

	MANUAL DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OE-F08
		Versión: 01

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN: Brindar soluciones integrales en operación logística y la administración de parques que permitan el disfrute de la VIDA de todas y todos los antioqueños; promoviendo la tecnología, la innovación, para de esta manera, impulsar el desarrollo del entorno y el progreso socioeconómico de la región antioqueña.

VISIÓN: Activa será en el mediano plazo una empresa eficiente y rentable, que se consolida en el mercado como una alternativa atractiva para la realización de eventos y la promoción del territorio antioqueño, soportada con una estructura ágil, flexible y eficaz; el conocimiento de su mercado y el aprovechamiento de los desarrollos tecnológicos.

POLÍTICA DE CALIDAD: La Empresa de Parques y Eventos de Antioquia – ACTIVA se compromete a llevar a cabo su misión con los más altos estándares de calidad realizando una integración entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para garantizar un servicio óptimo y sostenible. Nos comprometemos a cumplir con las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad en general, a través de la mejora continua, la innovación y el respeto por el medio ambiente.

Para lograr este objetivo, promovemos de manera activa la tecnología y la innovación, así como la automatización de los procesos, impulsando con ello el desarrollo de la Entidad para posicionarla a la vanguardia del mercado. De la misma manera, buscamos fomentar la satisfacción del cliente, gestionar eficientemente nuestros recursos y cultivar un entorno laboral donde la formación y el desarrollo del personal sean prioritarios para asegurar un equipo altamente capacitado y comprometido con la Empresa.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Satisfacción del Cliente:

Superar constantemente las expectativas de nuestros clientes mediante la provisión de soluciones logísticas y servicios de administración de parques que reflejen la excelencia y mejoren significativamente su calidad de vida.

Innovación y Tecnología:

Impulsar el desarrollo del entorno mediante la promoción de la innovación y la implementación de tecnologías vanguardistas. Buscamos alinearnos con las tendencias actuales y futuras del mercado, mejorando continuamente nuestros procesos y servicios.

	MANUAL DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OE-F08
		Versión: 01

Desarrollo Sostenible:

Contribuir al progreso socioeconómico de la región antioqueña de manera sostenible, minimizando nuestro impacto ambiental, fomentando prácticas socialmente responsables y apoyando el desarrollo económico de la comunidad.

Gestión Eficiente:

Adoptar prácticas de gestión eficientes en todos los procesos, desde la planificación hasta la ejecución. Buscamos la mejora continua, la optimización de recursos y la eficacia operativa para ofrecer soluciones de calidad de manera consistente.

Formación y Desarrollo del Personal:

Reconocer al talento humano como un activo fundamental y fomentar su desarrollo continuo mediante la provisión de herramientas y conocimientos necesarios para desempeñarse con excelencia en sus funciones.

Cumplimiento Normativo:

Cumplir con todas las normativas y requisitos legales aplicables a nuestra operación. Mantener altos estándares éticos e integridad en todas nuestras actividades.

Comunicación Transparente:

Fomentar una comunicación transparente y abierta, tanto interna como externamente, para establecer relaciones sólidas con clientes, colaboradores y partes interesadas basadas en la confianza y el respeto mutuo.

2. REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

La empresa de parques y eventos de Antioquia - Activa cuenta con un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015. Este sistema se enfoca en la organización por procesos, el enfoque al cliente, la mejora continua y la implementación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Además, se utiliza el pensamiento basado en riesgos para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Activa estableció una cultura organizacional centrada en la calidad, donde todos los miembros del equipo estuvieron comprometidos con la excelencia en cada una de sus actividades. Se promovió la participación de los empleados en la identificación de oportunidades de mejora y en la implementación de acciones correctivas y preventivas. Asimismo, se realizaron periódicamente auditorías internas y se llevó a cabo una revisión por parte de la alta dirección para evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad y asegurar su eficacia y adecuación a los requisitos establecidos. De esta manera, la empresa buscó mantener una mejora continua y ofrecer un servicio de alta calidad que

	MANUAL DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OE-F08
		Versión: 01

