

Entidad: Vigencia: Fecha publicación: Ajustes:	FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA" 2019 30 DE ENERO DE 2019 VERSION 1
---	--

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE-ABR)
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Revisar y/o actualizar la Política de administración de riesgos	Política Administración de riesgos	Jefe de Planeación	mar-19	No se encontró actualización de la política de riesgos de acuerdo a los últimos lineamientos del DAFP.
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de	2.1 Revisar y actualizar mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de anticorrupción	Jefe de Planeación	mar-19	Pendiente actualización de los riesgos con la nueva metodología.
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Definir/ revisar grupos de interés de la empresa	Caracterización	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-19	Están definidas desde el 19 de Julio/18 SAT-F491
	3.2 Difundir información de interés a la ciudadanía	Información actualizada en la pagina WEB de SATENA y revista volar	Director comercial Jefe de Planeación Asesor Área de Comunicación Pública Jefe de Servicio al Cliente	Permanente	El Area de Investigación y Desarrollo de Proyectos del Depto. T.I, monitorea que se de cumplimiento a la actualización de la información de la Web. Ultima actualización fue en marzo/19.
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1 Realizar el monitoreo del plan anticorrupción	Monitoreo del Plan anticorrupción	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	31/01/2019 30/06/2019 28/12/2019	No se encontró evidencia de seguimiento por parte de la Oficina de D.O.; se requiere que se ajuste a acciones contundentes.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	4.2 Revisar el cumplimiento de lo establecido en el plan anticorrupción	Cumplimiento del plan anticorrupción	Jefe Control Interno	Trimestral	Se esta evaluando el I Trimestre./19

Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE-ABR)
Identificación de trámites	SATENA NO TIENE TRAMITES POR LO CUAL ESTE COMPONENTE NO APLICA. SE DEFINIO EL 5 DE AGOSTO DE 2016 MEDIANTE ACTAS NO.05 EN REUNIÓN EFECTUADA CON LOS DIRECTIVOS DE SATENA, LA DRA CLAUDIA GUERRERO LIDER A COMPAÑAMIENTO GEL Y LA DRA MYRIAM DIAZ COMO LIDER A COMPAÑAMIENTO DAFP.				

Entidad: Vigencia: Fecha publicación: Ajustes:	FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA" 2019 30 DE ENERO DE 2019 VERSION 1
---	---

Componente 3: Rendición de cuentas						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE-ABR)
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar, aprobar y publicar el informe de gestión de la vigencia inmediatamente anterior	Publicar informe de gestión de la vigencia anterior	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-19	https://www.satena.com/aym_documento/aym_informe_anual/2018/INFORME ANUAL SATENA 2018.pdf
	1.2	Mantener y realizar reuniones para determinar la información a presentar, los grupos de interés, el mecanismo para la rendición de cuentas junto con el cronograma de actividades	Actas de reunión cronograma Piezas publicitarias	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional Jefe de Publicidad y Mercadeo Jefe de Comunicación Publica	mar-19	SAT-F22 LISTA CHEQUEO RENDICIÓN CUENTAS 2019.xlsx
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar un espacio de diálogo mediante la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo, bidireccional y de manera directa con nuestros Grupos de Interés.	Pública de cuentas con los diferentes grupos de interés. Participación en ferias comerciales de turismo	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional Jefe de Comunicación Publica Director Comercial	mar-19	La audiencia pública se realizará el 24 de mayo/19
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Elaborar y motivar con un mensaje para concientizar la importancia de la rendición de cuentas. Dar incentivos (tiquetes aéreos) a los participantes a la rendición de cuentas. Así mismo entregar material publicitario a asistentes de ferias de turismo	Rifa de (3) tiquetes aéreos en rutas de la aerolínea, entrega de 3 Kits de Material Publicitario	Jefe Publicidad y Mercadeo Jefe Comunicación Publica	feb-19	Se hizo un cronograma para la realización de la audiencia pública en el mes mayo/19
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés sobre la rendición de cuentas. Los resultados serán publicados para consulta de la comunidad y en caso de requerirse, se realizará un plan de mejoramiento institucional, el cual será publicado en la página web para la respectiva retroalimentación.	Resultados encuesta de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.	Jefe Comunicación Publica	jun-19	PENDIENTE POR PROGRAMACION
	4.2	Realizar un Informe final de rendición de cuentas	Publicar un informe en el sitio web de la Empresa www.satena.com. Sobre el desarrollo de la Audiencia Publica	Jefe Oficina de Control Interno	jun-19	PENDIENTE POR PROGRAMACION

