

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ATICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

OBJETIVO	CATEGORÍA	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AVANCE MARZO 2016	AVANCE JUNIO 2016	AVANCE SEPTIEMBRE 2016	AVANCE DICIEMBRE 2016	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA SATENA	1. ESTRATÉGIA ACTIVA.	Divulgar los resultados de la gestión de la empresa en la página web	Publicar los indicadores de Gestión trimestralmente	Oficina de Desarrollo Organizacional		Revisados Sep.14/16	Revisado indicadores con corte mes de Junio.		Se presentaron y se analizaron los indicadores en comité de Presidencia y Control Interno del 14 de Septiembre/16.
			Publicación del informe de gestión anual	Oficina de Desarrollo Organizacional			Su publicación se realiza anualmente a realizar durante Enero del 2017		Proxima publicacion en enero de 2017
			Publicación de los informes de la Contaduría General de la Nación (trimestral)	Dirección Financiera			Se ha publicado trimestralmente, el respectivo informe a la Contaduría General de la Nación, como se observa en la evidencia anexa.		Al revisar la página "CHIP" Minhacienda y Contaduría, en el periodo abril junio de 2016 aparece publicada la información de SATENA
			Publicación de los informes de Defensa Judicial (trimestral)	Oficina Jurídica			La oficina Jurídica envía el informe de defensa judicial cada tres meses a la Oficina de Sistemas, la cual es la encargada de subir dicho informe a la Paagina Web de SATENA, es importante señalar que el ultimo informe esta a corte del 30 de junio. toda vez que hasta los primeros días de octubre se subira el informe del tercer trimestre de 2016.		La oficina Jurídica envió y publicó el informe respectivo. Adicionalmente la Oficina de Control Interno hizo seguimiento a los procesos judiciales y presentó el informe a la ANDJE
			Informe de Rendición de Cuentas Fiscales (anual)	Oficina de Control Interno		Se presentó a la CRG el 7 de abril/16	Se presentó a la CRG el 7 de abril/16		Se presentó a la CRG el 7 de abril/16
			Plan de Participación Ciudadana (anual)	Dirección Comercial - Oficina de Servicio al Cliente			Este Plan fue elaborado y publicado el 8 de septiembre por la Oficina de Comunicaciones.		La aeromea estatal SATENA actualmente participa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, organizadas y coordinadas por el Departamento Nacional de Planeación, en desarrollo de sus deberes y obligaciones en materia de Participación Ciudadana, Democracia y Transparencia, primordialmente.
			Plan de Compras (anual)	Dirección Financiera			Fue publicado en la página web de Satena el plan de asignación y/o plan de compras, como se observa en la evidencia anexa.		SATENA sigue trabajando en las estrategias de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano como una forma de acercar los trámites y servicios del Estado a los ciudadanos de los diferentes municipios del país. Resultado del ejercicio, la superintendencia financiera de Colombia espera que por medio de esta estrategia se acerquen las entidades con los ciudadanos para poder brindar mayor información
			Evaluaciones al Plan de Acción (trimestral)	Oficina de Desarrollo Organizacional			Publicado indicadores con corte mes de Junio.		Al revisar la página de SATENA aparece publicada la información
	2. ESTRATÉGIA PASIVA	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y el decreto 103 de 2015	Recibir las solicitudes de la ciudadanía mediante el aplicativo de PQR'S de la página web	Dirección Comercial - Servicio al Cliente Oficina Jurídica			Durante el año 2016 se han recibido las siguientes solicitudes de PQR'S a través de la página web de SATENA: enero 122, febrero 86, marzo 128, abril 134, mayo 135, junio 104, julio 155, agosto 118.		El Área de Servicio al Cliente, da tramite a las PQR'S que se recepcionan por la Web de SATENA
			Dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo a los términos establecidos en la Ley 1712 de 2014	Dirección Comercial - Servicio al Cliente Oficina Jurídica			Esta actividad se ha cumplido a cabalidad desde la Oficina de Servicio al Cliente, puesto que o se han excedido los 15 días hábiles establecidos por la Ley para las respuesta a los PQR'S: enero 13 días, febrero 12 días, marzo 12 días, abril 15 días, mayo 15 días, junio 13 días		El Área de Servicio al Cliente, da tramite a las PQR'S que se recepcionan por la Web de SATENA dentro de los 15 días establecidos.
