

























































































































	<b>ANEXO No 1</b>	CÓDIGO: SAT-D02
	<b>POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SATENA</b>	
		PÁG.: 1/1

Así entonces, se espera minimizar el impacto generado por los contratos de transporte aéreo de pasajeros y cumplir en debida forma este servicio, en aras de evitar futuras reclamaciones y menos aún, que culminen en procesos judiciales contractuales.

Para soportar la política planteada, se emplearán los indicadores de gestión y resultado registrados conforme a la siguiente matriz:

Matriz No. 4

SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A. SATENA					
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
Causas primarias o subcausas	Insumo del Plan de Acción		Evaluación		
	Medida	Mecanismo	Indicador de Gestión	Indicador de Resultado	Indicador de Impacto
Incumplimiento en la entrega del Equipaje, conforme al contrato de transporte aéreo	Cumplir el contrato de transporte, entregando el equipaje por parte de las áreas de los aeropuertos en las cuales SATENA tiene operación, en la prestación del servicio de transporte aéreo	Capacitación y retroalimentación	Reclamaciones recibidas / Reclamaciones atendidas	Número de capacitaciones programadas / Número de capacitaciones realizadas	Número de demandas de la vigencia 2017 / Número de demandas radicadas en la vigencia 2018
Indebida custodia de la mercancía por parte del personal encargado de la bodega de carga de SATENA	Lograr que el personal de las bodegas de carga, custodie en debida forma, la mercancía objeto de transporte, a cargo de SATENA	Capacitación y retroalimentación	Reclamaciones recibidas / Reclamaciones atendidas	Número de capacitaciones programadas / Número de capacitaciones realizadas	Número de demandas de la vigencia 2017 / Número de demandas radicadas en la vigencia 2018

Consecuente con lo expresado, esperamos poner en marcha la presente política, previa autorización del Comité Interno de Conciliación del SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A. SATENA.