











## PLAN ANTICORRUPCIÓN

CÓDIGO: SAT-M59

A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015

VERSION: 03

PAG: 5/22

### OBJETIVO

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano apoyados de los requisitos establecidos en el Decreto 2641 de 2012, con el fin de aumentar la integración, desempeño, productividad y transparencia en la Empresa.

### ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar el mapa de riesgos de corrupción de SATENA y sus respectivas medidas de mitigación.
- ✓ Establecer acciones de racionalización de trámites para la Empresa.
- ✓ Definir mecanismos de rendición de cuentas para la Empresa.
- ✓ Implementar acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano en SATENA.
- ✓ Desarrollar acciones de interacción con la ciudadanía

### ALCANCE

Inicia con la identificación de actividades y mecanismos que eviten la presencia de actos de corrupción al interior de los Procesos hasta la implementación de acciones derivadas de los resultados obtenidos de los seguimientos y evaluaciones de Plan.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN

CÓDIGO: SAT-M59

A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015

VERSION: 03

PAG: 6/22

### GLOSARIO

**CORRUPCIÓN:** El abuso de posiciones de poder o de confianza para beneficio particular en detrimento del interés colectivo realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie en servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u comisiones.

**EFICACIA:** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

**EFICIENCIA:** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**PECULADO:** El código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que está a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante" o en desfalco.

**RIESGO:** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

**RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Posibilidad que ocurran hechos de corrupción en las entidades públicas a partir de la existencia de ciertas condiciones institucionales y ciertas prácticas de los actores.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	CÓDIGO: SAT-M59
		A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015
		VERSION: 03
		PAG: 7/22

## CAPÍTULO 1

### ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; SATENA ha realizado un diagnóstico inicial, el cual identifica las necesidades internas y externas, para poder definir las estrategias y actividades a desarrollar en el Plan:

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Alta rotación de personal.	Normatividad legalizada y actualizada.
Desconocimiento de la normatividad.	Experiencia del personal directivo.
Seguimiento a la supervisión contractual.	Funcionarios con un alto sentido de pertenencia.
Bajo desarrollo de la infraestructura de información Tecnológica	Aerolínea con la mayor cobertura en el territorio colombiano
	Condición de aeronaves Militares
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Exceso de herramientas de medición y control por parte de los entes externos.	Normatividad para el control de la corrupción.
Falta de unificación de métodos para el cumplimiento de las directrices establecidas por los entes externos.	

De acuerdo a lo anterior, este Plan incluye cinco componentes, así:

- Implementar acciones que prevengan y mitiguen los riesgos de corrupción en SATENA.
- Divulgar los resultados de la gestión de la Empresa.
- Facilitar el acceso de la comunidad a los trámites y servicios de SATENA.
- Garantizar la atención oportuna de los clientes de la Empresa.

- Garantizar la Participación en eventos a nivel nacional.

### 1.1. IMPLEMENTAR ACCIONES QUE PREVENGAN Y MITIGUEN LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

SATENA cuenta con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, el cual está inmerso en las actividades desarrolladas por los procesos; definiendo así un mapa de riesgos de la Empresa, en el que hace parte integral la identificación de las causas de los riesgos, acciones y responsables.

SATENA, cuenta con la Política de Administración de Riesgos, la cual ha sido legalizada en el Código de Buen Gobierno y difundida al interior de la Empresa, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por Estado. En este sentido, SATENA realizará el seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Por esta razón, se define el Anexo No. 2 - Mapa de Riesgos - Peligros y Gestión del Riesgo.



### 1.2. DIVULGAR LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN

CÓDIGO: SAT-M59

A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015

VERSION: 03

PAG: 9/22

**1.2.1. Informes de Gestión:** SATENA presenta la gestión de la Empresa para poner en conocimiento los resultados obtenidos y aspectos relevantes que se llevaron a cabo durante la vigencia netamente anterior, convirtiéndose así en una de las herramientas de balance y presentación social de los resultados obtenidos. Dentro de este importante informe se consignan igualmente, algunos de los indicadores de gestión reportados ante la Contraloría General de la República.

Este documento puede ser consultado a través de la página de web (<http://www.satena.com/corporativo/indicadores-de-gestion/62>) y es actualizado anualmente.

