

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL02
	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO AEROPORTUARIO	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

PROCESO: SERVICIO AEROPORTUARIO						
OBJETIVO: Integrar y mantener actualizados los expedientes relativos a los contratos de prestación de servicios aeroportuarios y convenios de recolección y entrega de la tarifa de uso de aeropuerto, vigilando el cumplimiento de las normas y políticas en la materia, para asegurar la oportuna recaudación de los ingresos, conforme a lo pactado en los contratos y convenios respectivos.						
LIDER DEL PROCESO:			FUNCIONARIO RESPONSABLE			
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Cliente	Requerimientos	P	Planificar los servicios que debe prestar el aeropuerto	Plan	Gerencia	Ciudadano
Todos los procesos	Propuestas de contratos Convenios	H	Integrar y mantener actualizados los expedientes para la formalización y renovación de los contratos de servicios aeroportuarios y convenios de recaudación de la tarifa de uso de aeropuerto,	Contratos Convenios	Gerencia Gestión Financiera	Socios Clientes Usuarios
	Documentos Propuestas Estándares de Calidad	H	Proponer la simplificación de los procesos para los trámites en la formalización de los contratos y convenios, con la finalidad de agilizar la respuesta a las solicitudes de clientes y usuarios.	Procesos simplificados		

ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Cliente	Catálogos Matrículas	H	Mantener actualizados los catálogos generales de clientes, de matrículas y las tarifas, para	Catálogos actualizados	Gerencia	Socios

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 451-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 5417

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 2
		CÓDIGO: CI-PL02
	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO AEROPORTUARIO	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

	Tarifas		garantizar el oportuno registro de los servicios aeroportuarios y el pertinente proceso de facturación de servicios aeroportuarios y la tarifa de uso de aeropuerto, para el cálculo del importe de los servicios proporcionados a los clientes y usuarios.			
Proceso Dirección Estratégico	Datos Informes de Gestión	V	Vigilar el seguimiento y control de pagos de servicios aeroportuarios y tarifa de uso de aeropuerto a cargo de las líneas aéreas y usuarios de los servicios aeroportuarios, con el objeto de evitar el incremento de la cartera vencida de clientes.	Control de pagos	Todos los Procesos	Ciudadano Socios
Todos los Procesos	Registros Datos Informes	V	Evaluar el desempeño integral de los procesos para dar cumplimiento a los objetivos actividades, controles e indicadores, entre otros.	Informe de desempeño Auditoria al proceso	Proceso Dirección Estratégico	Entes de control Socios
Control Interno	Informe de Auditoria	A	Elaborar planes de mejoramiento.	Plan de Mejoramiento	Proceso Dirección Estratégico	Entes de control

POLITICAS DE OPERACION

Toda prestación de servicios aeroportuarios deberá estar formalizada mediante la celebración de un contrato a través de la dirección de la Gerencia en materia de atención al cliente.

La actualización de las tarifas es responsabilidad de la dirección del Proceso Gestión Financiera y Contable.

Los funcionarios encargados del Centro de Control Operativo son responsables de elaborar y entregar el registro, en papel, de las operaciones que se presenten en el aeropuerto de Santa Ana.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 451-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 3
	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO AEROPORTUARIO	CÓDIGO: CI-PL02
		VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

CONTROLES		INDICADORES Eficacia = Resultados, Eficiencia = Recursos, Efectividad= Impacto	
Registro Manual de las Operaciones realizadas en el Aeropuerto. Facturas de Servicios Aeroportuarios		<u>Eficacia</u> % de margen de seguridad aeroportuaria <u>Eficiencia</u> costo real servicios / Recursos asignados para servicios <u>Efectividad</u> Margen de calidad del servicio prestado.	
DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION	
<ul style="list-style-type: none"> Manual de Operaciones Tarifas asignadas Catálogos generales 		Página WEB	
INFORMACION PRIMARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
Plan de Servicios Tarifas Control y registros de seguridad	Funcionarios Gerente Entes de Control	Escritos Internet Requerimientos, Circulares	
INFORMACION SECUNDARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
<u>Convocatorias</u> Informes de seguimiento a la ejecución de los programas de servicios Solicitudes	Interesados y Comunidad en General Gerente Entes de Control	Documento impreso Correos Electrónicos Página Web Comités Directivos	

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 4
	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO AEROPORTUARIO	CÓDIGO: CI-PL02
		VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Talento humano competente especificado en la planta de cargos	Hardware: Equipos de cómputo, Impresoras, Video beam Software: Informática Internet	Recursos de funcionamiento para el sostenimiento de la planta de personal asignada al proceso
SISTEMAS INTEGRADOS		
MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	NTCGP 1000:2004 CALIDAD	ADMINISTRATIVO
1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos. 1.1.2. Desarrollo del Talento Humano 1.2.3. Estructura organizacional. 1.3. Administración de riesgos. 2.1.2. Procedimientos. 2.1.3 Controles. 2.1.4. Indicadores. 3.3.3. Plan de mejoramiento individual.	6.2. Talento Humano 6.4. Ambiente de trabajo. 8. Medición, análisis y mejora	Plan de Servicios Aeroportuarios Tarifas Control y registros de seguridad

ELABORO	REVISO	APROBO
LUZ ESTELA MOLINA Secretaria	JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA Gerente	JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA Gerente

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 451-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co