	3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Registro o inventario de información	Publicar toda la documentación que solicita la ley	Responsables de la información de acuerdo al Oficio SAT-VI 0106 de Febrero 03 de 2016			De acuerdo a lo establecido en la ley 17/12/2014, la Oficina de Sistemas recopiló la información a publicar correspondiente a las solicitudes de información llegadas a la Oficina de Gestión Humana, Jurídica y Atención al usuario con corte 6 de septiembre de 2016.		La Oficina de Sistemas recopiló la información de la Oficina de Gestión Humana, Jurídica y Atención al Usuario con corte 6 de septiembre de 2016.

	4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Dirección Administrativa			Registro de Información. Es actualizada por cada responsable asignado, de acuerdo a lo informado en el oficio SATVI DE fecha 3 de febrero de 2016. Inventario de Información. Se procedió en conjunto con la Oficina Jurídica a completar la matriz y establecer los criterios y soportes legales en cada documento registrado dentro del inventario de información. De igual forma una vez contado con dicha información, se procedió a realizar la publicación del inventario de información de acuerdo a lo establecido en la matriz de la ley 1712/2014.		La información es actualizada periódicamente; con el acompañamiento de la Oficina Jurídica se completó la matriz y se estableció los criterios y soportes legales en cada documento. Dicha información se publicó de acuerdo a lo establecido en la matriz de la Ley 1712/2014.
	5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Informe de solicitudes recibidas.	Elaborar y publicar informe trimestral de PQR'S	Dirección Comercial - Servicio al Cliente Oficina de Control Interno			El Informe del I trimestre 2016 de PQRs elaborado por la Oficina de Servicio al Cliente fue socializado el 11 de abril 2016. El Informe del II trimestre 2016 de PQRs elaborado por la Oficina de Servicio al Cliente fue socializado el 12 de julio 2016.		El Área de Servicio al Cliente, socializa el informe no solo a la Alta Dirección de SATENA si no que se analiza en reunión de Producto No Conforme.
RENDICIÓN DE CUENTAS	1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	Programar la rendición de cuentas	Programar reunión de inicio con el fin de determinar la temática de la rendición de cuentas.	Vicepresidencia, Desarrollo Organizacional y Oficina de Comunicaciones			Ver cuadro de Rendición de cuentas. Actividad realizada el pasado 22/06/2016		La Rendición de Cuentas se realizó el pasado 22/06/2016
	2. DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y ORGANIZADORES	Recibir solicitudes de la ciudadanía	Recibir sugerencias y solicitudes de la ciudadanía en el correo rendicióndecuentas@satena.com, página web (módulo pqr's).	Vicepresidencia, Desarrollo Organizacional y Oficina de Comunicaciones			Ver cuadro de Rendición de cuentas. Actividad realizada el pasado 22/06/2016		La Rendición de Cuentas se realizó el pasado 22/06/2016
		Difundir el evento de rendición de cuentas	Divulgar y distribuir la información de la Rendición de Cuentas (página web, redes sociales, revista SATENA, PBX, mensajes de texto)	Vicepresidencia y Dirección Comercial			Ver cuadro de Rendición de cuentas. Actividad realizada el pasado 22/06/2016		La Rendición de Cuentas se realizó el pasado 22/06/2016
		Ejecutar la rendición de cuentas	Realizar la audiencia pública para mostrar los resultados de la gestión de todos los Procesos de la Empresa acorde a lo establecido.	Grupo Directivo			Ver cuadro de Rendición de cuentas. Actividad realizada el pasado 22/06/2016		La Rendición de Cuentas se realizó el pasado 22/06/2016
	3. INCENTIVAR PARA MEJORAR LA CULTURA DE RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	Capacitar a los funcionarios nuevos en relación a la rendición de cuentas	Realizar inducciones corporativas a los funcionarios SATENA con el fin de interiorizar la actividad	Desarrollo Organizacional			Ver cuadro de Rendición de cuentas. Actividad realizada el pasado 22/06/2016		La Rendición de Cuentas se realizó el pasado 22/06/2016
		Difusión de información	Difusión vía email de la rendición de cuentas a los funcionarios, proveedores e invitados especiales.	Dirección Comercial			Se realizaron diferentes emails de invitación desde la Oficina de Mercadeo de participación a la Rendición de Cuentas que se llevó a cabo el 23 de junio 2016 y se enviaron: 22 abril, 17 mayo, 23 mayo, 7 junio, 16 junio, 22 junio y 23 junio.		SATENA adelanto con éxito la Rendición de Cuentas de manera virtual.
