

CATALOGO DE SERVICIOS T.I



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	4
DEFINICIONES	5
SERVICIO # 1.....	8
NOMBRE: MANEJO DE INFORMACIÓN PAGINA WEB.....	8
OBJETIVO:.....	8
CARACTERISTICA DEL SERVICIO:.....	8
ALCANCE DE SERVICIO:.....	8
SERVICIO #2.....	10
NOMBRE:.....	10
DESCRIPCIÓN:.....	10
OBJETIVO:.....	10
CARACTERISTICA DEL SERVICIO.....	10
ALCANCE DE SERVICIO:.....	10
BENEFICIARIO:	10
SERVICIO # 3.....	11
NOMBRE:.....	11
DESCRIPCIÓN:.....	11
OBJETIVO:.....	11
CARACTERISTICA DEL SERVICIO:.....	11

ALCANCE DE SERVICIO:.....	11
CANAL DE PRESTACIÓN:	12
SERVICIO #4.....	13
NOMBRE.....	13
DESCRIPCIÓN:.....	13
OBJETIVO:.....	13
CARACTERISTICA DEL SERVICIO:.....	13
REGISTRO DE VIGILADOS.....	13
CANAL DE PRESTACIÓN:	15
BENEFICIARIO:	15

INTRODUCCIÓN

El catálogo de servicios de TI es la carta de navegación del área de tecnología del Aeropuerto Internacional Santa Ana donde se define y delimita cuales son los servicios que actualmente se prestan a través de aplicativos operativos.

El catálogo de servicios permite, estructurar, definir resultados, medir el alcance, posicional, optimizar y crear nuevos servicios de cara a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos o vigilados de la entidad.

DEFINICIONES

ACTIVO: Se refiere a cualquier información o sistema relacionado con el tratamiento de la misma que tenga valor para la organización.

APLICACIONES CRITICAS: Son las aplicaciones o sistemas de información que reciben este término porque previamente se encuentran clasificados como vital o necesarias para el buen funcionamiento de los procesos y procedimientos misionales.

BRECHA: Término que se utiliza para denominar la diferencia que se observa entre el mecanismo de seguridad que existe y la situación ideal para evitar que germinen vulnerabilidades que impacten el negocio de la Entidad.

BUENAS PRACTICAS: Son lineamientos que contiene los principios básicos y generales para el desarrollo de los productos o servicios de la organización para la satisfacción al cliente.

CLASIFICACION DE LAS APLICACIONES: Las aplicaciones se clasifican conforme los procesos de la entidad y son: Misional, Estratégico y de Apoyo.

CONFIDENCIALIDAD: Garantizar que todos los recursos informáticos estén protegidos contra uso no autorizado o revelaciones accidentales. Asegurar que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.

DATO: Es una letra, número o símbolo que tiende a convertirse en información.

DEPENDENCIAS: Son los grupos que conforman la estructura organizacional de la Entidad.

DISPONIBILIDAD: Garantizar que la información se encuentre sólo a disposición de las personas, procesos o aplicaciones que deben tener acceso a ella y en el momento que así lo requieran.

DOCUMENTO: Es el medio físico que contiene la información que se quiere transmitir.

INFORMACIÓN: Se refiere a toda comunicación o representación de conocimiento como datos, en cualquier forma, con inclusión de formas textuales, numéricas, gráficas, cartográficas, narrativas o audiovisuales, y que es guardada en cualquier medio, ya sea magnético, en papel, en pantallas de computadoras, audiovisual u otro.

INFORMACIÓN DIGITAL: Cuando la información está almacenada en un medio magnético porque cuando se imprime se convierte en documento físico y en este último caso existe en el SGC la dependencia que define los lineamientos, normas, guías y estándares.

INTEGRIDAD: Establecer mecanismos y métodos de procesamiento para garantizar que toda la información que se maneje se encuentre libre de errores y/o corrupción por personas o procesos no autorizados. Salvaguardar que la información se mantenga con exactitud, tal como fue generada, sin ser manipulada ni alterada.

PROCESOS CRITICOS: Concepto que se utiliza para definir el conjunto de actividades o eventos que se ejecutan bajo ciertas circunstancias que inciden en los productos misionales de la entidad y en la satisfacción de los clientes.

