

		<b>MAPA DE RIESGOS PELIGROS Y GESTIÓN DEL RIESGO</b>										CÓDIGO: SAT-F72	
												A PARTIR DE: 11 OCTUBRE 2011	
												VERSIÓN: 02	
												PÁG: 1/1	

PROCESO :		SATENA												
No.	TIPO DE OPERACIÓN O ACTIVIDAD (OBJETIVO DEL PROCESO)	DEPENDENCIA	PELIGRO GENÉRICO	COMPONENTE ESPECÍFICO DEL PELIGRO	CAUSA	CONSECUENCIA RELACIONADA AL PELIGRO	ÍNDICE DE RIESGO PROBABILIDAD/FRECUENCIA	ÍNDICE DE RIESGO SEVERIDAD O IMPACTO	DEFENSAS ACTUALES PARA CONTROLAR EL RIESGO E ÍNDICE DE RIESGO (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, RECURSOS Y CAPACIDADES)	ACCIONES ULTERIORES PARA REDUCIR EL RIESGO E ÍNDICE DE RIESGO RESULTANTE	INDICADOR	CRONOGRAMA	NOMBRE Y CARGO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE	AVANCE A 30 de SEPT.2013

1	SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO	Grupo de Comunicación Pública y Organizacional Grupo Gestión del Talento Humano	Incumplimiento en las directrices y políticas de la Empresa.	Ausencia de cultura de comunicación.	Falta de cultura del mejoramiento continuo.	Insatisfacción del cliente interno.	5/ Frecuente	4/ Mayor	1. Se Socializa los valores al interior de la Empresa. 2. Desconocimiento por parte de los funcionarios del alcance de las funciones en cuanto al cargo. 3. Disponibilidad de la información en medios físicos y digitales. 4. Falta de efectividad en la inducción y entrenamiento del personal.	1. Interiorizar en el personal que documentos deben tener en cuenta para el cumplimiento y ejecución de funciones. 2. Generar compromiso por parte de Direcciones y Jefaturas con respecto al liderazgo y apoyo a los funcionarios a cargo.	Cumplimiento de Actividades	Permanente	My. Angela Rodríguez, Jefe Grupo Comunicación Pública y Organizacional	1. Se realizaron 71 capacitaciones planeadas y 2 inducciones a diferentes grupos ocupacionales. 2. Una vez realizada la medición de clima y cultura organizacional, Talento Humano busca generar más compromiso con el cumplimiento de los valores y principios institucionales y el desarrollo y cumplimiento de las Políticas de Presidencia.	
					Reprocesos Administrativos.	Falta de interés por el beneficio grupal.	5/ Frecuente	4/ Mayor		1. Socializar la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo al interior de los Procesos.	Cumplimiento de Actividades	Permanente			My. Angela Rodríguez, Jefe Grupo Comunicación Pública y Organizacional
					Mejoramiento de los procesos internos	Debilidad en el Proceso de Inducción y entrenamiento.	5/ Frecuente	5/ Catastrófico		1. Fortalecer la Inducción y entrenamiento del personal de la Empresa. 2. Generar un documento que estandarice los medios y tiempos para la inducción general e inducción al cargo con sus evaluaciones.	Cumplimiento de Actividades	Permanente			Angela Liliana Rondón, Jefe Grupo Gestión del Talento Humano
2	SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO	Dirección Administrativa	Generación de datos inadecuados	Sistemas de Información susceptibles a la vulneración de los datos.	Falta reportar las fallas técnicas inmediatamente.	1. Pérdida o alteración de la información.	3/ Remoto	4/ Mayor	1. Se mantienen backups de las bases de datos. 2. Se restringe de acceso a usuarios. 3. Se cuenta con seguridad firewall sobre los servidores. 4. Existe autenticación sobre dominio. 5. Falta de seguridad sobre la red. 6. No se cuenta con una herramienta que maneje el servicio IPS / IDS y calidad de ancho de banda.	1. Adquirir un dispositivo y/o servicio que permita optimizar la calidad de ancho de banda. 2. Restringir al interior de la compañía el acceso a páginas no requeridas para la operación	Adquisición de servicios	Anual	TC. Gilberto Riaño Amador, Jefe Dirección Administrativa	1.No se ha adquirido el dispositivo por falta de recursos., se tiene presupuestado para el 2014 2. Desde los equipos asignados por la compañía se bloquean las páginas no oficiales para la operación	
						2. Confiabilidad de la información.	4/ Ocasional	4/ Mayor							
3	SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO	Oficina Asesora de Planeación	Incumplimiento de las condiciones tarifarias legalizadas de la Empresa.	Tarifas de tiquetes aéreos asignados a quien no cumple con los requisitos	Incumplimiento a los procedimientos	1. Mala administración de recursos.	4/ Ocasional	Moderado	1. Personal capacitado. 2. Normatividad legalizada. 3. Sistema comercial parametrizado.	1. Verificación del cumplimiento de la normatividad legalizada. 2. Seguimiento de la utilización de los códigos de acceso para la asignación de tarifas en la generación de tiquetes. 3. Monitorear las condiciones tarifarias.	No. de Seguimientos	Anual	Jefe Oficina Asesora de Planeación Judith Izquierdo, Jefe Oficina de Control Interno	1.,El proveedor del sistema "Aeropack" envía a SATENA reporte semanal de la mala practica denominada "Churning" (Alterar los plazos de compra establecidos), con este informe se revisan las sillas bloqueadas de forma irregular mediante esta practica, la cual es utilizada por las agencias de Viajes, Comerciales y/o funcionarios de puntos de venta de SATENA y se procede a liberarlas tal y como esta establecido en las condiciones tarifarias. 2. - El area de revenue envia informes de esta modalidad a la Dirección Comercial con el fin de que realicen llamadas de atención a las agencias Comerciales, de Turismo y de Viajes por el incumplimiento a lo establecido en el contrato. - Se evidencia dentro del Sistema "Aeropack" con que privilegios cuenta cada usuario de acuerdo a la solicitud efectuada por Gerentes de Agencias Comerciales y Director Comercial, quienes determinan que privilegios deben tener cada uno de los funcionarios dentro del sistema "Aeropack" de acuerdo a sus funciones. Dichas solicitudes se encuentran archivadas en medio electrónico. 3. El último monitoreo fue realizado en Junio/13 .	
							2. Manipulación inadecuada de las tarifas en el sistema comercial.	4/ Ocasional							Moderado