Entidad: Vigencia: Fecha publicación: Ajustes:	FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA" 2019 30 DE ENERO DE 2019 VERSION 1
---	--

Componente 4: Atención al ciudadano						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE-ABR)	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Mantener la dependencia que lidera la atención al cliente.	Mantener dependencias de : Servicio al Cliente Servicio al Cliente Operativo	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-19	La dependencia de atención al cliente se unificó en el Proceso Aeropuerto y fue trasladada en el mes de febrero/19.
	1.2	Elaboración del presupuesto anual, para Proceso Comercial en donde se determinen recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al Cliente	Presupuesto aprobado para la Dirección Comercial - Servicio al Cliente	Director Comercial	ene-19	El presupuesto de Servicio al Cliente para la vigencia 2019 fue proyectado por la Dirección de Aeropuertos Nacionales, teniendo en cuenta que esta área dejó de ser parte de la Dirección Comercial de acuerdo a las instrucciones de la Alta Gerencia, por lo cual son ellos quienes tienen toda la proyección presupuestal.
	1.3	Mantener y realizar reuniones de PNC, como mecanismo de comunicación directa entre las áreas de : Servicio al Cliente Servicio al Cliente Operativo la Alta Dirección y otros procesos para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora del servicio	Realizar reuniones periódicas de Producto No Conforme	Lideres de Proceso Aeropuerto Comercial Técnico Operaciones Estratégico	Mensual	En este período no se han realizado estas reuniones por decisión de la Alta Gerencia. El tema se tocará en el Comité de Planeación y Gestión.

Entidad: Vigencia: Fecha publicación: Ajustes:	FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA" 2019 30 DE ENERO DE 2019 VERSION 1
---	---

Componente 4: Atención al ciudadano						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE-ABR)

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener las capacitaciones a los agentes de servicio de call center sobre la aerolínea	Capacitación anual	Coordinador Ventas no Presenciales	jun-19	CAPACITACIONES CONTACT CENTER-ENE-ABR.xlsx
	2.2	Actualizar la información de datos de contacto, de oficinas y puntos de venta de SATENA en pagina web	Mantener actualizada la información en pagina web	Profesional Universitarios Mercadeo y Publicidad Jefe de Ventas no Presenciales	Permanente	Ultima actualización fue en Marzo 19/19.SATDTI-083 ASIGNACION RESPONSABLES WEB
	2.3	Adecuar la pagina WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en pagina web	Jefe Departamento TI	Permanente	No se ha realizado.
	2.4	Mantener el sistema de información para el ingreso y control de PQRs que facilite la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los Usuarios	Aplicativo PQRs	Jefe Departamento TI	Permanente	Funciona con un proveedor denominado AYSOFT
	2.5	Establecer indicadores del Call Center, que permitan medir su desempeño con estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuarios atendidos.	Reporte de servicio Call Center	Coordinador Ventas no Presenciales	Mensual	ESTADISTICAS CALL CENTER-ENE-ABR.png
	2.6	Ingresar de forma ordenada y correcta la información de las PQRs	Aplicativo PQRs actualizado	Director Comercial Profesional Universitario Oficina Asesora Jurídica	Permanente	No se pudo verificar por que a pesar de que se tienen los formatos de las PQRs con número consecutivo, no lo aplican en todas las agencias. Estan utilizando.
	2.7	Mantener el protocolo de servicio al cliente en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención	Protocolo de servicio actualizado	Jefe de Gestión Comercial	Cuando lo requiera	En este momento el área Gestión Comercial de la Dirección Comercial se encuentra en la estructuración del Protocolo el cual será entregado a finales de Junio y socializado en el segundo semestre al interior de SATENA.