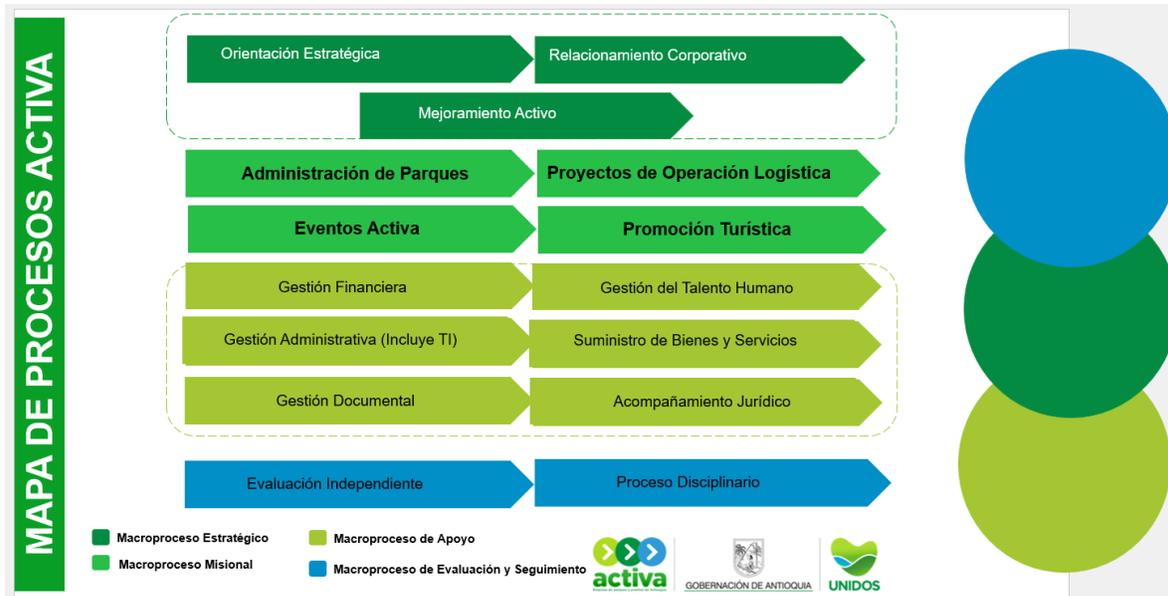
supere las expectativas de sus clientes y demuestre su compromiso con la excelencia en la industria de parques y eventos en Antioquia.

Así, se definieron 4 macroprocesos, a saber, Macroproceso Estratégico, Macroproceso Misional, Macroproceso de Apoyo y Macroproceso de Evaluación y Seguimiento como se observa en la siguiente gráfica:



Dentro de este marco, la empresa definió su Mapa de Procesos, en el cual se identificaron actualmente quince (15) procesos. Estos procesos se habilitaron parcial o totalmente mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). El mapa de procesos se encuentra disponible en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa:

	MANUAL DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OE-F08
		Versión: 01



El sistema de gestión de calidad es un modelo organizacional basado en procesos que resulta fundamental para que todos los miembros del personal desempeñen sus labores de manera eficaz y eficiente. Su enfoque se centra en la mejora continua, con el objetivo de aumentar la satisfacción de nuestros clientes y el rendimiento de nuestros empleados.

La estructura de los procesos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia se organiza en cuatro categorías principales: procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de evaluación y seguimiento. A continuación, se presenta un detallado desglose de cada una de estas categorías:

Se cuenta con 3 Procesos Estratégicos:

CODIGO	NOMBRE PROCESO	OBJETIVO PROCESO
OE-C01	ORIENTACION ESTRATEGICA	Asegurar el logro de metas de la compañía logrando el equilibrio financiero, el cumplimiento de requisitos y la satisfacción de los clientes.

	MANUAL DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OE-F08
		Versión: 01

CODIGO	NOMBRE PROCESO	OBJETIVO PROCESO
RC-C01	RELACIONAMIENTO CORPORATIVO	Lograr un alto y positivo posicionamiento de marca, relacionamiento eficaz con grupos de interés, el aumento de la interacción en redes y el sentido de pertenencia corporativo.
MA-C01	MEJORAMIENTO ACTIVO	Implementar acciones encaminadas a la medición, análisis, evaluación y mejora del Sistema de Gestión mediante el diseño y la aplicación de lineamientos y metodologías que permitan la conformidad de productos y servicios, optimizar la gestión institucional y la satisfacción de las partes interesadas y grupos de valor.

Se cuenta con 4 Procesos Misionales:

CODIGO	NOMBRE PROCESO	OBJETIVO PROCESO
ADP-C01	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES	Establecer un marco eficiente de gestión administrativa para los parques asignados a la entidad, asegurando la optimización de recursos, la implementación de políticas y procedimientos operativos estándar, así como la planificación y ejecución de contratos.
POL-C01	PROYECTOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	Ejecutar servicios de operación logística satisfaciendo los requisitos acordados con el cliente.
EVEN-C01	EVENTOS ACTIVA	Realizar eventos a través de una gestión integral y un compromiso constante en el cumplimiento de los requisitos y expectativas acordados con los clientes, socios, aliados privados y patrocinadores.
PROM-C01	PROMOCIÓN TURÍSTICA	Incrementar la visibilidad y el atractivo de los destinos turísticos del departamento de Antioquia, con el fin de atraer un mayor número de visitantes y garantizar su satisfacción a través de experiencias turísticas de alta calidad, generando así recursos financieros para la entidad.