	4. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTIUTIONAL	Informe final de rendición de cuentas	Publicar el informe resultado de la gestión del control administrativo en el sitio web de la Empresa www.satena.com.	Oficina de Control Interno			Ver cuadro de Rendición de cuentas. Actividad realizada el pasado 22/06/2016		La Rendición de Cuentas se realizó el pasado 22/06/2016
CANALES DE ATENCIÓN	Puntos de venta presencial	Mantener la adecuada presentación de los puntos de atención para la prestación del servicio al ciudadano	Dirección Administrativa, Dirección Comercial			Con el apoyo de la Dirección Administrativa y el Área de Mercadeo se ha logrado tener una imagen adecuada en los 4 puntos de venta de SATENA, siguiendo las indicaciones del Manual de Imagen Corporativa de SATENA.		SATENA mantiene su Imagen Corporativa de sus puntos de venta de acuerdo al Manual de Imagen Corporativa que está publicado en la intranet.	
	Puntos de venta presencial	Mantener y actualizar protocolos de atención al ciudadano	Servicio al Cliente - Dirección Comercial			La Oficina de Servicio al Cliente ha realizado algunas charlas con el personal de los puntos de venta. Sin embargo, quien esta al tanto del servicio del personal de los puntos es el Área de Ventas Presenciales y Gestión Comercial.		La Oficina de Servicio al Cliente no solo ha dado charlas a los puntos de ventas sino que también ha visitado los funcionarios de las Agencias Comerciales a nivel nacional. Así mismo funcionarios de SATENA de Ventas Presenciales visitan periódicamente los puntos de ventas y las agencias comerciales.	

SERVICIO AL CIUDADANO	DIVULGACIÓN, PROMOCIÓN, FORTALECIMIENTO Y GENERACIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Puntos de venta no presencial	Mantener actualizada la página web (tarifas y promociones), redes sociales.	Oficina de Planeación Dirección Comercial			Esta labor se realiza permanentemente. En la página web se puede verificar en el siguiente link: <a href="http://www.satena.com/informacion-comercial/tarifas-destacadas/110">http://www.satena.com/informacion-comercial/tarifas-destacadas/110</a> En las redes sociales en los siguientes: Facebook: @aerolineasatena Twitter: @aerolineasatena Instagram: @aerolineasatena www.satena.com	La tarea es permanentemente y en las siguientes direcciones: <a href="http://www.satena.com/informacion-comercial/tarifas-destacadas/110">http://www.satena.com/informacion-comercial/tarifas-destacadas/110</a> En las redes sociales en los siguientes: Facebook: @aerolineasatena Twitter: @aerolineasatena Instagram: @aerolineasatena www.satena.com
		Presentación resultados de la encuesta de satisfacción al cliente	Evaluar los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.	Dirección Comercial - Dependencia Servicio al Cliente			Se realizó la presentación y socialización a la Presidencia, Vicepresidencia y Directores de los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción del primer semestre del año 2016, donde el promedio general fue 4,2 en una escala de 1,0 a 5,0. Resultado muy satisfactorio para SATENA. Se adjunta presentación con los resultados.	Se aplicó encuesta de satisfacción del cliente a una muestra representativa de empleados dando como resultado 4.2 sobre 5.0
		Interacción con la ciudadanía	Participación en eventos e interacción con la ciudadanía	Dirección Comercial - Plan de Mercadeo			Durante el 2016 SATENA ha participado en 17 eventos a nivel nacional: Carnaval de negros y blancos, Chocó con todos sus cuadernos, XXXV Vitrina Turística de ANATO, Convención de Colaboradores L'alianxa, Carnavales del Fuego, Festival Internacional Llanero, Soy Guainano Soy Solidario, Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, I Encuentro Intercultural Infantil Quibdo Mia, Workshop Ladevi Lounge Medellín, Romería Granadina, Vuelo inaugural IPI, Foro de turismo y paz PSO, XXII Festival Folclórico de la Amazonia FLA, Fashion House TCO, Fam press CLO, Fundación Casa de Antioquia para el Valle aniversario XXI.	SATENA ha participado en eventos e interacción con la ciudadanía a nivel nacional, actividad en cabeza de la Dirección Comercial, con buena aceptación de la ciudadanía.