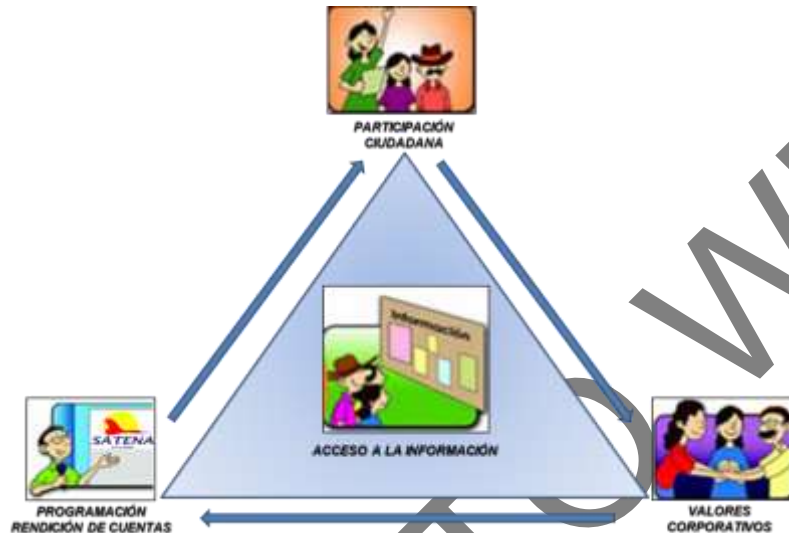
**1.2.2. Plan Estratégico:** Este documento titulado “Plan de Desarrollo de SATENA, 2011 - 2015”, se ajusta a los lineamientos del Plan de Desarrollo Cuatrienal del Sector Defensa y el Plan Nacional de Desarrollo, así como con la Política Integral de Seguridad y Defensa para la Prosperidad. Dadas estas condiciones, SATENA trabaja y proyecta sus esfuerzos en brindar un servicio con calidad y seguridad, lo que permite recuperar la confianza en nuestros usuarios, y por ende, mantener el progreso de la Empresa y su fortalecimiento financiero.

Este documento puede ser consultado a través de la página de web (<http://www.satena.com/corporativo/plan-estrategico/63>) y es actualizado trimestralmente

**1.2.3. Planes de Mejoramiento:** Dando cumplimiento a la Resolución No 5580 del 18 de mayo de 2004 de la Contraloría General de la República - CGR, SATENA publica los Planes de Mejoramiento suscritos con la CGR y los correspondientes informes de seguimiento para conocer el estado actual de las Peticiones, Quejas y Reclamos.

**1.2.4. Rendición de Cuentas:** Teniendo en cuenta que la Rendición de Cuentas es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las entidades u organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad.

Por tal motivo, SATENA ha legalizado al interior de sus procesos, el Procedimiento “Realización de Audiencias Públicas” el cual Inicia desde la preparación de la audiencia hasta el análisis de la contestación y oportunidad de las respuestas brindadas a los usuarios y la consolidación del informe final por parte de la Oficina de Control Interno.



La Empresa determina la programación de esta actividad una vez al año y selecciona el método apropiado para realizarla, bien sea de manera virtual o presencial. Sin diferenciar el resultado obtenido de la Rendición de cuentas realizada, logrando por cualquiera de los medios los mismos resultados de participación por parte de la ciudadanía, la obtención de la evaluación y generación de acciones de mejora.

### **1.3. FACILITAR EL ACCESO DE LA COMUNIDAD A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE SATENA.**

Para SATENA, es tan importante reconocer los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia en la prestación del servicio; que es por esta razón, que dispone de revisiones permanentes a la normatividad interna legal como lo son manuales, guías, cartillas, procedimientos e instructivos, con el fin de que las actividades ejecutadas no obstaculicen el ciclo normal de la operación y perjudique el resultado al interior de los Procesos.

#### **Simplificación de Procedimientos Internos.**

SATENA pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa.

De esta manera, SATENA da continuidad al Plan de Acción de Estrategia de racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, siendo el Grupo de Desarrollo Organizacional el encargado de realizar el seguimiento trimestral al cumplimiento de las actividades definidas en las fechas establecidas, con el fin de mejorar, facilitar y

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	CÓDIGO: SAT-M59
		A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015
		VERSION: 03
		PAG: 11/22

automatizar específicamente el Módulo de Contratación, el Procedimiento de Reembolsos y la Expedición de Certificaciones de Vuelo para los Usuarios en el sitio web de SATENA.

### Mejora Procesos y Trámites.



SATENA, es consciente que con la implementación de muchos trámites, aumenta la posibilidad que se presenten hechos de corrupción. Por ello, se pretende eliminar factores que generen acciones tendientes a la corrupción, como las exigencias de documentación innecesaria, cobros y demoras injustificadas entre otros.

Con el apoyo de la Oficina de Anti Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, durante el año 2013, se identificaron elementos que integran los servicios, trámites y procedimientos administrativos, para evaluar la eficacia e importancia y valor agregado del usuario, registrándose en el SUIT en el Sistema Único de Información de Trámites.

