

**ACUERDO DE GESTIÓN ENTRE EL SUPERIOR JERÁRQUICO DR. HENRY EMIL TORRES PARADA Y EL FUNCIONARIO DIRECTIVO RAFAEL ALEXANDER BARAJAS TUMAY.**

A los 02 días del mes enero de 2021, el Dr. HENRY EMIL TORRES PARADA titular del cargo Director Aeronáutico Regional Norte de Santander de la U.A.E. AERONÁUTICA CIVI, en adelante superior jerárquico y RAFAEL ALEXANDER BARAJAS TUMAY Titular del cargo de Administrador del Aeropuerto de Arauca en adelante funcionario Directivo, suscriben el presente ACUERDO DE GESTIÓN.

Las partes que suscriben este acuerdo lo hacen entendiendo que este instrumento constituye una forma de evaluar la gestión con base en los compromisos asumidos por la Administración del Aeropuerto Arauca, respecto al logro de resultados y en las habilidades gerencial requeridas.

Las cláusulas que regirán el presente ACUERDO son:

**PRIMERA:** El ACUERDO implica la voluntad expresa del funcionario Directivo de trabajar permanentemente por el mejoramiento continuo de los procesos y asegurar la transparencia y la calidad de los productos encomendados.

**SEGUNDA:** El funcionario Directivo, se compromete, durante el lapso de vigencia del presente ACUERDO, a alcanzar los resultados que se detallan en el formato anexo, el cual hace parte constitutiva de este ACUERDO; asimismo se compromete a poner a disposición de la entidad sus habilidades técnicas y gerenciales para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

**TERCERA:** El superior jerárquico se compromete a apoyar al funcionario Directivo para adelantar los compromisos pactados en este ACUERDO, gestionando las medidas, normas y recursos necesarios para el desarrollo de los programas y proyectos pactados.

**CUARTA:** Cuando se trate de proyectos financiados con recursos de inversión, la concreción de los compromisos asumidos por el funcionario Directivo en el presente ACUERDO quedará sujeta a la disponibilidad de los recursos presupuestarios necesarios para la ejecución de los mismos.

**QUINTA:** El presente ACUERDO será objeto de una evaluación al finalizar la vigencia y de seguimiento permanente. Dicha evaluación y seguimiento se realizarán sobre la base de indicadores de calidad, oportunidad y cantidad; las habilidades gerenciales serán objeto de retroalimentación cualitativa por parte del evaluador, para lo cual se utilizará el Formato de Evaluación que hace parte constitutiva de este ACUERDO.

**SEXTA:** Medios de Verificación. Para la evaluación y el seguimiento del presente ACUERDO se utilizarán como medios de verificación, el plan de Acción anual de la entidad y los informes de evaluación de los mismos, elaborados durante la vigencia por las oficinas de planeación y de control interno.

**SÉPTIMA:** Las partes suscriben el presente ACUERDO DE GESTIÓN por un período de 12 meses, desde el 02 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021

**OCTAVA:** El presente ACUERDO DE GESTIÓN podrá ser ajustado o modificado de común acuerdo entre las partes.

**NOVENA:** En prueba de conformidad se firma el ACUERDO DE GESTIÓN:

  
Firma Superior Jerárquico

  
Firma funcionario Directivo

N°	Objetivos	Componentes gerenciales	Indicador	Fecha Indicador diferida	Actividades	Fase programada	Avance					% Cumplimiento año	Evidencias		
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Diferencias del avance y oportunidad de campo	% cumplimiento programado a 2º semestre	% cumplimiento de Indicador 2º Semestre		Resultado	Observación	
1	Mejorar los niveles de Seguridad Operativa y Continuidad del Negocio de la Oficina de Asesoría Técnica	Participar en la ejecución de los planes de contingencia, programas de continuidad del negocio	Indicador: Nivel de Seguridad Operativa y Continuidad del Negocio	31/01/2021 31/12/2021	Realizar reuniones de Plan de Continuidad del Negocio y de Seguridad Operativa y Continuidad del Negocio	40%						0%			
2	Fortalecer la gestión y el control de la calidad de los servicios de atención al cliente	Del desarrollo y cumplimiento de los planes de mejora y de control de calidad	Número de quejas y reclamos de clientes / Total de llamadas DCC	31/01/2021 31/12/2021	Del desarrollo y cumplimiento de los planes de mejora y de control de calidad	20%						0%			
3	Perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión, actualización y mejora de los procesos de gestión de calidad	Número de documentos del sistema de gestión de calidad / Total de documentos del sistema de gestión de calidad	31/01/2021 31/12/2021	Revisión, actualización y mejora de los procesos de gestión de calidad y de los procedimientos de trabajo	10%						0%			
4	Fortalecer la gestión y el control de la calidad de los servicios de atención al cliente	Participar en la implementación del sistema de gestión de calidad	Nº. De actividades implementadas / Total de actividades programadas	1/03/2021 31/12/2021	Participar en la implementación de los procedimientos de trabajo de atención al cliente	10%						0%			
5	Mejorar la gestión de la atención al cliente	Requerir en la gestión de la atención al cliente el uso de los servicios de atención al cliente	Nº. De actividades de atención al cliente / Total de actividades programadas	31/01/2021 31/12/2021	Requerir de los servicios de atención al cliente	20%						0%			
Total						100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			

FECHA: 02 de marzo de 2021  
 VIGENCIA: 2021

*[Firma]*  
 Director Regional

*[Firma]*  
 Gerente de Operaciones