4	SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO	Grupo de Contratos	Desfavorable manipulación en el proceso contractual	Requerimientos definidos en los pliegos de condiciones y/o estudios previos que se permita a un grupo en especial.	Cambios en la normatividad aplicable.	Adquisición inadecuada de bienes y/o servicios.	4/ Ocasional	4/ Mayor	<p>1. Se cuenta con normatividad actualizada.</p> <p>2. Se asigna personal para la supervisión de contratos.</p> <p>3. Se cuenta con multas y sanciones por incumplimientos.</p> <p>4. Se mantiene seguimiento y control por parte de la Oficina de Control Interno.</p> <p>5. Se mantiene publicada las fases contractuales en el sitio web y Sireci.</p> <p>6. Se adelantan investigaciones por las debilidades en el proceso contractual.</p> <p>7. Se cuenta con registro de proveedores y tiene acceso cualquier persona interesada en participar en los procesos contractuales de la Empresa.</p> <p>8. Se informa a los proveedores al inicio de cada año sobre el desarrollo de los procesos contractuales y el compromiso de SATENA con el programa anticorrupción.</p> <p>9. Se capacita y se brinda asesoría al personal de SATENA sobre la normatividad y los procesos contractuales.</p> <p>10. No se cuenta con un sistema integrado que elimine reprocesos y permita mayor control en el proceso contractual.</p> <p>11. Falta de asignación de recursos para interventorías especializadas.</p>	<p>1. Controlar los estudios y pliegos requeridos para los procesos contractuales.</p> <p>2. Requerir la asignación de personal calificado para la evaluación de ofertas.</p> <p>3. Requerir la asignación de personal calificado para la supervisión de contratos.</p> <p>4. Adquirir un sistema tecnológico que elimine reprocesos y permita mayor control sobre el proceso contractual.</p> <p>5. Asignar recursos para contratar interventorías especializadas.</p> <p>6. Incentivar a las personas que realizan supervisión de contratos.</p> <p>7. Capacitar al personal con respecto a las sanciones que se generan por la inadecuada supervisión y por la violación a los principios contractuales.</p>	Cumplimiento de Actividades	Anual	Alejandra Cuevas, Jefe Grupo de Contratos	Judith Izquierdo, Jefe Oficina de Control Interno	<p>1 Controlar los estudios y pliegos requeridos para los procesos contractuales. El Grupo de Contratos presta asesoría continua a los diferentes funcionarios de SATENA para la elaboración de estudios previos, principalmente en temas de planeación, justificación de la necesidad y selección de contratistas. Cada año el Grupo de Contratos realiza capacitaciones sobre el Manual de Contratación de SATENA. Durante el año 2011 se realizaron seis (6) capacitaciones, en el año 2012 se dictaron cinco (5) capacitaciones. Para el presente año, el Grupo de Contratos dictará capacitaciones entre la última semana de octubre y primera de noviembre de 2013, teniendo en cuenta las modificaciones que se realizarán al Manual de Contratación de SATENA y al módulo de contratación de la página web de la entidad.</p> <p>2 Requerir la asignación de personal calificado para la evaluación de ofertas. El Grupo de Contratos ha realizado reuniones de contratos en las cuales ha manifestado la necesidad de nombrar personas idóneas y con experiencia tanto para evaluar las ofertas como para supervisar los diferentes contratos.</p> <p>La responsabilidad en la evaluación de las ofertas de un proceso abierto recae sobre el Director del área, sin embargo, el Grupo de Contratos en numerosas reuniones ha explicado que los Directores pueden apoyarse en sus funcionarios para realizar las evaluaciones de ofertas, pero que las personas designadas deben conocer las especificaciones técnicas y condiciones de los bienes y/o servicios que SATENA pretende contratar.</p>	
