

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   |   |                    |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

## PLAN GOBIERNO EN LÍNEA



## AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A VIGENCIA 2020-2022

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: [aeropuerto@cartago.gov.co](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

## INTRODUCCION

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. De Cartago ha venido desarrollando la Estrategia de Gobierno en Línea – Estrategia GEL desde el establecimiento del Comité de Anti trámites y de Gobierno en Línea, bajo los lineamientos de gobierno nacional establecidos en los decretos 2693 de 2012 (derogado) y el actual decreto 2573 de diciembre de 2014 que actualiza la estrategia para los años 2015 a 2020 En los Avances de la estrategia GEL para el año 2014 se logra un total de la meta del 66% sobre el 70% estipulado en el decreto 2693 de 2012 para el año 2014; la cual estaba integrado por 6 componentes: elementos transversales, información en línea, interacción en línea, transacción en línea, transformación y democracia en línea. Con la entrada en vigencia del Decreto 2573 de diciembre de 2014 el Estado Colombiano, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones busca facilitar y fomentar el avance, seguimiento y calidad en la implementación de la estrategia GEL conforme a sus principios y fundamentos, incorporando nuevos instrumentos como son un nuevo “Manual de Gobierno en línea” y el “Marco de referencia de arquitectura empresarial” para la gestión de tecnologías de la información. La nueva Estrategia que se plasma ahora en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 del 26 de mayo de 2015, comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información. Para cumplir con los propósitos anteriores a nivel nacional la nueva estrategia ha incorporado tres herramientas transversales: en primer lugar el sello de excelencia en Gobierno en línea, que busca generar confianza de los ciudadanos en el uso de los servicios en línea que ofrece el gobierno; en segundo lugar el mapa de ruta, que permitirá enfocar y priorizar las acciones de mayor impacto en la calidad de la relación del ciudadano con el Estado; en tercer lugar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, que se integra a la Estrategia con el fin de orientar sobre mejores prácticas, guías y estándares que facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a las entidades y el cumplimiento de su misión. El nuevo Manual de Gobierno en línea ha definido una nueva metodología a seguir e implementar por parte de las entidades, el cual está compuesto por 4 componentes, que permiten para avanzar en la implementación de la Estrategia: 1. TIC para Servicios, 2. TIC para el Gobierno abierto, 3. TIC para la Gestión, 4. Seguridad y privacidad de la Información. Dentro de estos componentes hay logros y criterios que alcanzar y en los cuales se enfocará la Entidad para avanzar e impulsar la estrategia.

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Promover la Estrategia de Gobierno en Línea en El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. como parte de su cultura e innovación, como herramienta que contribuya al fortalecimiento de la institución en la prestación de trámites y servicios, en el acceso y transparencia de la información pública y a la participación por medios electrónicos e implementación de buenas prácticas; con condiciones de seguridad y privacidad; apoyados en el uso de las tecnologías de la información y comunicación dentro un mejoramiento continuo.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Promover la estrategia de Gobierno en línea como parte de la cultura e innovación organizacional en la entidad y como herramienta que contribuya al fortalecimiento institucional.
- Desarrollar los logros y actividades tendientes implementar el componente de TICs para el Gobierno Abierto como son: Participación, Colaboración y Transparencia.
- Desarrollar los logros y actividades tendientes implementar el componente de TICs para los Servicios como son: Servicios Centrados en el Usuario, Sistema Integrado de PQRD, Trámites y Servicios en línea.
- Desarrollar los logros y actividades tendientes implementar el componente de TICs para la Gestión como son: Información, Gobierno de TI, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Estrategia de TI, Uso y Apropiación, Capacidades Institucionales.
- Desarrollar los logros y actividades tendientes implementar el componente de TICs para la Seguridad y privacidad de la Información como son: definición del marco de seguridad y privacidad de la entidad, implementación del plan de seguridad y privacidad, monitoreo y mejoramiento continuo, bajo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Implementar el Marco de Referencia como Arquitectura TI de la entidad, Con el que se busca habilitar las estrategias de TIC para servicios, TIC para la

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad.