		Interacción con la ciudadanía	Publicación del Plan de Participación ciudadana 2016	Dirección Comercial - Servicio al Cliente			Este Plan de participación Ciudadana, fue elaborado y publicado el 8 de septiembre por la Oficina de Comunicaciones	Esté informe fue publicado en la web de SATENA en el link informes
		Interacción con la ciudadanía	Participar en ferias de servicio al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación	Dirección Comercial			En el 2016, SATENA ha participado en 3 Ferias de Servicio al Ciudadano, puesto que se han realizado en destinos donde la aerolínea tiene operación: Abril: Quibdó Julio: Florencia Septiembre: Puerto Asís	SATENA ha participado en el 2016 a 03 Ferias de Servicio al Ciudadano
COMPRA DE TIQUETES ELECTRÓNICO		Hacer seguimiento a los contenidos publicados de acuerdo a la normatividad legal vigente de Gobierno en Línea.		Dirección Administrativa			La oficina de Sistemas realiza seguimiento y monitoreo al contenido de la web, y en caso de que se encuentren novedades se notifica al responsable mediante oficio o correo solicitando la actualización de la información.	Es permanente el seguimiento y monitoreo de la información de la web por parte de la Oficina de Sistemas.
		Verificar los servicios prestados por la Empresa y actualizarlos ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.		Grupo Desarrollo Organizacional			Permanente	Es permanente el monitoreo de la información de los servicios prestados por SATENA ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.
		Actualizar la información en la página web de acuerdo a las condiciones del mercado.		Dirección Comercial - Oficina de Planeación	Permanente	Permanente	Todos los días se revisan las tarifas de todas las rutas de SATENA en las que se tiene competencia, comparandolas con las paginas web de las aerolíneas que comparten la ruta, pudiendo así determinar las condiciones de la oferta y del mercado para poder modificar las tarifas y ofrecer un mejor producto en la página web. En las rutas sociales en que somos únicos las tarifas se actualizan de acuerdo a las condiciones del mercado y a las necesidades de la población.	Tanto la oficina asesora de Planeación (revenue) y la Dirección Comercial están pendientes y analizan las tarifas de todas las rutas de SATENA



MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN SATENA 2016														
Proceso/ Objetivo	Posibles Causas	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo						Acciones asociadas al control			Responsable	SEGUIMIENTO POR PARTE OFICINA CONTROL INTERNO CON CORTE A SEPTIEMBRE DE 2016
				Riesgo Inherente						Acciones asociadas al control				
				Probabilidad	Puntaje	Impacto	Puntaje	Calificación riesgo	Zona del riesgo	Fecha de Inicio	Fecha de Cierre	Acciones		
<b>Estratégico:</b> 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.	1. Presiones internas o externas. 2. Desconocimiento de la normatividad. 3. Ofrecimiento de dádivas por intereses personales	Concentración de autoridad o exceso de poder en cargos directivos	Afectación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Rara vez	1	Moderado	5	5	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	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	Las campañas de sensibilización del Código de Ética y buen Gobierno, se llevan a cabo durante las jornadas de Inducción y Reinducción al interior de la Compañía, entre el mes de marzo y septiembre de 2016 se llevaron a cabo 5 jornadas de Inducción con una asistencia total de 101 personas así:  Inducción 09-03-2016: 26 personas Inducción 23-06-2016: 17 personas Inducción 10-08-2016: 13 personas Inducción 24-08-2016: 14 personas Inducción 23-09-2016: 14 personas  La reinducción se tiene prevista para el mes de octubre de 2016.