REQUERIMIENTO: Necesidad de un servicio TIC que el usuario solicita a través del mecanismo definido por la organización en los procedimientos normalizados.

SERVICIO: Incluye los servicios profesionales para la instalación, mantenimiento, desarrollo, integración de software y adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y contratación de Hardware y soporte tanto de software como de hardware; así como de la plataforma tecnológica.

SERVICIOS TIC: El concepto de Servicio TIC consiste en dar soporte, de forma integrada y personalizada, a todas estas herramientas que necesita hoy en día el profesional de empresa para realizar su trabajo.

SISTEMA DE INFORMACIÓN: Se refiere a un conjunto independiente de recursos de información organizados para la recopilación, procesamiento, mantenimiento, transmisión y difusión de información según determinados procedimientos, tanto automatizados como manuales.

TIC: Conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, en la actualidad no solo una computadora hace referencia al procesamiento de la información. Internet forma parte de ese procesamiento que, quizás, se realice de manera distribuida y remota.

USUARIO: Persona que utiliza los recursos TIC y que interactúan de forma activa en un proceso, secuencia, código etc.

SERVICIO # 1

NOMBRE: MANEJO DE INFORMACIÓN PAGINA WEB

DESCRIPCIÓN: Aplicación web que permite brindar el servicio de información de archivistas, lideres, manuales, políticas, proyectos y registro de actividades realizadas en el Aeropuerto Internacional Santa Ana.

OBJETIVO: Brindar el servicio de información de la entidad dentro de la página web del Aeropuerto Internacional Santa Ana

CARACTERISTICA DEL SERVICIO:

- Aplicación web
- Pantalla responsive, para acceder desde cualquier dispositivo con acceso a internet.
- Módulo de consultas.

ALCANCE DE SERVICIO: Registro de información, manuales, políticas, proyectos, actividades y consultas inmediatas.

- **ARCHIVISTA:** Ingresa información de archivo.
- **TRAZABILIDAD:** Ingresa información del estado del informe, estados de expedientes, funcionarios y demás.
- **LIDER:** Ingresa la información del recibido del archivista.

- **SEGUIMIENTO VISITAS:** Ingresar información de radicados y fechas en las cuales los regionales enviaron los informes vía correo o de forma física, además de la legalidad de los mismos.

- **ANALISTA – LIDER:** Permite ingresar información de los hallazgos encontrados en las visitas y la información del recibido de los líderes.

- **CONSULTA:** Permite la consulta de la información contenida en la aplicación, no se puede ingresar, actualizar ni eliminar registros.

CANAL DE PRESTACIÓN: Aplicación web: aerosantaana.gov.co

SERVICIO #2

NOMBRE: REGISTRO DIARIO AERONAVE PARA LA AEROCIVIL

DESCRIPCIÓN: Formato de Excel que permite el registro de la información de los movimientos diarios realizados en el Aeropuerto, allí se registra información de aeronaves, empresa de la aeronave, lugar de proveniencia, cantidad de pasajeros, horario y el tipo de aviación: vuelo chárter, escuela, ambulancia, entre otros.

OBJETIVO: Obtener información directa del movimiento de pasajeros diaria.

CARACTERISTICA DEL SERVICIO:

- Formato Excel
- Correo electrónico

ALCANCE DE SERVICIO: Registro y consulta de información de los movimientos realizados en el Aeropuerto Internacional Santa Ana, esta información se ingresa diariamente por la Auxiliar administrativa para la Aerocivil, Perfil para que la Aerocivil registren la información diaria de los movimientos realizados en el Aeropuerto,

.

BENEFICIARIO: Aeropuerto Internacional Santa Ana, Aerocivil.

SERVICIO # 3

NOMBRE: SOFTWARE DE CONTABILIDAD PUBLIGESTION

DESCRIPCIÓN: Sistema de Información que contiene la información de las obligaciones. Por medio del programa, pueden consultar el estado de las obligaciones (Pagadas, Pendientes, en acuerdos de pagos) y descargar los informes. cuenta con los siguientes módulos:

OBJETIVO: Contener la información financiera de los pagos que realizan por cada una de sus respectivas obligaciones, posteriormente realizar a los pagos por medio de transferencias electrónicas.