### 3. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA:

El Manual de Gobierno actual, ha definido un nuevo método a seguir e implementar por parte de las entidades, el cual está compuesto por 4 componentes, que permiten para avanzar en la implementación de la Estrategia

#### 3.1 TIC PARA SERVICIOS.

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo. Los logros a manejar son:

3.1.1 Servicios centrados en el usuario. Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.

3.1.2 Trámites y servicios en línea. Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

3.1.3 Sistema integrado de PQRD. Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

#### 3.2 TIC PARA EL GOBIERNO ABIERTO.

Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 1          |
|   |  | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>  | VERSION: 2         |
|   |  | FECHA: 22/11/2008  |

Comunicaciones. Los logros a manejar son:

### **3.2.1 Transparencia.**

Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios ciudadanos y grupos de interés.

### **3.2.2 Colaboración.**

Busca la generación de soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por las entidades y/o por los usuarios.

### **3.2.3 Participación.**

La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.

## **3.3 TIC PARA LA GESTIÓN.**

Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno. Los logros a manejar son:

### **3.3.1 Estrategia De TI.**

Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI.

### **3.3.2 Gobierno De TI.**

Busca aportar valor al desarrollo institucional y/o sectorial a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la entidad.

### **3.3.3 Información.**

Busca aportar valor estratégico a la toma de decisiones a partir de la gestión de la información como un producto y servicio de calidad.

### **3.3.4 Sistemas de información.**

Busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información.

### **3.3.5 Servicios tecnológicos.**

Busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad.

### **3.3.6 Uso y apropiación.**

Busca realizar actividades orientadas al desarrollo de competencias TI y vincular los

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

diversos grupos de interés en las iniciativas TI

### **3.3.7 Capacidades institucionales.**

Busca desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI

## **3.4 SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

3.4.1 Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información. Busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar.

3.4.2 Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información. Busca desarrollar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad.

3.4.3 Monitoreo y mejoramiento continuo. Busca desarrollar actividades para la evaluación y mejora de los niveles de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información.

## **4. INSTRUMENTOS.**

Los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea serán los siguientes:

### **4.1 Plan de Acción Gobierno en línea.**

Documento donde se consigna el plan de acción de la estrategia GEL para el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., sus objetivos, componentes, estrategias, dimensiones, temáticas, plazos y actividades a realizar.

### **4.2 Manual de Gobierno en línea -GEL.**

Es el manual que proporciona el Ministerio de las Tecnologías y de Comunicación - MINTIC, donde se definen los logros y criterios que se deben desarrollar.

### **4.3 Marco de referencia.**

Es un documento donde se define el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea.

#### 4.4 Instrumentos de diagnóstico, implementación y seguimiento de la seguridad de la información.

- Instrumento de diagnóstico de seguridad de la información.
- Instrumento de seguimiento de la seguridad de la información.
- Instrumento de evaluación y gestión del riesgo.
- Documento conceptual del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información -MSPI.
- Los demás instrumentos o herramientas que surjan o se implementen del MSPI

### 5. INSTANCIA ORIENTADORA

La instancia orientadora en la estrategia de gobierno en línea será el Comité institucional de Anti trámites y de Gobierno en Línea, que mediante comités establecidos de manera trimestral hará seguimiento y monitoreo.

### 6. DIMENSIONES

Se identifican un conjunto de 5 dimensiones frente a las cuales es necesario generar fortalezas en la entidad:

| DIMENSIÓN     | ALCANCE  |
|---------------|--|
| Institucional | Hace referencia a las actividades que deben desarrollarse para asegurar que la entidad tenga la organización institucional y capacidad necesaria para definir y gestionar políticas de Gobierno en línea. Resalta la importancia de considerar las medidas a nivel político de toma de decisiones en las entidades, organizacionales y técnicas para desarrollar e implementar la estrategia de Gobierno en línea. |
| Marco legal   | Procesos de definición de normas y reglamentos legales y regulatorios que dan validez a los servicios de Gobierno en línea, y que sirven de mecanismo para promover el uso de los mismos por parte de los ciudadanos.  |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Contenidos y Servicios  | Hace referencia a todas aquellas actividades encaminadas a analizar las necesidades clave sobre la producción de contenidos y la gestión de servicios en iniciativas de Gobierno en línea. Contempla actividades de caracterización y perfilamiento de las necesidades de los usuarios de la entidad. Fomenta la estandarización de los procedimientos utilizados para la construcción de contenidos y servicios con una alta orientación al ciudadano |
| Tecnología              | Actividades para la combinación efectiva de software, hardware y mecanismos de comunicaciones o de conectividad, con la finalidad de crear una plataforma tecnológica que soporte las iniciativas de Gobierno en línea de una manera robusta, fiable y segura fomenta la incorporación de aspectos estratégicos a la gestión de tecnología en las entidades, así como la evolución de oficinas de sistemas a oficinas de tecnología e información      |
| Promoción y Divulgación | Actividades que deben desarrollarse para el diseño de mecanismos de estímulo a la participación, de todos aquellos que consumen o demandan información, trámites y servicios de Gobierno en línea dirigidos no sólo a los ciudadanos, sino a los demás clientes del Gobierno en línea como son las empresas, o los servidores públicos   |

