Christian Hebbel*

5. POLÍTICAS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

En CIAC los proyectos de Investigación y Desarrollo se enfocan en aquellos que mejoran los productos o servicios, reemplazan las dependencias con proveedores o aquellos que generan nuevos productos o servicios para nuevos negocio, pero sobre todo aquellos que generan un retorno de la inversión.

En CIAC Nuestro personal es la fuente interminable de nuevas formas de hacer las cosas, hay que animarlos a contribuir con su iniciativa, por ello el Nivel Directivo debe incentivar en



CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA COLOMBIANA S.A.
MANTENIMIENTO Y DESARROLLO AERONAUTICO
CDF-010 (UAEAC) -NIT. 899.999.278-1

sus trabajadores la innovación en el desarrollo de sus tareas y procedimientos que generen un valor agregado o mejoren la seguridad o calidad.

La Corporación debe hacer esfuerzos para aprovechar los créditos de Offset del Ministerio de Defensa para reforzar o generar nuevos negocios.

En CIAC la comunicación con Colciencias, las universidades, los Departamentos de Investigación y Desarrollo de las Fuerzas y el MDN debe ser constante para generar sinergias en la presentación de proyectos de investigación.

*“No basta saber, se debe también aplicar. No es suficiente querer, se debe también hacer”
Goethe.*

6. POLÍTICAS DE ENTRENAMIENTO Y EDUCACIÓN

En CIAC, el Centro de Entrenamiento garantiza que todo el personal de trabajadores y contratistas que van a desarrollar un mantenimiento de una aeronave, de sus componentes y accesorios estén debidamente entrenados en el plan y programa de mantenimiento, familiarizados con el manual técnico y sus complementos, las herramientas y con las normas de seguridad generales de la empresa y aplicables a la tarea.

En CIAC, el entrenamiento es producto de una coordinación efectiva y permanente entre el Centro de Entrenamiento, con los procesos de Mantenimiento y Modernización antes de dar inicio a la ejecución de un proyecto o contrato, con un especial énfasis en aquellos que impliquen fabricación, respecto a sus tareas específicas, manuales y procedimientos aplicables.

En CIAC propendemos por educar al personal en la cultura de empresa de clase mundial. Esto quiere decir que deben conocer adecuadamente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y toda la normatividad que exigen nuestras certificaciones.

En CIAC los esfuerzos de entrenamiento y educación además de estar orientados a satisfacer las necesidades de la empresa, también tienen en cuenta el desarrollo de nuevas capacidades y generación de negocios que suplan necesidades de nuestros clientes.

CIAC debe tener una plantilla de instructores propios y contratistas que garantice un buen entrenamiento y una excelente educación.



CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA COLOMBIANA S.A.
MANTENIMIENTO Y DESARROLLO AERONAUTICO
CDF-010 (UAEAC) -NIT. 899.999.278-1

7. POLÍTICAS DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

En CIAC S.A. nos comunicamos en términos positivos, efectivos, con veracidad, oportunidad, propositiva y respetuosamente con nuestros clientes, teniendo cuidado de no trasladarle las dificultades internas.

La comunicación con el cliente es de la más alta prioridad, por lo tanto en todos los niveles de la organización debemos mantener un contacto permanente con él. Por lo tanto, los Jefes de División, Oficina o Grupo, deben coordinar con el Centro de Entrenamiento la capacitación permanente del personal que tiene contacto directo con el cliente.

“Si quieres miel no des puntapiés sobre la colmena”

General del Aire (RA) FLAVIO ENRIQUE ULLOA ECHEVERRY
Gerente General