

MAPA DE RIESGOS PELIGROS Y GESTIÓN DEL RIESGO								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 DICIEMBRE 2013
1	SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO	Grupo de Comunicación Pública y Organizacional	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 168 capacitaciones planeadas y 3 inducciones a diferentes grupos ocupacionales. 2. Se hizo una encuesta de clima organizacional con la empresa SIGMA, con una muestra de 100 funcionarios y calificación final de 3,9/5, para la vigencia 2014 se va a trabajar en el tema para elevar la calificación. 3. Se atendió la visita de re-certificación con COTECNA, el cual permitió continuar con el certificado de Gestión de Calidad.
					Reproches 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 de vulneración de los datos.	Falta de 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 Rifafo 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 condiciones tarifarias legalizadas de la Empresa.	Tarifas de tickets aéreos asignados a quienes no cumplen con los requisitos	Incumplimiento de 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 tickets. 3. Monitorear las condiciones tarifarias.	No. de Seguidimientos	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 práctica denominada "Churning" (Alterar los plazos de compra establecidos), con este informe se revisan las sillas bloqueadas de forma irregular mediante esta práctica, 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 área de revenue envía 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. 3. Se evidencia dentro del Sistema "Aeropack" con privilegios cuenta cada usuario de acuerdo a la solicitud electuada 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 que se permite a un grupo especial.	Cambios en la normatividad aplicable.	Adquisición inadecuada de bienes y/o servicios.	4/ Ocasional	4/ Mayor	1. Personal capacitado. 2. Normatividad legalizada. 3. Sistema comercial parametrizado.	1. Controlar los estudios y pliegos requeridos para los procesos contractuales. 2. Seguir el proceso de contratación de SATENA y al módulo de contratación de la página web de la entidad. 3. 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. La responsabilidad en la evaluación de las ofertas es 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. 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. 4 Adquirir un sistema tecnológico que elimine reproches y permita mayor control sobre el proceso contractual. Se viene gestionando con la Oficina de Sistemas, un software que permitirá llevar el registro y control de cada uno de los contratos, que facilite 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. 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. 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 encargadas de controlar	Cumplimiento de Actividades	Anual	Alejandra Cuevas, Jefe Grupo de Contratos Judith Izquierdo, Jefe Oficina de Control Interno	
					Estudio de necesidades, con debilidad en la justificación del requerimiento.	Fuga de dineros.	3/ Remoto	4/ Mayor						
					Ofrecer beneficios para acelerar la aceptación de una propuesta comercial legalizada de un contrato.	Favorocimiento a terceros en el proceso de selección.	3/ Remoto	3/ Moderado						
					Falta de ética profesional.	Incumplimiento a intereses particulares	3/ Remoto	3/ Moderado						

				Tratar de influenciar a los funcionarios en la toma de decisiones en el proceso contractual.	Carencia de la formación y/o experiencia necesaria para evaluar ofertas.	Falta de información de las deficiencias detectadas en el proceso contractual.	4/ Ocasional	4/ Mayor	programa anticorrupción. 9. Se capacita y se brinda asesoría al personal de SATENA sobre la normatividad y los procesos contractuales. 10. No se cuenta con un sistema integrado que elimine reprocesos y permita mayor control en el proceso contractual. 11. Falta de asignación de recursos para interventorías especializadas.	7. Capacitar al personal con respecto a las sanciones que se generan por la inadecuada supervisión y por la violación a los principios contractuales.					aqueños 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. 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. 7 Capacitar al personal con respecto a las sanciones que se generan por la inadecuada supervisión y por la violación a los principios contractuales. 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. 8. Se asignó a una funcionaria para estructurar los estudios previos.
--	--	--	--	--	--	--	--------------	----------	---	---	--	--	--	--	---

ELABORÓ: Madelen Ástrid Rodríguez CARGO: Jefe Grupo Desarrollo Organizacional

LIDER DE PROCESO: MG (R) JUAN CARLOS RAMIREZ MEJIA

FIRMA: feb.10/14