## 7. PUBLICACIÓN BÁSICA DE INFORMACIÓN.

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. De Cartago pondrá a disposición de la ciudadanía, a través de la página web de la siguiente información básica y de acuerdo a su política de actualización del sitio:

| Aspecto   | Descripción  |
|---|--|
| Información básica en el Portal del Estado Colombiano | La entidad pública su información general y los canales de atención al ciudadano en <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> . Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad es válido y la información básica de la entidad disponible coincide con la información publicada en el sitio Web de la entidad |

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: [aeropuerto@cartago.gov.co](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)



|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |  |
|--|--|
| Misión y visión  | La entidad debe publicar su misión y visión, de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.  |
| Objetivos y funciones  | La entidad publica sus funciones, de acuerdo con la norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.   |
| Organigrama  | La entidad pública, de una manera gráfica y legible, la estructura organizacional de la entidad  |
| Directorio de entidades  | La entidad publica el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir  |
| Teléfonos y líneas gratuitas y fax   | Teléfonos, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva)  |
| Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad. | Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad. La entidad debe establecer los responsables de manejar este correo electrónico.   |
| Correo electrónico para notificaciones judiciales  | Dirección de correo electrónico para notificaciones judiciales (ley 1437 de 2011 y Directiva presidencial 05 de 2012). La entidad debe establecer los responsables de manejar este correo electrónico                                    |
| Horarios y días de atención al público.  | Horarios y días de atención al público.  |
| Localización física  | Localización física, incluyendo ciudad y departamento  |
| Datos de contacto con funcionarios principales   | La entidad pública los datos de contacto con funcionarios principales, Los datos a publicar son: Nombre completo, profesión, cargo, correo electrónico, número de teléfono. Se actualiza cada vez que hay cambio de servidores públicos. |
| Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales                              | La entidad debe tener un enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información y protección de datos personales.  |

## Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 1          |
|   |  | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>  | VERSION: 2         |
|   |  | FECHA: 22/11/2008  |