**PORTAL**

<http://www.gobiernoonlinea.gov.co>



## PLAN ANTICORRUPCIÓN

CÓDIGO: SAT-M59

A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015

VERSION: 03

PAG: 12/22



*Servicios legalizados y publicados ante el Departamento Administrativo de la Función Pública para consulta de la ciudadanía.*

Para el último semestre de 2013, el portal de Gobierno en línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) migró toda la información referente a los trámites y servicios que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, a una nueva página de internet SUIT (<http://www.suit.gov.co>). Este nuevo portal virtual sirve como herramienta de fácil acceso brindando información oportuna, clara, concisa y en tiempo real, tanto para las Entidades públicas, como a la ciudadanía.



A finales del 2014, se realizó una nueva validación de trámites y servicios para SATENA dado el traslado y nueva verificación de información a esta nueva página web; en donde gracias al

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	CÓDIGO: SAT-M59
		A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015
		VERSION: 03
		PAG: 13/22

acompañamiento de la Oficina de Anti Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, se determinó que para SATENA no aplica la identificación de algún trámite debido a lo explícito en su objeto social “prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, correo y carga en el territorio nacional...”. Sin embargo, se concluyó realizar un nuevo estudio para identificar los servicios que actualmente se ofrecen a la ciudadanía.

Para Enero de 2015, los siguientes servicios de SATENA están totalmente legalizados y actualizados dentro el Sistema Único de Información de Trámites y el DAFP:



The screenshot shows the SUIT system interface for SATENA S.A. The page title is "Gestión de formatos integrados - Inscritos". It features a table with the following data:

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
0	14802	2014-02-27	Compra de tiquete electrónico	SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A.	Msatena91Z	[Iconos de acciones]
0	21554	2015-01-08	Transporte de carga aeropuerto	SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A.	cmoreno	[Iconos de acciones]
0	21555	2015-01-08	Web check in	SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A.	cmoreno	[Iconos de acciones]

Para que las actividades se desarrollen de manera simple, eficiente, directa y oportuna, la Empresa revisa permanente la normatividad interna aplicable con el fin de reducir tiempos o requisitos en la ejecución de un procedimiento. En este caso, cada Líder de Proceso propone la modificación del documento, enviándolo al Grupo de Desarrollo Organizacional para su revisión; posteriormente, será legalizado por parte de la Presidencia de SATENA y divulgado por los gestores al personal responsable de su ejecución para su aplicación.

Adicionalmente, como parte integral de esta iniciativa se desarrollan reuniones de acuerdo al Manual de Estandarización y Legalización Reuniones y/o Comités, donde se garantiza el compromiso de la Alta Dirección con la evaluación de las actividades y análisis permanente de los compromisos encomendados a las Dependencias para el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.

#### 1.4. GARANTIZAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el sitio WEB: [www.satena.com](http://www.satena.com), cuenta con un link denominado: Quejas y Reclamos que permite que los usuarios presenten



# PLAN ANTICORRUPCIÓN

CÓDIGO: SAT-M59  
A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015  
VERSION: 03  
PAG: 14/22

las quejas, sugerencias o reclamos principalmente del cumplimiento de los fines misionales de la Empresa.

www.satena.com

Calendario Noticias Opinión Chat Foró Niños Volar Revista Volar

MINDEFENSA MINCIT TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Información Comercial: Ofertas, Destino destacado, Rutas, Información de Viajes, Enlaces de Interés, Conoce Colombia, Manual del usuario, Programas, Blog, Nuestras Oficinas, Nuestra Flota, Calendarios, Glosario

Atención al Usuario: Contacto, Felicitaciones, Sugerencias, Preguntas Frecuentes, Denuncias, **Peticiones**, Quejas, Reclamos, Consulta de Solicitudes, Registro de Proveedores, Contratación, Reembolsos, Buzón Notificaciones Judiciales, Listado de Trámites y Servicios

**Quiénes Somos**: Misión y Visión, Objetivos, Código de Ética y de Buen Gobierno, Políticas, Principios y Valores, Información importante, Naturaliza de SATENA, Funciones, Marco Legal, Organigrama, Nuestra Junta Directiva, Nuestros Directivos, Dependencias, Mecanismos de Control, Informes

Ruta: [www.satena.com](http://www.satena.com), link Quiénes Somos, Link Peticiónes, Quejas y/o Reclamos

www.satena.com/atencion-al-usuario/peticiones/5

**Peticiones**

En SATENA estamos atentos a recibir y resolver sus derechos de petición por favor sea lo más claro posible.