	MANUAL DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OE-F08
		Versión: 01

Se cuenta con 6 Procesos de Apoyo:

CODIGO	NOMBRE PROCESO	OBJETIVO PROCESO
GT-C01	GESTIÓN DE TALENTOS	Desarrollar y asegurar PERSONAS con alto desempeño, competentes y satisfechas
GA-C01	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Facilitar la disponibilidad de recursos físicos, tecnológicos, de infraestructura, transporte, documentales y de ambiente de trabajo, idóneos y oportunos.
GF-C01	GESTIÓN FINANCIERA	Administrar los recursos financieros de ACTIVA garantizando una ejecución presupuestal eficiente, transparente, que presente balances positivos y estados financieros favorables.
SBS-C01	SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS	Administrar los recursos financieros de ACTIVA garantizando una ejecución presupuestal eficiente, transparente, que presente balances positivos y estados financieros favorables.
AJ-C01	ACOMPañAMIENTO JURIDICO	Apoyar a la entidad para que sus actuaciones se ajusten a las normas legales y atender oportuna y eficazmente todas las consultas, trámites y en general actuaciones de contenido jurídico que le corresponda en el desarrollo de su objeto.
GD-C01	GESTIÓN DOCUMENTAL	Administrar el flujo documental y establecer la organización de los documentos siguiendo los lineamientos correspondientes del Programa de Gestión Documental en torno a la normativa vigente.

Se cuenta con dos (2) Procesos de evaluación independiente:

	MANUAL DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OE-F08
		Versión: 01

CODIGO	NOMBRE PROCESO	OBJETIVO PROCESO
EV-C01	EVALUACION INDEPENDIENTE	Evaluar la gestión mediante la ejecución de auditorías, seguimientos y elaboración de informes a los diferentes procesos, procedimientos, dependencias, proyectos y contratos de la entidad, según requisitos legales y reglamentarios y generando recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo y cumplimiento.
DISC-C01	PROCESO DISCIPLINARIO	Establecer los lineamientos para el ejercicio de la facultad disciplinaria en la instancia de instrucción, a los empleados públicos determinados como presuntos infractores de la Empresa de Parques y Eventos – ACTIVA.

Dentro de los principales logros se encuentran la automatización de procesos lo cual proporcionó los siguientes beneficios:

Eficiencia operativa: La automatización de los procesos permitió agilizar y optimizar las tareas relacionadas con la gestión de calidad, reduciendo tiempos y esfuerzos. Esto permitió una mayor eficiencia en la ejecución de las actividades, lo que se traduce en ahorro de recursos y mejora en la productividad.

Reducción de errores: al automatizar los procesos, se minimizaron los errores humanos y se disminuyó la probabilidad de fallos en la ejecución de las actividades relacionadas con la gestión de calidad. Esto se tradujo en una mayor precisión en los resultados y una disminución en la generación de productos no conformes.

Seguimiento y control: la automatización facilitó el seguimiento y control de los procesos de calidad. Permitted la generación de informes en tiempo real, el monitoreo de indicadores clave de desempeño y la identificación temprana de desviaciones o problemas. Esto brindó una mayor visibilidad y capacidad de toma de decisiones basada en datos.

Integración de sistemas: la automatización permitió la integración de diferentes sistemas y aplicaciones utilizados en la gestión de calidad, lo que favoreció la comunicación y el intercambio de información entre ellos. Se evitó la duplicación de esfuerzos, mejoró la

	MANUAL DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OE-F08
		Versión: 01

coherencia de los datos y facilitó la colaboración entre los diferentes departamentos y equipos involucrados en el sistema de gestión de calidad.

Cumplimiento normativo: la automatización de procesos ayudó a garantizar el cumplimiento de las normativas y estándares de calidad establecidos. Facilitó la documentación, seguimiento y control de los requisitos legales y regulatorios, así como la generación de registros y evidencias necesarias para demostrar el cumplimiento de los mismos.

En cuanto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se formularon e implementaron las 19 políticas dentro de las 7 dimensiones del modelo, las cuales se listan a continuación.

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Compras y Contratación Pública
4. Talento humano
5. Integridad
6. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
7. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
8. Servicio al ciudadano
9. Participación ciudadana en la gestión pública
10. Racionalización de trámites
11. Gobierno digital
12. Seguridad digital
13. Defensa jurídica
14. Mejora normativa
15. Gestión del conocimiento y la innovación
16. Gestión documental
17. Gestión de la información estadística
18. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
19. Control interno