|  |   |
|--|---|
| Preguntas y respuestas frecuentes  | La entidad ofrece una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.   |
| Glosario   | La entidad ofrece un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad. Esta información deberá estar contenida en la sección de Atención al Ciudadano  |
| Noticias   | La entidad habilita, una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad   |
| Calendario de actividades  | La entidad habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad  |
| Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos, Decretos, Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general | Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición. De igual forma el listado de normatividad disponible deberá contar con la identificación de la norma y la descripción corta de la misma. Se debe publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición de acuerdo con los principios de oportunidad y publicidad. |
| Políticas/ lineamientos/ manuales  | Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de documento y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición. El listado deberá contener una breve descripción de los documentos.   |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|   |  |
|---|--|
| Presupuesto aprobado en ejercicio         | La entidad debe publicar el presupuesto en ejercicio detallado, que es el aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos.<br>-Presupuesto aprobado en ejercicio   |
| Información histórica de presupuestos     | La entidad debe publicar la información detallada las ejecuciones de ingresos y gastos, de dos (2) años anteriores al año en ejercicio.  |
| Estados financieros                       | La entidad debe publicar los estados financieros de las dos últimas vigencias, con corte a diciembre del año respectivo: Balance General Comparativo, Comparativo de Estados de Actividad Financiera Económica y Social, Estados de cambio en el patrimonio  |
| Políticas, planes o líneas estratégicas   | Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente   |
| Plan de acción                            | La entidad debe publicar el plan de acción   |
| Entes de control que vigilan a la entidad | La entidad debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe). |
| Informes de Gestión                       | La entidad publica el Informe de gestión y de rendición de cuentas a los Ciudadanos  |
| Metas e indicadores de gestión            | La entidad pública la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.   |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |  |
|--|--|
| Planes de Mejoramiento                         | La entidad pública los Planes de Mejoramiento vigentes (exigidos por los entes de control internos o externos). Los planes de mejoramiento de acuerdo con los hallazgos de la Contraloría, se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida.   |
| Reportes de control interno                    | La entidad pública el informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). Dicho informe se debe publicar cada cuatro meses según lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública.  |
| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011   |
| Actas de Conciliación                          | Las entidades y organismos de derecho público publicarán en sus páginas web las actas contentivas de los acuerdos conciliatorios celebrados ante los agentes del Ministerio Público, dentro de los tres (3) días siguientes a su suscripción, con miras a garantizar la publicidad y transparencia de los mismos. (Art. 29 Decreto 1716 - 2009)  |
| Notificaciones a Terceros                      | Cuando, a juicio de las autoridades, los actos administrativos de carácter particular afecten en forma directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenarán publicar la parte resolutive en la página electrónica de la entidad y en un medio masivo de comunicación en el territorio donde sea competente quien expidió las decisiones. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal. (Art. 73 Ley 1437 de 2011). |
| Informe de archivo                             | La entidad publica el Programa de Gestión Documental -PGD, Cuadros de clasificación documental, Tabla de Retención Documental  |

## Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co



|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|   |  |
|---|--|
| Instrumentos de información pública                   | Esquema de publicación y actualización del sitio web, Registro de Activos de Información, Índice de información clasificada y de reserva legal   |
| Plan de compras                                       | La entidad publica el Plan de compras de la vigencia respectiva  |
| Publicación de los procesos contractuales en el SECOP | La entidad debe publicar en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública -SECOP sus procesos de contratación según la normatividad vigente.   |
| Informes de contratación                              | La entidad pública informes de contratación según requerimientos normativos  |
| Listado de trámites y servicios                       | La entidad pública, en un lugar plenamente visible de la página inicial, un enlace a la sección de trámites y servicios, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC), en el cual cada entidad debe subir, a través del SUIT, los formatos que exige para cada trámite o servicio. La información de los trámites y servicios que se publica en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, debe estar actualizada, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública |
| Informe de peticiones, quejas y reclamos              | La entidad pública trimestralmente un informe de todas las peticiones recibidas detallando fecha, medio de presentación, número de radicado, nombre del peticionario, proceso involucrado y estado.  |
| Manual de funciones                                   | La entidad pública en su sitio web el manual de funciones y competencias. La entidad pública estos documentos cada vez que se cambian o ajustan  |
| Evaluación del desempeño                              | La entidad pública los resultados de la evaluación a funcionarios  |
| Escalas salariales                                    | Escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas  |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|                   |  |
|-------------------|--|
| Ofertas de empleo | La entidad pública la oferta de empleos. |
|-------------------|--|

La Entidad publicará en su sitio web cualquier otra información que considere sea relevante a los usuarios y la referente a la ley de Transparencia y de acceso a la información pública.

## 8. MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

El Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de las tecnologías de información es el principal instrumento para implementar la Arquitectura TI de Colombia y habilitar la Estrategia de Gobierno en línea. Con él se busca habilitar las estrategias de TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad. También es el instrumento que establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación de la Arquitectura TI. El Marco de Referencia se compone de seis dominios:

### 8.1 Estrategia TI

Este dominio tiene el fin de apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en la institución, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales.

### 8.2 Gobierno TI

Este dominio brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permiten alinear los procesos y planes de la institución con los del sector.

### 8.3 Información

Este dominio permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.

### 8.4 Sistemas de Información

Este dominio permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que facilitan y habilitan las dinámicas de la institución.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

## 8.5 Servicios Tecnológicos

Este dominio permite gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones.