Nombre:

No identificación:

Tiene Representante o apoderado? Si / No \*

Departamento de contacto: [SELECCIONE] \*

Municipio de contacto: [SELECCIONE] \*

Dirección:

Teléfono:

E-Mail:

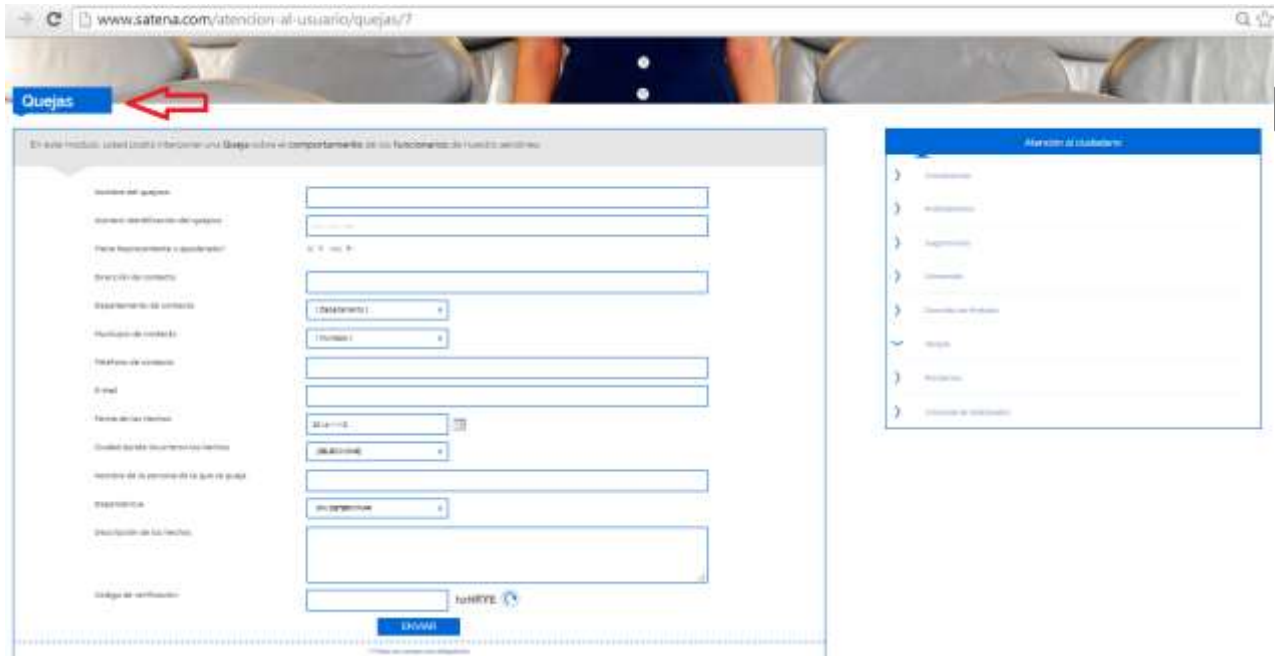
Objeto de la petición:

Código:  z0dvFW

**ENVIAR**

Atención al ciudadano:

- > Contáctenos
- > Peticiones
- > Sugerencias
- > Denuncias
- > Directorio de Peticion
- > Quejas
- > Reclamos
- > Comité de Gestión



www.satena.com/atencion-al-usuario/quejas/7

**Quejas**

En este módulo usted podrá informar una Queja sobre el comportamiento de los funcionarios de nuestra aerolínea.

Nombre del quejoso:

Nombre completo del quejoso:

Para Reportar sobre el quejoso:

Dirección de contacto:

Departamento de contacto:

País de contacto:

Teléfono de contacto:

E-mail:

Tercera de las partes:

Cualidad de los funcionarios quejas:

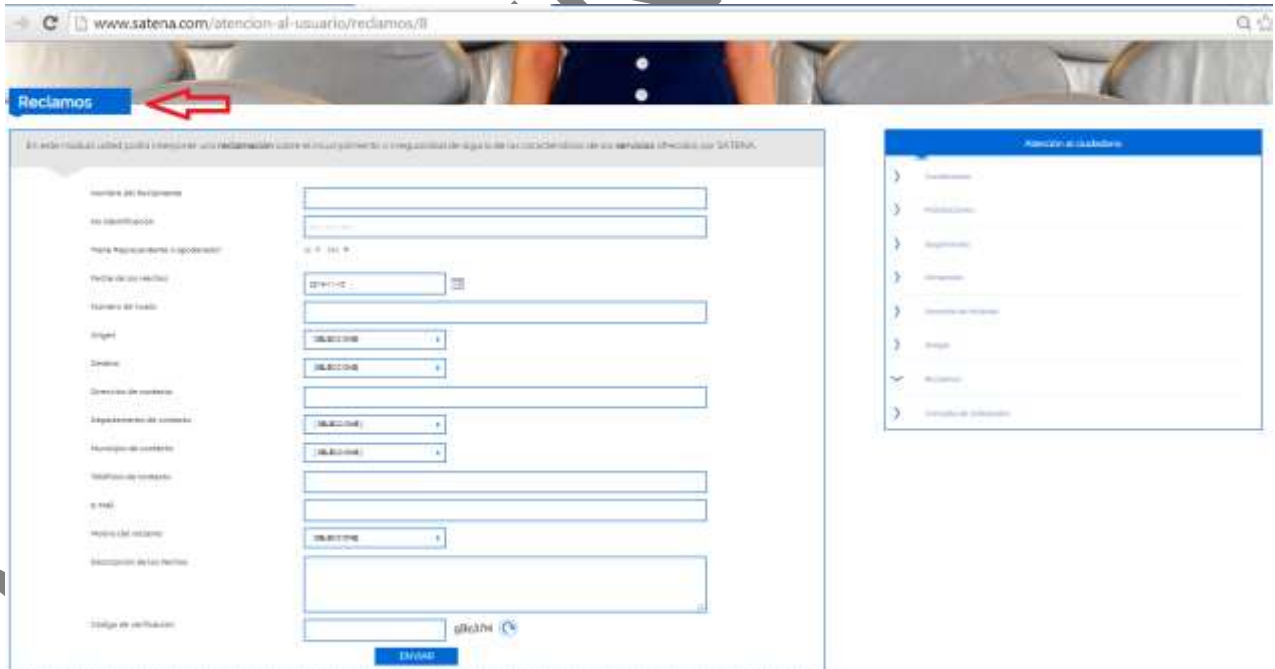
Nombre del personal de la queja:

Experiencia:

Descripción de los hechos:

Código de verificación:

**Enviar**



www.satena.com/atencion-al-usuario/reclamos/8

**Reclamos**

En este módulo usted podrá informar un reclamo sobre el cumplimiento o no de las condiciones de los servicios ofrecidos por SATENA.

Nombre del Reclamante:

No identificación:

Para Reportar sobre el quejoso:

Fecha de los hechos:

Numero del vuelo:

Origen:

Destino:

Dirección de contacto:

Departamento de contacto:

País de contacto:

Teléfono de contacto:

E-mail:

Nombre del quejoso:

Experiencia de los hechos:

Código de verificación:

**Enviar**

De igual forma, SATENA tiene a su disposición el Manual del Usuario/Cliente y el portafolio de servicios publicado en el sitio web con el fin de dar a conocer los servicios ofrecidos por la aerolínea como lo son la venta de tiquetes, carga y vuelos carácter.

	<h2>PLAN ANTICORRUPCIÓN</h2>	CÓDIGO: SAT-M59
		A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015
		VERSION: 03
		PAG: 16/22

Así mismo, SATENA cuenta con procedimientos internos que soportan la entrega del servicio brindado a los clientes, como son Atención al Usuario, Derechos de Petición, Reembolsos y Resarcimientos de acuerdo con la normatividad aeronáutica vigente.

SATENA para crear planes de mejoramiento que conduzcan al cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de nuestros viajeros, lleva a cabo **encuestas** para conocer la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades; una vez, se ha prestado el servicio.

Como fuente de información primaria en la identificación de las expectativas e intereses de los usuarios, SATENA utiliza los resultados obtenidos en las encuestas de servicio al cliente para implementar iniciativas que permitan mejorar la prestación del servicio brindado.

En cuanto a los puntos de atención de la aerolínea, SATENA especifica en los documentos como Manual del Usuario/Cliente y en el Portafolio, los puntos donde puede acceder a los servicios ofrecidos como:

- **Puntos de Venta Directos:** Los centros de atención relacionados en nuestro sitio web <http://www.satena.com/informacion-comercial/nuestras-oficinas/115>, son puntos exclusivos de SATENA, disponibles para la venta y atención en aeropuertos de operación de la aerolínea.
- **Agencias:** Contamos con más de 500 agencias de viajes y turismo con venta de tiquetes SATENA a nivel Nacional.
- **Chat:** Como parte de nuestro servicio al cliente, contamos con un chat ubicado en nuestra página web [www.satena.com](http://www.satena.com), que aparecerá de la siguiente manera:





	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	CÓDIGO: SAT-M59
		A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015
		VERSION: 03
		PAG: 17/22

- **Contact Center:** A través de nuestras líneas telefónicas (571) 6052222 y la línea Nacional 018000912034 podrán reservar, comprar y recibir información necesaria sobre nuestro portafolio de productos y servicios.