Entidad: Vigencia: Fecha publicación: Ajustes:	FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA" 2019 30 DE ENERO DE 2019 VERSION 1
---	---

Componente 4: Atención al ciudadano						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE-ABR)	

Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Mediante capacitaciones de servicio al cliente fortalecer las competencias del personal que atienden directamente a los clientes a través de procesos de cualificación	50% de personal capacitado que atienden directamente a los clientes	Director de Aeropuerto	jun-19	Con corte al día 15 de junio de 2019, se cumplirá el presupuesto en donde se tenía la meta de capacitar al 50% de los funcionarios que cumplen funciones de Servicio al Cliente. Así mismo, es pertinente citar que, a la fecha, se han capacitado las siguientes agencias comerciales y puntos de atención SATENA: APO,PDA,TCO,IFI,ECH,BOG (50%) Bodega de Carga,Call Center,SATENA Tours.
	3.2	Fortalecer los procesos de selección del personal manteniendo los estudios de seguridad y prueba de polígrafo	Personal contratado con cualidades necesarias para el cargo	Director de Talento Humano	Permanente	Se reestructuró el proceso de selección a partir de enero 2019
	3.3	Realizar evaluación del desempeño de los empleados, en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios	Informe de Evaluaciones de desempeño	Director de Talento Humano Líderes de Proceso	Semestral	Se hizo la evaluación del desempeño a los funcionarios de planta SATENA, se recaba mucho en aplicar los valores de la empresa.
	3.4	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio y el código de integridad al interior de la empresa	Producción de 6 piezas publicitarias (fondos de pantalla)	Asesor Área de Comunicación Pública	Mensualmente	No se ha realizado esta actividad.

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar de ser necesario el procedimientos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.	Procedimiento SAT-P091 Tratamiento de PQRS actualizado	Jefe de Servicio al Cliente	Permanente	Pese a que el procedimiento SATP - 091 Tratamiento de PQRS, se encuentra actualizado, conforme a la normatividad vigente, que regula las PQRS, se pretende modificar lo concerniente a la ampliación de canales por medio de los cuales, el usuario puede interponer las quejas y reclamos.
	4.2	Realización de informes sobre atención de PQRS en reunión de PNC	Entregar del informe para reunión de PNC	Jefe de Servicio al Cliente	Mensual	Vicepresidencia de SATENA, a la fecha no se están llevando a cabo reuniones de PNC, no obstante, el área de Servicio al Cliente de SATENA proyecta mensualmente los informes requeridos por las autoridades que ejercen supervisión del tema (Aeronáutica Civil - GSED).

Entidad: Vigencia: Fecha publicación: Ajustes:	FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA" 2019 30 DE ENERO DE 2019 VERSION 1
---	---

Componente 4: Atención al ciudadano						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE-ABR)
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3	Mantener y revisar el manual de participación ciudadana	Manual actualizado de participación ciudadana	Asesor Área de Comunicación Pública	abr-19	La Dirección Comercial de SATENA cuenta con el Manual del Usuario, que se encuentra en proceso de actualización, en el cual se establecen todas las condiciones que pueden ser consultadas por los pasajeros, el mismo puede ser consultado en el siguiente link: https://www.satena.com/servicios/manual-del-usuario/58
	4.4	Revisión de la normatividad que apliquen para la atención de nuestros clientes	Socialización permanente en actualización de normas	Jefe servicio al Cliente	Trimestral	Teniendo en cuenta, la proyección de normas, aplicadas al transporte aéreo, la Dirección de Aeropuertos Nacionales socializa a nivel nacional los cambios que regulan procedimientos especiales respecto al transporte aéreo.
	4.5	Mantener protegida y segura la base de datos de los clientes mediante protocolos de seguridad y acceso a consulta como la actualización de licencias para prevenir ataques informáticos	Protección de Datos Personales de SATENA protegida	Jefe Departamento TI	Permanentemente	https://www.satena.com/aym_document/aym_corporate/politicas_condiciones_terminos_uso.pdf
	4.6	Mantener la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Jefe de Control Interno	Permanentemente	NO ES RESPONSABILIDAD DE LA OCI
	4.7	Mantener formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal en oficinas y módulos de atención al usuario	Formato de recepción de PQRs en puntos de atención	Coordinador de Servicio al Cliente Administrativo y Operativo	Permanentemente	Al tomar como evidencia la página web de SATENA, se confirma que, el informe de gestión respecto a atención al ciudadano y redes sociales,
	4.8	Mantener el sistema de asignación de números consecutivos para PQRs	Aplicativo PQRs	Jefe Departamento TI	Permanentemente	Respuestas a requerimientos consolidados para atención al usuario, se ha cumplido a satisfacción y su evidencia reposa en la citada página web.
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	5.1	Actualizar herramientas para caracterizar los clientes - usuarios	Caracterización de los clientes actualizada	Director Comercial	ene-19	Esta tarea se realiza cada dos años desde el Call Center.
	5.2	Realizar evaluaciones de percepción de los clientes usuarios	Entregar encuestas de satisfacción al año a los usuarios	Jefe de Servicio al Cliente Jefe de Ventas no Presenciales	Enero - julio	Desde la Dirección Comercial se realiza encuesta de satisfacción al cliente de manera semestral, la cual será enviada en el mes de junio.