		Ausencia de canales de comunicación internas en SATENA.	Afectación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Rara vez	1	Moderado	5	5	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Establecer mecanismos de comunicación interna y externa de fácil acceso.	Comunicación Pública y Organizacional	Los Mecanismos externos son la en primera instancia la Pagina web www.satena.com, cuya implementación se encuentra al 100%, su administración la comparten entre Departamento de Sistemas y Dirección Comercial, por otro lado los mecanismos internos es la intranet, cuya implementación se encuentra también al 100% y su administración la realiza el Departamento de Sistemas
		Que los lineamientos y documentos estratégicos de la institución se desconozcan, no se apliquen o no sean pertinentes.	Afectación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Improbable	2	Moderado	5	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	* Realizar sensibilizaciones del Plan Estratégico de la Compañía * Realizar seguimiento a los planes de acción * Realizar presentación de indicadores a la Alta Gerencia	* Gestores de Calidad * Talento Humano * Desarrollo Organizacional líderes de los Procesos	La socialización del Plan Estratégico fue el 23 de septiembre. El Plan de Acción de la Dirección Comercial se entrega trimestral y mensual para los indicadores estratégicos.
	Falta de autonomía para la toma de decisiones	Manipulación de los resultados del seguimiento y evaluación de planes, programas o proyectos	Afectación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Posible	3	Mayor	10	30	Alta	30/03/2016	21/12/2016			

<b>Comercial:</b> Planear y ejecutar estrategias comerciales para generar los ingresos proyectados y mejorar el servicio de la Aerolínea	No publicación oportuna de la información en los diferentes canales comerciales	Desinformación a la ciudadanía. Información desactualizada de promociones y tarifas.	Pérdida Reputaciones	Rara vez	1	Moderado	5	5	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Mantener actualizada la página web y condiciones tarifarias	* Oficina de Planeación * Dirección Comercial	Por parte de la Oficina Asesora de Planeación, el Área de Revenue actualiza las tarifas permanentemente en el Sistema Comercial de Reservas, el cual actualiza automáticamente la página web de acuerdo a las variaciones tarifarias que son monitoreadas continuamente con respecto a la competencia y al mercado dependiendo la ruta. Esta labor es permanente. Las condiciones tarifarias fueron actualizadas por última vez el 14 de septiembre 2016, en el siguiente link: <a href="http://www.satena.com/condiciones-tarifarias">http://www.satena.com/condiciones-tarifarias</a> En el transcurso del año se han realizado diferentes campañas publicitarias, las más destacadas han sido: Nuevas Frecuencias Nocturnas, Ajustamos Nuestras Tarifas, Compra Ahora Mismo, Caño Cristales - La Macarena, Destinos Mágicos, Temporada de Ballenas en el Pacífico, Semana Receso 2016, Día Mundial del Turismo.
	Deficiente distribución de recursos para las diferentes estrategias publicitarias	Bajo nivel de publicidad de la información en los canales presenciales y no presenciales.	Poca credibilidad por parte de los usuarios	Improbable	2	Moderado	5	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Realizar campañas publicitarias de acuerdo a las condiciones establecidas	* Dirección Comercial	La Dirección Comercial, de acuerdo al presupuesto asignado en el 2016, ejecuta las campañas publicitarias en los canales presenciales y no presenciales de SATENA.
	Falta de compromiso con la entidad y la ciudadanía. Abuso de autoridad.	Control de solicitudes de quejas y denuncias recibidas.	Afectación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Realizar seguimiento al aplicativo dispuesto en la página web y correo electrónico con el fin de dar respuesta a la ciudadanía en los tiempos de ley establecidos.	* Dirección Comercial	Este seguimiento se ha realizado a satisfacción desde la Oficina de Servicio al Cliente, puesto que o se han excedido los 15 días hábiles establecidos por la Ley para las respuestas a los PQRS: enero 11 días, febrero 12 días, marzo 12 días, abril 15 días, mayo 15 días, junio 12 días.