## 1.5. GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN EN EVENTOS A NIVEL NACIONAL.

Con el fin de coadyuvar a la divulgación, promoción, fortalecimiento y generación de espacios de participación ciudadana, SATENA mediante la participación en eventos a nivel nacional permite una interacción directa atendiendo las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas que presenta la ciudadanía.

Cada participación en eventos genera un resultado que beneficia tanto a la comunidad local, como a SATENA, pues allí se crean espacios directos y de interacción local con la ciudadanía. A continuación se mencionan algunos de los eventos de participación proyectados para el 2015:

EVENTOS 2015				
No.	EVENTO	FECHA	LUGAR	OBJETIVO
1	Día de los Periodistas	Febrero	Florencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer las alianzas estratégicas con los medios de comunicación.</li> <li>- Presencia de marca ante los medios de comunicación locales en Florencia y funcionarios del Gobierno.</li> </ul>
2	Día de los Periodistas	Febrero	Medellín	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interacción y acercamiento con la comunidad.</li> <li>- Presencia de marca ante los medios de comunicación locales en Medellín y funcionarios del Gobierno.</li> </ul>
3	Día de los Periodistas con la Universidad de la Amazonía	Febrero	Florencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer las alianzas estratégicas con los medios de comunicación y estudiantes de la universidad.</li> <li>- Presencia y reconocimiento de marca.</li> <li>- Espacio para preguntas, quejas y reclamos.</li> </ul>
4	XXXIII Vitrina Turística de ANATO	Febrero	Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mostrar el potencial comercial que tiene SATENA, al ser la única aerolínea nacional que cubre más destinos en Colombia.</li> <li>- Ampliar los canales de distribución.</li> <li>- Impulsar el turismo en Colombia.</li> <li>- Posicionar la marca para conocimiento del público nuevo y usuarios potenciales.</li> <li>- Lograr negociaciones efectivas y rentables.</li> </ul>
5	Presentación SATENA ante PROEXPORT	14 de marzo	Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar información sobre las acciones que como Empresa se están gestionando en el desarrollo de la función del transporte aéreo.</li> </ul>
6	Presta tu pierna 11k	Abril	Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar causas sociales y fortalecer el beneficio que se tiene a este grupo objetivo.</li> </ul>



## PLAN ANTICORRUPCIÓN

CÓDIGO: SAT-M59

A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015

VERSION: 03

PAG: 18/22

7	Aniversario de la Colonia Antioqueña	Agosto	Cali	<ul style="list-style-type: none"><li>- Incentivar el destino Cali.</li><li>- Promocionar y Divulgar las rutas Tumaco, Cali y Bogotá.</li><li>- Participar en actividades culturales importantes del departamento</li></ul>
8	Fiestas de San Pacho	Septiembre	Quibdó	<ul style="list-style-type: none"><li>- Incentivar actividades sociales y turísticas de las regiones a las que operamos.</li><li>- Impulsar todas las rutas con conexión a Quibdó como Nuquí, Medellín y Bogotá.</li></ul>
9	Feria Agroindustrial de Florencia	Octubre	Florencia	<ul style="list-style-type: none"><li>- Participar en actividades culturales importantes del departamento para fortalecer las relaciones comerciales y posicionar la marca en la comunidad.</li><li>- Impulsar el atractivo turístico del destino Florencia.</li></ul>
10	Encuentro Cultural Trifronterizo	Octubre	Leguízamo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Participar en actividades culturales importantes del departamento para fortalecer las relaciones comerciales y posicionar la marca en la comunidad dado la afluencia de usuarios que se hacen partícipes de estos eventos.</li></ul>

DOCUMENTO

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	CÓDIGO: SAT-M59
		A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015
		VERSION: 03
		PAG: 19/22

## CAPÍTULO 2

### SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y control permanente del cumplimiento de las actividades que en este documento se plasman según el Anexo No. 1. De acuerdo a los lineamientos definidos en el numeral V. Consolidación, Seguimiento y Control de la cartilla “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MADELEN ASTRID RODRÍGUEZ JEFE GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	CR. OSCAR ZULUAGA CASTAÑO VICEPRESIDENTE DE SATENA	Mayor General (r) JUAN CARLOS RAMÍREZ MEJÍA PRESIDENTE SATENA
<b>FECHA ELABORACIÓN</b> 03 DE FEBRERO DE 2015	<b>FECHA DE REVISIÓN</b> 03 DE FEBRERO DE 2015	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 03 DE FEBRERO DE 2015