				Ofrecer beneficios para acelerar la aceptación de una propuesta comercial o legalización de un contrato.	Falta de ética profesional. Insatisfacción salarial.	Favorecimiento a terceros en el proceso de selección.	3/ Remoto	3/ Moderado							<p>3. Requerir la asignación de personal calificado para la supervisión de contratos.</p>	<p>3 Requiere la asignación de personal calificado para la supervisión de contratos. El Grupo de Contratos ha realizado reuniones de contratos en las cuales ha manifestado la necesidad de nombrar personas idóneas y con experiencia tanto para evaluar las ofertas como para supervisar los diferentes contratos.</p>
				Tratar de influenciar a los funcionarios en la toma de decisiones en el proceso contractual.	Falta de ética profesional.	Incurrir en peculado	3/ Remoto	4/ Mayor							<p>4. Adquirir un sistema tecnológico que elimine reprocesos y permita mayor control sobre el proceso contractual.</p>	<p>Igualmente, el Grupo de Contratos ha hecho énfasis en el deber que recae sobre los evaluadores y supervisores de contratos y la importancia y responsabilidades que conlleva la supervisión de contratos.</p>
					Insatisfacción salarial.	Decisiones ajustadas a intereses particulares	3/ Remoto	3/ Moderado								
				Carencia de la formación y/o experiencia necesaria para evaluar las ofertas.	Falta de información de las deficiencias detectadas en el proceso contractual.	4/ Ocasional	4/ Mayor	<p>7. Capacitar al personal con respecto a las sanciones que se generan por la inadecuada supervisión y por la violación a los principios contractuales.</p>							<p>4 Adquirir un sistema tecnológico que elimine reprocesos y permita mayor control sobre el proceso contractual. Se viene gestionando con la Oficina de Sistemas, un software que permitiría llevar el registro y control de cada uno de los contratos y que facilitará la presentación de diferentes informes para los entes internos y externos. Esta semana se envió a la Oficina de Sistemas, la matriz con los datos básicos e información contractual que debería contener el aplicativo.</p> <p>Igualmente, la Oficina de Sistemas ha informado a este Grupo que solicitó un presupuesto para el próximo año, que cubriera la necesidad de un sistema tecnológico para el manejo de la información contractual y de gestión documental.</p> <p>5 Asignar recursos para contratar interventorías especializadas. Es responsabilidad de cada Área planear las necesidades contractuales, nombrar a las personas idóneas para supervisar y controlar la satisfacción de esas necesidades y estimar un presupuesto para contratar personas o empresas que sean las encargadas de controlar aquellos contratos que por tener especificaciones o condiciones especializadas, solo pueden ser supervisados por personal capacitado o con suficiente experiencia en los servicios o bienes a ser contratados.</p> <p>6 Incentivar a las personas que realizan supervisión de contratos. El Grupo de Contratos envía mensualmente un listado de contratos y la actualización de los informes mensuales de supervisión, allí se puede comprobar, que supervisores cumplen con la responsabilidad que conlleva su actividad.</p> <p>7. Capacitar al personal con respecto a las sanciones que se generan por la inadecuada</p>	

ELABORÓ: Madelen Astrid Rodríguez CARGO:

Jefe Grupo Desarrollo Organizacional

LÍDER DEL PROC

BGA. CARLOS EDUARDO MONTEALEGRE RODRIGUEZ

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_