<b>Operaciones:</b> Planear, controlar y ejecutar las operaciones aéreas mediante la Implementación de estrategias de mejoramiento en el servicio con personal de Tripulaciones de Vuelo entrenado y habilitado conforme a las regulaciones aéreas de la industria, fomentando la cultura para la prevención de accidentes y cumplimiento de la operación aérea	No realizar el proceso descrito en el Manual de contratación de SATENA para la consecución de bienes o servicios.	Recibir beneficios económicos con el fin de acelerar la expedición de licencias sin el cumplimiento de los requisitos legales.	Daño patrimonial	Rara vez	1	Moderado	5	5	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	* Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación * Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación	* Supervisores de los contratos * Oficina Jurídica	La Oficina Jurídica por intermedio del Área de Contratos, atiende y realiza toda consulta realizada por los supervisores, directores o jefes de área, en aras de explicar y transmitir la importancia del cumplimiento a los lineamientos del Manual de Contratación de SATENA, no obstante a lo anterior se manifiesta que en el mes de Noviembre se realizaron como todos los años capacitación frente a la contratación y se está estructurando un instructivo y/o guía para los supervisores donde se reflejan las obligaciones, responsabilidades frente a su rol como SUPERVISOR,
<b>Administrativo:</b> Garantizar que el desarrollo de la cadena logística satisfaga la necesidad de todos los procesos de manera oportuna	Favorecimiento del funcionario por la mala utilización de la infraestructura de SATENA.	Utilización inapropiada de los Recursos de infraestructura, insumos y equipos de la Entidad	Daño patrimonial	Probable	4	Moderado	5	20	Moderado	30/03/2016	21/12/2016	Realizar sensibilizaciones para el uso adecuado de los recursos físicos y tecnológicos Realizar campañas de comunicación para el uso adecuado de los recursos físicos de SATENA	* Dirección Administrativa * Oficina de Comunicaciones	La Oficina de Sistemas junto con la Oficina de Comunicaciones ha realizado sensibilización al personal de la entidad, sobre los siguientes temas: Seguridad Informática, Uso adecuado de los recursos Tecnológicos, cero papel, entre otros. Esto se encuentra evidenciado en los Wall Paper de los equipos, los cuales son cambiados de forma permanente.
	1. Omisión en el cumplimiento de las políticas de seguridad de información. 2. Ataques externos o internos que puedan afectar la información privada de SATENA.	Mecanismos inapropiados para el manejo de la seguridad de la información.	Afectación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Rara vez	1	Catastrófico	20	20	Moderado	30/03/2016	21/12/2016	Definir los parámetros, procedimientos y actividades para proteger la información física y digital.	* Dirección Administrativa	La oficina de Sistemas realiza las copias de seguridad de las bases de datos, además se cuenta con dos fire wall fortinet 400 que evitan la violación de la integración de las bases de datos y archivos, equipos de los usuarios, evitando pérdida de información. Además se controla el acceso a recursos compartidos donde hay información, mediante active directory.

<p><b>Financiero:</b> 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</p>	<p>Falta de valores éticos, intereses particulares, e intereses propios</p>	<p>Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.</p>	Daño patrimonial	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Realizar seguimiento y control al presupuesto aprobado por el CONPES.	* Dirección Financiera	La dirección Financiera y la Oficina de Planeación informan a la Vicepresidencia de SATENA, de la ejecución del presupuesto aprobado por el CONPES.
		<p>Fraude en el recaudo</p>	Daño patrimonial	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Establecer mecanismos de control y seguimiento al recaudo de ingresos.	* Dirección Financiera	SATENA cuenta un grupo de funcionarios en la Dirección Financiera (Control de Ingresos) que controla y registra diariamente los ingresos de SATENA. Así mismo, dentro de los procedimientos y reuniones se tienen establecidos controles sobre estos aspectos.