Entidad: Vigencia: Fecha publicación: Ajustes:	FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA" 2019 30 DE ENERO DE 2019 VERSION 1
---	---

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE-ABR)
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Definir y mantener actualizada la información mínima de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 a la que pueden tener acceso los grupos de interés (información corporativa en web y redes sociales)	Información mínima obligatoria actualizada Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Director Comercial Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	Permanentemente	La última actualización de la información, se hizo el 19 de marzo/19
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecer los mecanismos de interacción para el suministro de información específica (atención al ciudadano y redes sociales) Respuestas a requerimientos consolidados para atención al usuario	Disponibilidad de informes mensuales de PQRs Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Jefe Servicio al Cliente	De acuerdo a solicitudes recibidas	Al tomar como evidencia la página web de SATENA, se confirma que, el informe de gestión respecto a atención al ciudadano y redes sociales, respuestas a requerimientos consolidados para atención al usuario, se ha cumplido a satisfacción y su evidencia reposa en la citada página web.
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos que apoyan el proceso de gestión de información: inventario de activos de información, esquema de publicación de información, índice de información clasificada y reservada	Instrumentos actualizados Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Jefe Departamento TI Jefe Oficina Jurídica	Semestral	Se hace permanentemente
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Adecuar la pagina WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en pagina web	Jefe Departamento TI	feb-19	Se indica que se mantiene el etiquetado para el acceso a la función táctil y de voz para personas discapacitadas en la página web, cumpliendo los criterios de Gobierno Digital.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de PQRs	Jefe de Servicio al Cliente	Trimestral	https://www.satena.com/aym_document/aym_informes_gsed/2019/SEGUIMIENTO_MULTIPLE_S_CANALES_2019_ENE_MAR.pdf

Entidad: Vigencia: Fecha publicación: Ajustes:	FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA" 2019 30 DE ENERO DE 2019 VERSION 1
---	--

Componente 6: Iniciativas Adicionales						
SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE-ABR)
Iniciativas Adicionales	1.1	Realizar campañas de sensibilización y promoción para la transparencia al interior de la empresa mediante fondos de pantalla sobre el comportamiento en la actuación de los empleados de SATENA	Producción de 6 piezas publicitarias (fondos de pantalla)	Jefe de Comunicación Pública	mensualmente	Actividad no realizada.

MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN SATENA 2019

IDENTIFICACIÓN	RIESGO	ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad de materialización		Tipo de control		Admón. del Riesgo		Acciones	Responsables	SEGUIMIENTO I CUATRIMESTRE 2019
		Casi Seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
ESTRATEGICO: Definir y coordinar los lineamientos, las políticas y el plan estratégico de la empresa que permitan a los procesos formular su planificación y evaluación a su gestión, orientada al desarrollo y cumplimiento de la misión y los objetivos de la empresa.	Concentración de autoridad o exceso de poder en cargos directivos		X	X		X		Realizar campañas de sensibilización continuas sobre el Código de Ética y Buen Gobierno con el propósito de interiorizar a los funcionarios sobre la transparencia en el actuar diario.	Dirección de Talento Humano/Comunicación Organizacional	En esta vigencia no han sensibilizado el Código de Integridad que reemplazó al Código de Ética.
	Ausencia de canales de comunicación internas en SATENA.		X	X		X		Establecer mecanismos de comunicación interna y externa de fácil acceso como intranet y página WEB.	Comunicación Pública y Organizacional Dirección Administrativa	Todos los funcionarios tienen acceso a la información de la WEB y de la intranet.
	Que los lineamientos y documentos estratégicos de la institución se desconozcan, no se apliquen o no sean pertinentes.		X	X		X		Realizar sensibilizaciones del Plan Estratégico de la Compañía Realizar seguimiento a los planes de acción realizar presentación trimestralmente de indicadores a la Alta Gerencia	Gestores de Calidad Talento Humano Desarrollo Organizacional líderes de los Procesos	La Oficina de Planeación conformó el Plan Estratégico para el cuatrienio, con la colaboración de todos los procesos y a su vez estos diseñaron el Plan de Acción. Se tienen publicados los indicadores del primer trimestre.
	Manipulación de los resultados del seguimiento y evaluación de planes, programas o proyectos		X	X		X				

MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN SATENA 2019

IDENTIFICACIÓN	RIESGO	ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
		Probabilidad de materialización		Tipo de control		Admón. del Riesgo		Acciones	Responsables	SEGUIMIENTO I CUATRIMESTRE 2019
		Casi Seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
COMERCIAL: Planear y ejecutar estrategias comerciales para generar los ingresos proyectados y mejorar el servicio de la aerolínea.	Desinformación a la ciudadanía. Información desactualizada de promociones y tarifas.		X	X		X		Mantener actualizada la página web y condiciones tarifarias	Oficina de Planeación Dirección Comercial	Se revisa permanentemente y se ajusta.
	Bajo nivel de publicidad de la información en los canales presenciales y no presenciales.		X	X		X		Realizar campañas publicitarias de acuerdo a las condiciones establecidas y el presupuesto asignado	Dirección Comercial	
OPERACIONES: Planear, controlar y ejecutar las operaciones aéreas mediante la implementación de estrategias de mejoramiento en el servicio con personal de tripulaciones de vuelo y despachadores entrenados y habilitados conforme a las regulaciones aéreas de la industria, fomentando la cultura para la	Recibir beneficios económicos con el fin de acelerar la expedición de licencias sin el cumplimiento de los requisitos legales.		X	X		X		Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación SAT-M06 Realizar sensibilizaciones periódicas de acuerdo a los procesos de contratación	Oficina Jurídica Supervisores de los contratos	Aun persiste el no cumplimiento de los lineamientos del Manual de Contratación en cuanto a la oportunidad y calidad de los Estudios Previos y/o Pliegos de Condiciones.
ADMINISTRATIVO: Garantizar que el desarrollo de la cadena logística satisfaga la necesidad de todos los procesos de manera oportuna	Utilización inapropiada de los recursos de infraestructura, insumos y equipos de la Entidad		X	X		X		Realizar sensibilizaciones para el uso adecuado de los recursos físicos y tecnológicos	Dirección Administrativa/ Comunicación Organizacional	El Departamento de T.I. permanentemente revisa las directrices de uso de las herramientas tecnológicas y además desde la Dirección Administrativa se estableció el Comité de Cero Papel.
	Mecanismos inapropiados para el manejo de la seguridad de la información.		X	X		X		Definir los parámetros, procedimientos y actividades para proteger la información física y digital.	Departamento de TI	

MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN SATENA 2019

MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN SATENA 2019										
IDENTIFICACIÓN	RIESGO	ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad de materialización		Tipo de control		Admón. del Riesgo		Acciones	Responsables	SEGUIMIENTO I CUATRIMESTRE 2019
		Casi Seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
FINANCIERO: Asistir y asesorar a la Presidencia en el desarrollo de programas y estrategias relacionadas con la gestión financiera de SATENA, con el fin de alcanzar un eficiente manejo de los recursos para la preservación del patrimonio y satisfacción de nuestros usuarios con Calidad.	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.		X	X		X		Realizar seguimiento y control al presupuesto aprobado por el CONFIS y entes superiores.	Dirección Financiera	Se nombraron los Gestores de Presupuesto, el cual conjuntamente con los supervisores se hace seguimiento al Presupuesto asignado por proceso .
	Fraude en el recaudo		X	X		X		Establecer mecanismos de control y seguimiento al recaudo de ingresos.	Dirección Financiera	La Dirección Comercial, presenta un informe semanal de la situación de los ingresos de la compañía.
	Generación de pagos repetitivos a un mismo proveedor bajo un mismo objeto sin control.		X	X		X		Definir las políticas de pago a proveedores y realizar el seguimiento a los mismos.	Dirección Financiera Alta Gerencia	La política de pagos se encuentra establecida en 45 días.
	Desviación de recursos con fines propios.		X	X		X		Realizar seguimiento a los procedimientos establecidos por la Dirección Financiera y Oficina Jurídica (Manual de Contratación SAT-M06). Realizar Capacitaciones	Dirección Financiera Oficina Jurídica	En la presente vigencia no se ha realizado capacitación sobre el Manual de Contratación; siembargo la oficina de contratos permanentemente realiza asesoría y acompañamiento a los procesos en materia de contratación
JURIDICO: Asesorar, acompañar, controlar y representar a satena en todos los asuntos de orden jurídico y los relacionados con procesos prejudiciales, judiciales, extrajudiciales y contractuales.	Pérdida, alteración , ausencia , y retardo de la documentación pre-contractual, contractual y post contractual		X	X		X		Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación	Supervisores de los contratos Oficina Jurídica	En la presente vigencia no se ha realizado capacitación sobre el Manual de Contratación; siembargo la oficina de contratos permanentemente realiza asesoría y acompañamiento a los procesos en materia de contratación
	Carencia de elementos de análisis suficientes, para determinar especificidades de los objetos a contratar, productos esperados y costos de los servicios.		X	X		X		Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación SAT-M06 Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación	Supervisores de los contratos Oficina Jurídica	
	Falta de planeación contractual e inadecuada supervisión		X	X		X		Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación	Supervisores de los contratos Oficina Jurídica	

MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN SATENA 2019

MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN SATENA 2019										
IDENTIFICACIÓN	RIESGO	ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad de materialización		Tipo de control		Admón. del Riesgo		Acciones	Responsables	SEGUIMIENTO I CUATRIMESTRE 2019
		Casi Seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
TALENTO HUMANO: Contribuir al cumplimiento de los objetivos y las metas trazadas desde la Alta Dirección, aportando el conocimiento de las nuevas tendencias, para tener el mejor Talento Humano a través de la planificación, administración, evaluación y desarrollo del mismo, liderando programas de comportamiento que permitan el bienestar físico, mental y social del trabajador, así como la preservación de su vida y condiciones laborales para el desarrollo de sus funciones.	Contratación de personal sin idoneidad para el cargo, omitiendo los procedimientos internos y legales establecidos.		X		X		X	Realizar seguimiento y control de los procedimientos establecidos.	Control Interno Talento Humano	La oficina de Control interno en su rol de auditoría, permanentemente realiza seguimiento al cumplimiento de los procedimientos. La razón es que hace parte de los criterios a evaluar.
CONTROL INTEGRAL: Establecer mecanismos de control para garantizar que satena y sus proveedores cumplan con la normatividad vigente aplicable bajo los parámetros del sistema de seguridad operacional - sms, reglamentos aeronáuticos de colombia- rac, manual general de mantenimiento-mgm, modelo estándar de control interno-meci, normas técnicas de calidad y demás normas de calidad inherentes a los métodos de vigilancia.	Debilidad en el Desarrollo de Auditorías Internas de Gestión a beneficio propio.		X		X		X	Realizar auditorías internas y externas para el mejoramiento continuo de SATENA, bajo los parámetros vigentes para el tipo de auditoría.	Depto de Seguridad Depto de Administración de la Calidad Oficina de Control Interno	Las áreas que componen el proceso de control integral (Depto de Seguridad, Depto de Administración de la Calidad/Oficina de Control Interno), cumplen con sus planea de Acción
AEROPUERTO: Planear, ejecutar y controlar la prestación del servicio en el transporte de pasajeros, correo y carga de manera idónea con el fin de satisfacer las necesidades del cliente	Soborno para transporte de sustancias ilícitas		X		X		X	Rotación de personal Realizar estudios de seguridad al personal Mayores inspecciones y vigilancia	Líder Aeropuerto Líder de Seguridad	La rotación del personal en el aeropuerto ha disminuido, la razón es que se estableció un programa de entrenamiento, De otro lado el grupo de seguridad aeroportuaria, mantiene activado su plan de vigilancia.