## 8.6 Uso y Apropiación.

Este dominio permite definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del marco de gestión TI que requiere la institución para implementar la arquitectura TI. Para el desarrollo del marco de referencia Lo primero que debe hacer una entidad a la hora de pensar en adoptar el Marco de Referencia es alistarse como institución y preparar al equipo que hará las tareas. Hay que seguir cuatro pasos:

- Paso 1: Entender el contexto del Marco de Referencia
- Paso 2: Realizar un diagnóstico respecto al marco
- Paso 3: Preparar la institución
- Paso 4: Preparar el plan de acción

Para el desarrollo del marco de referencia se deber tener en cuenta el documento y demás guías para entender el marco, realizar el plan de acción y generar el instrumento o matriz para evaluar y hacer seguimiento al marco.

## 9. MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN -MSPI

La Estrategia de Gobierno en Línea plantea la necesidad de un marco de seguridad y privacidad de la información para las entidades del Estado Colombiano, la prestación de servicios a los ciudadanos a través de las tecnologías de la información, que deberá ser respaldado por la gestión, políticas y procedimientos adecuados, que resalten el papel de las personas como el primer eslabón de una cadena de responsabilidades en la protección de los activos de información, que esté orientado a preservar los pilares fundamentales de la seguridad de la información:

- **CONFIDENCIALIDAD:** la información debe ser accesible sólo a aquellas personas autorizadas.

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 1          |
|   |  | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>  | VERSION: 2         |
|   |  | FECHA: 22/11/2008  |

- **INTEGRIDAD:** La información y sus métodos de procesamiento deben ser completos y exactos.
- **DISPONIBILIDAD:** La información y los servicios debe estar disponible cuando se le requiera.

Para el logro de estos objetivos, es fundamental contar con el acuerdo y compromiso de todos los involucrados, el respaldo del nivel directivo dentro de la entidad, siendo conscientes con los beneficios que se pueden obtener, con una cultura enfocada a la seguridad y privacidad, pero también del impacto que se puede afrontar por la materialización de riesgos que no se controlan y que se asocian al tema de seguridad y privacidad de la información.

El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información reúne el conjunto de lineamientos, políticas, normas, procesos e instituciones que proveen y promueven la puesta en marcha, supervisión, mejora y control de la implementación del modelo.

### 9.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MODELO DE OPERACIÓN

El ciclo de funcionamiento del modelo de operación se compone de 5 fases o componentes, estos contienen objetivos, metas y herramientas que permiten que la seguridad y privacidad de la información sea un sistema de gestión sostenible dentro de las entidades.



*Ilustración 1 –Marco de seguridad y privacidad de la información*

**9.1.1 Componente diagnóstico:** En este componente se pretende identificar el estado de la organización con respecto a los requerimientos del

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



**ESCONTIGO  
CARTAGO**  
 VÍCTOR ÁLVAREZ ALCALDE

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, el cual se encuentra en la Estrategia de Gobierno en Línea. Para esta fase se contempla la herramienta de autoevaluación.

Una vez se tenga el resultado del diagnóstico inicial se procede a la definición del marco de seguridad y privacidad de la entidad que contemplan los componentes de planificación, implementación, evaluación, mejora continua.

### 9.1.2 Componente planificación

En este componente, se debe definir la estrategia metodológica, que permita establecer entre otros los siguientes:

- Alcance, objetivos, límites.
- Políticas de seguridad y privacidad de la información,
- Procesos y procedimientos de control del Modelo de Seguridad y privacidad de la Información MSPI.
- Comunicación de roles y responsabilidades de seguridad y privacidad de la información.
- Toma de conciencia.
- Inventario de activos de información.
- Gestión y tratamiento del riesgo

**9.1.3 Componente implementación** Este componente permitirá llevar a cabo la implementación del MSPI, teniendo en cuenta los aspectos más relevantes en los procesos de implementación. Una vez terminada la definición del Modelo de Operación de Seguridad y Privacidad de la Información (MOSPI), y de acuerdo con la identificación de las necesidades de la Entidad, se procede con la elaboración del plan de Implementación del MSPI. Este componente del Modelo, busca diseñar y ejecutar de manera específica la estrategia del sistema de gestión. En este componente, se desarrollan las siguientes actividades entre otras:

- Planificación y control operacional.
- Implementación de controles.
- Implementación del plan de tratamiento de riesgos.
- Implementación del plan y estrategia de transición de IPv4 a IPv6.