		<p>Generación de pagos repetitivos a un mismo proveedor bajo un mismo objeto sin control.</p>	Daño patrimonial	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Se realizan mensualmente presentaciones periódicas ante la Vicepresidencia de SATENA, de la ejecución del presupuesto aprobado por el CONPES.	* Dirección Financiera Alta Gerencia	La dirección Financiera y la Oficina de Planeación informan a la Vicepresidencia de SATENA, de la ejecución del presupuesto aprobado por el CONPES.
		<p>Desviación de recursos con fines propios</p>	Daño patrimonial	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Se controla el recaudo de los ingresos, mediante los analistas de ventas del Área de Control de Ingresos, según los respectivos procedimientos y funciones del cargo.  Consecuentemente, mediante el eficiente cumplimiento de las funciones de los analistas de ventas, se puede evidenciar durante la vigencia, que en la revisión efectuada al saldo de la compra de la Agencia Travel Group, se logró una recuperación del orden de \$100.000.000 cien millones de pesos aproximadamente, por parte de la funcionaria Jaimmy Carolina Pelaez Palacios.	* Dirección Financiera Oficina Jurídica	El área de Contratos en su Manual de Contratación, prevee la desviación de los recursos, toda vez que solicita que todos los procesos tengan 3 etapas "Precontractual, Contractual y Poscontractual" las cuales verifica y supervisa con el fin de garantizar que el gasto que se va a generar este controlado. no obstante hay un SUPERVISOR idoneo el cual vigila la parte económica, entregas y calidad del bien o servicios. Para este proceso se cuenta con diferentes formatos e instructivos para que el SUPERVISOR cumpla y exiga al contratista lo estructurado en el Contrato
<p><b>Jurídico:</b> Asesorar, acompañar, controlar y representar a SATENA en todos los asuntos de orden jurídico y los relacionados</p>	<p>Omitir lo dispuesto en el manual de contratación de SATENA para la consecución de</p>	<p>Pérdida, alteración ausencia, y retardo de la documentación pre-contractual, contractual y post contractual</p>	Daño a la reputación de la entidad. Generación de procesos fiscales.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Se observa como evidencia del cumplimiento de las políticas de pago a proveedores, que durante la vigencia, se proyectó una programación de PAC, a Junio de 2016 por 206.710 (cifra expresada en millones de pesos) y se ha ejecutado 165.847 (cifra expresada en millones de pesos).  Así mismo, se han realizado pagos en el segundo trimestre de esta vigencia, por un valor aproximado de 91,154 (cifra expresada en millones de pesos), que corresponde al 22% del 25% de lo proyectado.  Por lo anterior se concluye que el resultado de los giros se han efectuado, según el flujo de caja de SATENA y en concordancia con las obligaciones contractuales que son verificadas y aprobadas según las autorizaciones de pago emitidas por los supervisores de los contratos.	* Supervisores de los contratos Oficina Jurídica	El Área de Contratos dentro de sus lineamientos y por intermedio del Manual de Contratación, tiene contemplado que todo pago de un bien y/o servicio, los supervisores lo deben realizar en el Formato SAT-F53 el cual se encuentra publicado en la intranet de SATENA, con el fin de llevar una traza a los pagos realizados, no obstante se tiene un formato el cual lleva la ejecución financiera de los pagos realizados y el cual se exige que se presente con el visto bueno de presupuesto cuando el contrato se va a Liquidar