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	CÓDIGO: SAT-M59
		A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015
		VERSION: 03
		PAG: 20/22

## ANEXO No. 1- PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	META	INDICADOR
<b>IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Implementar acciones que prevengan y mitiguen los riesgos de corrupción en SATENA.	Realizar seguimiento trimestral a las acciones ulteriores para reducir el riesgo e índice de riesgo resultante.	Oficina de Control Interno.	Mitigar los Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción.
	Facilitar el acceso de la comunidad a los trámites y servicios de SATENA.	Verificar los servicios prestados por la Empresa y actualizarlos ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Grupo Desarrollo Organizacional	Mantener la actualización de servicios en el Portal de Gobierno en Línea.	No. Servicios Actualizados Publicados / No. Servicios Publicados
	Divulgar los resultados de la gestión de la Empresa.	Realizar audiencias públicas para mostrar los resultados de la gestión de todos los Procesos de la Empresa acorde a lo establecido en el Procedimiento.	Vicepresidencia de SATENA	Dar cumplimiento con la realización de la Audiencia Pública.	Cumplimiento de Audiencia Pública
		Publicar el informe resultado de la gestión del control administrativo en el sitio web de la Empresa <a href="http://www.satena.com">www.satena.com</a> .	Oficina de Control Interno.	Informe de Ejecución de la Audiencia Pública en el sitio web de SATENA.	Informe de la Audiencia Pública o Rendición de Cuentas
	Garantizar la atención oportuna de los clientes de la Empresa.	Evaluar los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.	Dirección Comercial - Dependencia Servicio al Cliente	Lograr un Nivel de Calificación de Satisfacción de los Usuarios superior a 4,0 para la vigencia.	Calificación Promedio de Encuestas
	Divulgación, promoción, fortalecimiento y generación de espacios de participación ciudadana	Participación en eventos e interacción con la ciudadanía	Dirección Comercial - Dependencia de Mercadeo y Publicidad	Informe anual de participación en eventos a nivel nacional	Informe anual de participación en eventos a nivel nacional