### 9.1.4 Componente de evaluación

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

Este componente se evalúa el desempeño y la eficacia del MSPI, a través de instrumentos que permita determinar la efectividad de la implantación. Para la medición de la efectividad de los procesos y controles del MSPI, se deben tomar los indicadores definidos en el componente de implementación para llevar a cabo el plan de seguimiento, evaluación y análisis del MSPI.

- Plan de seguimiento, evaluación y análisis del MSPI.
- Auditoría Interna.
- Evaluación del plan de tratamiento de riesgos.

### 9.1.5 Componente de mejora continua

Este componente permite consolidar los resultados obtenidos del componente de evaluación de desempeño, para diseñar el plan de mejoramiento continuo de seguridad y privacidad de la información, que permita realizar el plan de implementación de las acciones correctivas identificadas para el MSPI.

- Plan de seguimiento, evaluación y análisis para el MSPI.
- Auditoría Interna.
- Comunicación de resultados y plan de mejoramiento.
- Revisión y aprobación por la alta Dirección.

### 9.2 MODELO DE MADUREZ

El modelo de madurez del MSPI, busca establecer unos criterios de valoración a través de los cuales se determina el estado actual de la seguridad y privacidad de la información de las entidades.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

| Nivel                        | Descripción   |
|------------------------------|---|
| Inicial                      | En este nivel se encuentran las Entidades, que aún no cuentan con una identificación de activos y gestión de riesgos, que les permita determinar el grado de criticidad de la información, respecto a la seguridad y privacidad de la misma, por lo tanto los controles no están alineados con la preservación de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la Información. |
| Gestionado                   | En este nivel se encuentran las Entidades, en las cuales existen procesos básicos de gestión de la seguridad y privacidad de la información. De igual forma existen controles que permiten detectar posibles incidentes de seguridad, pero no se encuentran gestionados dentro del componente de planificación del MSPI.  |
| Definido                     | En este nivel se encuentran las Entidades que tiene documentado, estandarizado y aprobado por la dirección, el modelo seguridad y privacidad de la información. Todos los controles se encuentran debidamente documentados, aprobados, implementados, probados y actualizados.  |
| Gestionado cuantitativamente | En este nivel se encuentran las Entidades, que cuenten con métricas, indicadores y realizan auditorias al modelo de seguridad y privacidad de la información, recolectando información para establecer la efectividad de los controles.   |
| Optimizado                   | En este Nivel se encuentran las Entidades, en donde existe un mejoramiento continuo del modelo de seguridad y privacidad de la información, retroalimentación cualitativa del modelo.   |

*Ilustración 2 modelo de madurez*

Se debe confrontar el modelo de madurez con relación al nivel al que han sido clasificados los controles en el instrumento MSPI para determinar su avance.

## 10. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

1. Dinamizar la implementación de la Estrategia a través del Comité Institucional De Gestión Y Desempeño.
2. Incluir en el plan de acción institucional la implementación de la Estrategia GEL.
3. Tener en cuenta el plan de acción, sus objetivos, componentes, estrategias, dimensiones, temáticas, plazos en el desarrollo de la de la estrategia.
4. Consultar la página [www.estrategia.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.estrategia.gobiernoenlinea.gov.co) donde se puede encontrar información de los decretos, manuales, lineamientos y el marco de referencia entre otras guías e informaciones.
5. Desarrollar o actualizar los documentos, políticas, lineamientos institucionales que se requieran en cumplimiento de la estrategia.
6. Realizar diagnóstico inicial con la nueva matriz de diagnóstico.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

7. Identificar las metas a alcanzar en cada año por cada componente, priorizando las actividades y criterios a desarrollar teniendo en cuenta los plazos estipulados en la estrategia.
8. Generar matriz de la estrategia de acuerdo a los manuales vigentes, incluyendo actividades, responsables, lineamientos y otros aspectos, con el fin de medir, ejecutar y hacer seguimiento a la implementación.
9. Generar matriz de información a publicar en el sitio web de la entidad con el fin de realizar seguimiento con base en la política y esquema de actualización de información web.
10. Socializar las distintas actividades de la estrategia GEL y de la información a publicar en el sitio web a los responsables.
11. Actualizar, tramitar y gestionar trámites u otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano dispuestos en [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) y de acuerdo a lineamientos de DAFP.
12. Realizar seguimientos periódicos de la estrategia.
13. Organizar la información generada de la estrategia junto con evidencias de la misma.
14. Desarrollar las actividades tendientes a implementar el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de las tecnologías de información, teniendo en cuenta los pasos sugeridos en la misma.
15. Tener en cuenta los plazos estipulados en la estrategia.
16. Desarrollar e implementar estrategias o mecanismos de participación por medios electrónicos.
17. Tener en cuenta el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y otras guías y herramientas que surjan para el lograr su implementación.
18. Socializar o sensibilizar las acciones implementadas en la estrategia.

**JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA**  
Gerente

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: [aeropuerto@cartago.gov.co](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)



|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

### ANEXO No 1: Actividades GEL

| TIC PARA EL GOBIERNO ABIERTO  |  |   |  |
|---|--|---|--|
| Logro   | Criterio                               | Subcriterio   | Responsable  |
| <b>TRANSPARENCIA</b><br>Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios ciudadanos y grupos de interés. | <b>Acceso a la Información Pública</b> | La entidad pública información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   |  | La entidad mantiene actualizada la información que publica.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   |  | La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   | <b>Rendición de cuentas</b>            | La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>La entidad habilita los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas.</p> | <p>Administrador de contenidos, auxiliar administrativa</p> |
|  | <p>La entidad pública los aportes de los usuarios sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a los mismos en su página web.</p>  | <p>Administrador de contenidos, auxiliar administrativa</p> |
|  | <p>Datos abiertos</p> <p>La entidad identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés</p>                                   | <p>Administrador de contenidos, auxiliar administrativa</p> |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |                           |  |  |
|--|---------------------------|--|--|
|  |                           | La entidad realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  |                           | La entidad promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento.                                    | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  |                           | La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  |                           | La entidad hace monitoreo a la calidad y uso de los datos  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
| <b>COLABORACIÓN</b><br>Busca la generación de soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por las entidades y/o por los usuarios. | <b>Innovación abierta</b> | La entidad identifica los problemas o retos a resolver.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  |                           | La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <b>PARTICIPACIÓN</b><br>La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público. | Alistamiento para la participación por medios electrónico | La entidad gestiona las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados.           | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   |   | La entidad pública los resultados del proceso de colaboración   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   |   | La entidad elabora y divulga el plan de participación ciudadana por medios electrónicos.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   |   | La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   |   | La entidad cuenta con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |                           |   |  |
|--|---------------------------|---|--|
|  |                           | La entidad desarrolla acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  | Consulta de la ciudadanía | La entidad habilita los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios con respecto a los temas consultados.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  |                           | La entidad pública los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  |                           |   |  |
|  | Toma de decisiones        | La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios dentro de procesos de toma de decisiones.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

## Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | <p>La entidad recopila la información recibida de los usuarios e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.</p> | <p>Administrador de contenidos, auxiliar administrativa</p> |
|--|--|--|---|

| TIC PARA SERVICIOS   |                             |   |  |
|--|-----------------------------|---|--|
| Logro  | Criterio                    | Subcriterio   | Responsable  |
| <b>SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO</b> Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas. | Caracterización de usuarios | La entidad realiza la caracterización de sus usuarios   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  | Accesibilidad               | La entidad incorpora las directrices de accesibilidad.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  | Usabilidad                  | La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |                               |   |  |
|--|-------------------------------|---|--|
|  | Promoción                     | La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  | Evaluación de la satisfacción | La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  | Mejoramiento continuo         | La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>SISTEMA INTEGRADO DE PQRD</b> Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias | Sistema web de contacto peticiones, quejas, reclamos y denuncias | La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|---|--|--|--|

#### TIC para la gestión

| Logro   | Criterio                           | Subcriterio   | Responsable  |
|---|------------------------------------|---|--|
| <b>ESTRATEGIA DE TI</b> Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI | Direccionamiento estratégico de TI | La entidad cuenta con un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la definición del portafolio de proyectos. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | Implementación de la estrategia de TI         | La entidad ejecuta el portafolio de proyectos a partir de la definición de su mapa de implementación, que incorpora los recursos asociados.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  | Seguimiento evaluación de la estrategia de TI | La entidad realiza el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
| <b>GOBIERNO DE TI</b><br>Busca aportar valor al desarrollo institucional y/o sectorial a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la entidad. | Alineación                                    | La entidad identifica el aporte de los proyectos de TI a partir de su alineación con la normatividad vigente, las políticas, la valoración del riesgo, los procesos y los servicios de la entidad. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

## Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|                                  |  |   |
|----------------------------------|--|---|
|                                  | <p>La entidad cuenta con un esquema de gobierno de TI que contemple políticas, procesos, recursos, gestión del talento y proveedores, compras, calidad, instancias de decisión, estructura organizacional e indicadores de la operación de TI.</p> | <p>Administrador de contenidos, auxiliar administrativa</p> |
| Esquema de gobierno TI           |  |   |
|                                  | <p>La entidad identifica y aplica buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI</p>  | <p>Administrador de contenidos, auxiliar administrativa</p> |
| Gestión integral de proyectos TI |  |   |
|                                  | <p>La entidad establece mecanismos de seguimiento, control y mejora continua para prestar los servicios incluidos en el catálogo de servicios de TI.</p>   | <p>Administrador de contenidos, auxiliar administrativa</p> |
| Gestión de la Operación de TI    |  |   |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>INFORMACIÓN</b><br>Busca aportar valor estratégico a la toma de decisiones a partir de la gestión de la información como un producto y servicio de calidad | Planeación y gobierno de componentes de información                    | La entidad implementa un proceso de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujos de información                            | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   | Diseño de los componentes de información                               | La entidad cuenta con un catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información).                         | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   | Análisis y aprovechamiento de componentes de información               | La entidad cuenta con procesos y herramientas que facilitan el consumo, análisis, uso y aprovechamiento de los componentes de información        | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   | Gestión de la calidad y de seguridad de los componentes de información | La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | La entidad define y gestiona los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
| <b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b><br>Busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información | Planeación y gestión los sistemas de información | La entidad cuenta con una arquitectura de sistemas de información.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  |  | La entidad aplica buenas prácticas en la adquisición y/o desarrollo de sistemas de información.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  |  | La entidad específica y gestiona los derechos y requisitos legales en materia de derechos de autor.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  | Diseño de sistemas de información                | Los sistemas de información incorporan las recomendaciones de Estilo y Usabilidad.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | Los sistemas de información se habilitan para abrir los datos  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   | Gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información | La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los sistemas de información | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
| <b>SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b><br>Busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad | Planeación y gestión de los servicios tecnológicos            | La entidad cuenta con un catálogo de servicios tecnológicos.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   |   | La entidad cuenta con una arquitectura de servicios tecnológicos, documentada para soportar los sistemas y servicios de información.         | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   |   | La entidad aplica buenas prácticas para la adquisición de servicios tecnológicos.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | La entidad implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
| Operación de los servicios tecnológicos | La entidad estructura e implementa los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
| Soporte de los servicios tecnológicos   | La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

## Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los servicios tecnológicos   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  | Gestión de la calidad y seguridad de servicios tecnológicos | La entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los servicios tecnológicos. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
| <b>CAPACIDADES INSTITUCIONALES</b><br>Busca desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la | Uso Eficiente del papel                                     | La entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI | Gestión de documentos electrónicos          | La entidad cuenta con esquemas y herramientas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   | Automatización de procesos y procedimientos | La entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos.                | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|   |   | La entidad automatiza procesos y procedimientos internos.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

| Seguridad y privacidad de la información  |                                       |   |  |
|---|---------------------------------------|---|--|
| Logro   | Criterio                              | Subcriterio   | Responsable  |
| DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Diagnóstico de seguridad y privacidad | La entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1          |
|   |   | CÓDIGO: PEDI-CC-01 |
|   | <b>PLAN GOBIERNO EN LÍNEA</b>                                       | VERSION: 2         |
|   |   | FECHA: 22/11/2008  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | Plan de seguridad y privacidad de la información               | La entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo.  | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
| IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información | La entidad implementa el plan de seguridad y privacidad de la información, clasifica y gestiona controles.   | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |
|  | Evaluación de desempeño  | La entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad a efecto de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos. | Administrador de contenidos, auxiliar administrativa |