CARACTERISTICA DEL SERVICIO:

- Módulo de seguridad con usuario y contraseña.
- Perfil de usuarios de acuerdo con el rol asignado.
- Consulta de histórico de obligaciones por estados (pagadas, generadas, disponibles, revocadas) solo para el rol de contador.
- Módulo de consultas, reportes.

ALCANCE DE SERVICIO:

- **Acuerdos de Pago – Títulos – Adición:** Perfil que permite creación y consulta de acuerdos de pago y títulos en todo su proceso, esto permite la generación de los correspondientes pagos.

- **Consulta de Pago:** Permite la consulta de los pagos de las obligaciones.

- **Pagos:** Permite el registro de autos y la generación de los formatos de los documentos de mandamientos de pago.

- **Jefe Coactivo:** Permite editar resoluciones ingresadas y editar información de los autos ingresados con anterioridad por los funcionarios de coactivo.

CANAL DE PRESTACIÓN: Software ..PUBLIGESTION

BENEFICIARIO: Contador, Aeropuerto Internacional Santa Ana.

SERVICIO #4

NOMBRE: VIGIA

DESCRIPCIÓN: Es el Sistema Misional, a través del cual ejerce las funciones de Supervisión, Vigilancia y Control habilitados.

OBJETIVO: Tiene por objetivo permitir a la entidad registrar la información requerida por el Aeropuerto, y así ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control a cada uno de sus funcionarios.

CARACTERISTICA DEL SERVICIO:

- Optimiza el Control de la Operación de la Entidad
- Permite el registro de información en el sistema central en línea
- Administra las entregas del Vigilado para algunos de sus formatos permitiendo controlar las fechas de cumplimiento de las obligaciones del Vigilado.
- Genera alertas, de acuerdo al cumplimiento de las obligaciones de los Vigilados facilitando la labor de inspección y control del Funcionario.
- Genera indicadores financieros, de acuerdo a las parametrizaciones establecidas por la Entidad, según los rangos en los que debe encontrarse cada indicador.
- Generar informes diarios sobre las actividades implementadas con el proyecto de bioseguridad para el Covid-19.

REGISTRO DE VIGILADOS

Permite al Vigilado a través de formularios, diligenciar y actualizar, información, como: datos generales, servicios que presta.

ADMINISTRATIVO

El vigilado de acuerdo con las entregas programadas por el Aeropuerto, registra la información: salarial, seguridad social, personal administrativo y operativo.

VIGILANCIA FINANCIERA

Módulo programable, en el que el Vigilado registra la información financiera, como: Pérdidas y Ganancia, Cliente, vencimiento y deudores; Propiedad, planta y equipo, entre otros.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

El Vigilado registra la información detallada correspondiente a la operación y al servicio, de acuerdo a su tipo de vigilado y servicio asociado.

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

El sistema de Gestión Documental permite gestionar la totalidad de procedimientos que exige un Sistema de Gestión de Documentos de Archivo, Éste sistema será el eje central de todo el Sistema VIGIA, ya que permite la generación de expedientes de todo y cada uno de los documentos internos y externos que ingresen y salgan.

SEGUIMIENTO A SANCIONES

Permite hacer el seguimiento al cumplimiento de las sanciones impuestas por el Aeropuerto Internacional Santa Ana y al desarrollo de los procesos administrativos sancionatorios, haciendo posible determinar el nivel de cumplimiento de las metas fijadas en la planeación. Permite generar información que proporcione una

perspectiva general del estado de los procesos administrativos sancionatorios y no sancionatorios de acuerdo con los diferentes procesos establecidos dentro de las normas procedimiento administrativo y tributario.

MONITOREO DE PQR

Permite establecer el mecanismo idóneo para la recepción, trámite y respuesta de las PQRS, con el fin de automatizar y estandarizar la gestión de la misma para ofrecerles a los usuarios una respuesta satisfactoria en los tiempos estipulados por la Ley.

CANAL DE PRESTACIÓN: 1. Vía web 2. Call center 3. Ventanilla de Atención al ciudadano 4. Punto PQRS

BENEFICIARIO: 1. Ciudadanía en general 2. Empresas habilitadas para la prestación de servicios 3. Terminales de transporte 4. Entidades del sector 5. Autoridades de transito 6. Funcionarios del Aeropuerto Internacional Santa Ana.

JUAN CARLOS ARIAS M
GERENTE