<p>jurídico y los relacionados para la consecución de procesos contractuales con procesos prejudiciales, judiciales, extrajudiciales y contractuales.</p>		<p>Carencia de elementos de análisis suficientes, para determinar especificidades de los objetos a contratar, productos esperados y costos de los servicios.</p>	<p>Daño a la reputación de la entidad. Generación de procesos fiscales.</p>	<p>Improbable</p>	<p>2</p>	<p>Mayor</p>	<p>10</p>	<p>20</p>	<p>Moderado</p>	<p>30/03/2016</p>	<p>21/12/2016</p>	<p>Controlar el cumplimiento de los supervisores en la presentación de los informes de supervisión como lo establece el manual de contratación de SATENA, para verificar la respectiva cadena presupuestal en coherencia con la ejecución del contrato.</p>	<p>* Supervisores de los contratos * Oficina Jurídica</p>	<p>Por intermedio del correo electrónico se solicita a los supervisores allegar el formato SAT-F53 debidamente diligenciado con el fin de que la Oficina de Contratos lo revise y archive en la carpeta contractual de cada proceso, esta información se tiene en una base de datos donde se informará en su estado el contrato</p>
		<p>Falta de planeación contractual e inadecuada supervisión</p>	<p>Daño a la reputación de la entidad. Generación de procesos fiscales.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>1</p>	<p>Mayor</p>	<p>10</p>	<p>10</p>	<p>Bajo</p>	<p>30/03/2016</p>	<p>21/12/2016</p>	<p>* Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación * Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación</p>	<p>* Supervisores de los contratos * Oficina Jurídica</p>	<p>La Oficina Jurídica por intermedio del Área de Contratos, atiende y realiza toda consulta realizada por los supervisores, directores o jefes de área, en aras de explicar y transmitir la importancia del cumplimiento a los lineamientos del Manual de Contratación de SATENA, no obstante a lo anterior se manifiesta que en el mes de Noviembre se realizarán como todos los años capacitación frente a la contratación y se está estructurando un instructivo y/o guía para los supervisores donde se reflejan las obligaciones, responsabilidades frente a su rol como SUPERVISOR,</p>
<p><b>Talento Humano:</b> Planear, organizar, coordinar y dirigir las actividades necesarias para seleccionar el personal requerido, liderar programas de comportamiento humano y evaluar su desempeño con los perfiles establecidos en coordinación con los procesos internos. Así mismo, promover el cumplimiento de las normas.</p>	<p>No aplicar controles respecto a la validación de requisitos mínimos de acuerdo al manual de funciones de cada cargo.</p>	<p>Contratación de personal sin idoneidad para el cargo, omitiendo los procedimientos internos y legales establecidos.</p>	<p>Generación de procesos disciplinarios.</p>	<p>Posible</p>	<p>3</p>	<p>Mayor</p>	<p>10</p>	<p>30</p>	<p>Alta</p>	<p>30/03/2016</p>	<p>21/12/2016</p>	<p>Realizar seguimiento y control de los procedimientos establecidos.</p>	<p>* Control Interno * Talento Humano</p>	<p>Dentro de las auditorías que se le hizo a las 22 Agencias a Nivel Nacional, la Oficina de Control Interno estableció Opciones de Mejora para que el Grupo de Talento Humano ajustara 2 Procedimientos: Dotación Uniformes (Circular Informativa 07/16) y el SAT-P32 (Viáticos)</p>
<p><b>Control Integral:</b> Establecer mecanismos de control para garantizar que SATENA y sus proveedores cumplen 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</p>	<p>1. Deficiente gestión de los proyectos. 2. No se generan alertas tempranas a la gestión real de los proyectos.</p>	<p>Debilidad en el Desarrollo de Auditorías Internas de Gestión a beneficio propio.</p>	<p>Afectación de la imagen y credibilidad de SATENA.</p>	<p>Improbable</p>	<p>2</p>	<p>Moderado</p>	<p>5</p>	<p>10</p>	<p>Bajo</p>	<p>30/03/2016</p>	<p>21/12/2016</p>	<p>Realizar auditorías externas para el mejoramiento continuo de SATENA</p>		<p><b>Departamento de Calidad Técnica:</b> Se efectuaron Nueve (09) auditorías externas a proveedores de Turbocombustibles, Talleres Repadores y Otros. las auditorías efectuadas fueron: (CTH (Villagarzón), Icaro 17 florencia, Etaa de colombia, Icaro 17 (pasto), Aerotapiz s.a.s., Inspecciones aeronauticas de colombia ltda, Aeroturbo de colombia s.a.s., Electrónica de aviación, Combustibles CATAM.</p>