## PLAN ANTICORRUPCIÓN

CÓDIGO: SAT-M59

A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015

VERSION: 03

PAG: 21/22

### ANEXO No. 2 - MAPA DE RIESGOS - PELIGROS Y GESTIÓN DEL RIESGO

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
1	SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO TALENTO HUMANO	Grupo Gestión del Talento Humano	Incumplimiento en las directrices y políticas de la Empresa.	Ausencia de cultura de comunicación.	Falta de fortalecimiento en los procesos internos.	Debilidad en el Proceso de inducción y entrenamiento.	5/ Frecuente	5/ Catastrófico	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. 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	Anual	Angela Liana Rondón, Jefe Grupo Gestión del Talento Humano
2	SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO ADMINISTRATIVO	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. 2. Confiabilidad de la información.	3/ Remoto 4/ Ocasional	4/ Mayor 4/ Mayor	1. Se mantienen backups de las bases de datos. 2. Se restringe el acceso a usuarios. 3. Se cuenta con seguridad firewal 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 / DS y calidad de ancho de banda.	1. Adquirir un dispositivo y/o servicio que permita la calidad de ancho de banda. 2. Adquirir un manejo para el servicio de IPS / DS y Proxy.	Adquisición de servicios	Anual	TC Gilberto Riaño Amador, Director Administrativa
3	SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO ESTRATÉGICO	Oficina Asesora de Planeación	Incumplimiento de las condiciones tarifarias legalizadas en la Empresa.	Tarifas de tickets aéreos asignados a quien no cumple con los requisitos	Incumplimiento a los procedimientos	1. Mala administración de recursos. 2. Manipulación inadecuada de las tarifas en el sistema comercial.	4/ Ocasional 4/ Ocasional	Moderado Moderado	1. Personal capacitado. 2. Normatividad legalizada vigente. 3. Sistema comercial parametrizado.	1. Verificación del cumplimiento de la normatividad legalizada. 2. Seguimiento permanente del buen manejo de los códigos de acceso para la asignación de tarifas en la generación de tickets. 3. Monitorear las condiciones tarifarias.	No. de Segurientos	Anual	Jaime Hernan Rodríguez G, Jefe Oficina Asesora de Planeación Judith Izquierdo, Jefe Oficina de Control Interno
4	SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO	Grupo de Contratos	Desfavorable manipulación en el proceso contractual	Omisión de los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación	Cambios en la normatividad aplicable.	Adquisición inadecuada de bienes y/o servicios.	4/ Ocasional	4/ Mayor	1. Se cuenta con normatividad actualizada. 2. Se asigna personal para la supervisión de contratos. 3. Se cuenta con multas y sanciones por incumplimientos de los contratistas. 4. Se mantiene seguimiento y control por parte de la Oficina de Control Interno. 5. Se mantiene publicada las fases contractuales en el sitio web y direct. 6. Cuando por parte del funcionario se presente una falta, dependiendo de la incidencia o hecho, se aplicarán las sanciones disciplinarias o la determinación de finalizar la relación de trabajo con justa causa. 7. Se cuenta con registro de proveedores y tiene acceso cualquier persona interesada en participar en los procesos contractuales de la Empresa. 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. 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.	1. Controlar los estudios y pliegos requeridos para los procesos contractuales. 2. Requerir la asignación de personal calificado para la evaluación de ofertas. 3. Requerir la asignación de personal calificado para la supervisión de contratos. 4. Adquirir un sistema tecnológico que elimine reprocesos y permita mayor control sobre el proceso contractual. 5. Asignar recursos para contratar interventorías especializadas. 6. Incentivar a las personas que realizan supervisión de contratos. 7. Capacitar al personal con respecto a las sanciones que se generan por la inadecuada supervisión y por la violación a los principios contractuales.	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 requerimiento.	Fuga de dineros.	3/ Remoto	4/ Mayor					
					Falta de seguimiento y verificación de la ejecución de las obligaciones y el objeto contractual.	Desgaste Administrativo.	3/ Remoto	3/ Moderado					
					Posibles Sanciones Legales.	Incumplimiento en la remisión de informes de supervisión y liquidación de los contratos.	5/ Frecuente	4/ Mayor					
					Detrimiento patrimonial de los recursos de la Empresa.	Posibles Sanciones Legales.	3/ Remoto	4/ Mayor					
					Ofrecer beneficios para acelerar la aceptación de una propuesta comercial o legalización de un contrato.	Favorecimiento a terceros en el proceso de selección.	3/ Remoto	3/ Moderado					
Falta de ética profesional.	Incumplimiento en la remisión de informes de supervisión y liquidación de los contratos.	5/ Frecuente	4/ Mayor										
Tratar de influenciar a los funcionarios en la toma de decisiones en el proceso contractual.	Incumplimiento en la remisión de informes de supervisión y liquidación de los contratos.	5/ Frecuente	4/ Mayor										
Personal asignado a la supervisión de contratos que no cuentan con el perfil.	Falta de información de las deficiencias detectadas en el proceso contractual.	4/ Ocasional	4/ Mayor										
Carencia de la formación y/o experiencia necesaria para evaluar las ofertas.	Decisiones ajustadas a intereses particulares	3/ Remoto	3/ Moderado										

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	CÓDIGO: SAT-M59
		A PARTIR DE: 03 FEBRERO 2015
		VERSION: 03
		PAG: 22/22

### ANEXO No. 3 - SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: <u>Servicio Aéreo a Territorios Nacionales "SATENA"</u>		AÑO: <u>2015</u>				RESPONSABLE	ANOTACIONES
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS				
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Implementar acciones que prevengan y mitiguen los riesgos de corrupción en SATENA.	Realizar seguimiento trimestral a las acciones ulteriores para reducir el riesgo e índice de riesgo resultante.	Se mantiene la estrategia de 2014				Oficina de Control Interno	
Facilitar el acceso de la comunidad a los trámites y servicios de SATENA.	Verificar los servicios prestados por la Empresa y actualizarlos ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Se mantiene la estrategia de 2014				Grupo Desarrollo Organizacional	
Divulgar los resultados de la gestión de la Empresa.	Realizar audiencias públicas para mostrar los resultados de la gestión de todos los Procesos de la Empresa acorde a lo establecido en el Procedimiento.	Se mantiene la estrategia de 2014				Vicepresidencia de SATENA	
	Publicar el informe resultado de la gestión del control administrativo en el sitio web de la Empresa <a href="http://www.satena.com">www.satena.com</a> .	Se mantiene la estrategia de 2014				Oficina de Control Interno	
Garantizar la atención oportuna de los clientes de la Empresa.	Evaluar los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.	Se mantiene la estrategia de 2014				Dirección Comercial - Dependencia Servicio al Cliente	
Divulgación, promoción, fortalecimiento y generación de espacios de participación ciudadana.	Divulgación, promoción, fortalecimiento y generación de espacios de participación ciudadana	2015				Dirección Comercial - Dependencia de Mercadeo y Publicidad	
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>NOMBRE:</b>				<b>FIRMA:</b>	