

MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN SATENA 2016

Proceso/ Objeto	Posibles Causas	Riesgo	Consecuencia	Nivel del Riesgo					Acciones asociadas al control		Responsable	EVALUACION RIESGOS CORRUPCIÓN CERRAR VIGENCIA 2016		
				Riesgo inherente			Riesgo Residual		Zona del riesgo	Fecha de Inicio			Fecha de Cierre	Acciones
				Probabilidad	Puntaje	Impacto	Puntaje	Calificación riesgo						
Envergadura: Definir y coordinar los lineamientos, las políticas y el plan estratégico de la Empresa que permitan a su gestión, orientada al desarrollo y cumplimiento de la misión y los objetivos de la Empresa. Comercial: Planear y ejecutar estrategias comerciales para generar los ingresos proyectados y mejorar el servicio de la Aeronave. Operaciones: Planear, controlar y ejecutar las operaciones aéreas mediante la implementación de estrategias de mejoramiento en el servicio con personal de Titulaciones de Vuelo, adecuado habilitado conforme a las regulaciones aéreas de la industria fomentando la cultura para la prevención de accidentes cumpliendo de la operación aérea. Administrativo: Garantizar que el desarrollo de la cadena logística satisfaga la necesidad de todos los usuarios de manera oportuna. Financiero: 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. Jurídico: Asesorar, acompañar, controlar y representar a SATENA en todos los asuntos de orden judicial y/o relacionados con procesos penales, judiciales, extrajudiciales y contractuales. Talento Humano: Planear, organizar, controlar y dirigir las actividades necesarias para seleccionar el personal requerido, fomentar programas de capacitación humana y evaluar el desempeño con los puntajes establecidos en coordinación con los procesos internos. Así mismo, promover el cumplimiento de las normas de salud ocupacional y crear condiciones laborales con los recursos disponibles. Control Integral: Controlar, medir y evaluar el control para garantizar que SATENA y sus proveedores cumplan con los requisitos legales aplicables de los parámetros de Sistema de Seguridad Operacional - SSO, Reglamento Aeronáutico de Colombia - RAC, Manual General de Operaciones - MGO, Manual Estándar de Control Interno - MECI, Normas Técnicas de Calidad y demás normas de calidad inherentes a los métodos de trabajo.	Concentración de autoridad o exceso de poder en cargos directivos	Afiliación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Rara vez	1	Moderado	5	5	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Realizar campañas de sensibilización congresales sobre el Código de Ética y Buen Gobierno con el propósito de interiorizar a los funcionarios sobre la transparencia en el usar diario. Dirección de Talento Humano/Angela Rondón, Marcela Turf	Durante la vigencia 2016 se efectuó la sensibilización sobre el código de ética y Buen Gobierno a través de las jornadas de inducción y reuniones educativas. Durante la vigencia se llevaron a cabo 3 jornadas de inducción con una asistencia total de 133 participantes. Así mismo, durante el mes de noviembre de 2016, se llevó a cabo la Reinducción corporativa de manera digital, se envió a todos los correos corporales de los funcionarios con una participación total de 168 funcionarios.		
	Ausencia de canales de comunicación interna en SATENA.	Afiliación 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/TC, Oscar Samano	La comunicación interna se realizó a través de los fondos de pantalla y los desmarcos de pantalla de los equipos de cómputo de cada uno de los funcionarios, a través de los cuales se realizaron campañas y mensajes que animaron e incentivaron a los funcionarios a mostrar sus actos dentro de principios y valores de interés para la compañía y para las entidades del estado, adicionalmente se hizo uso de los mensajes por correo electrónico a los funcionarios con el mismo fin, hechos que dieron como resultado en realidad de imagen de nuestra compañía frente a los funcionarios. A nivel externo la compañía envió por página web a través de la cual ofrece sus servicios y promueve el uso de nuestra compañía, de igual forma la dirección comercial posee un plan de publicidad y mercadeo con el fin de ganar en las diferentes medias de comunicación masivas que insertan en el uso de nuestra compañía, con el fin de ganar credibilidad en la empresa, generando una buena imagen de SATENA que de como resultado un alto grado de confiabilidad que permita la adquisición de nuevos servicios por parte del ciudadano.		
	Que los lineamientos y documentos estratégicos de la institución se describan, no se apliquen o no sean pertinentes.	Afiliación 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 Gestión de Calidad Talento Humano Desarrollo Organizacional Sistema de los Procesos	Durante la vigencia 2016 se efectuó el seguimiento correspondiente al plan de acción establecido por el Grupo Gestión del Talento Humano, para el caso de los indicadores estratégicos la medición de estos se efectuaron de manera mensual y los indicadores tácticos la medición se realizó de manera trimestral. De igual forma, al interior del proceso se efectuaron sensibilizaciones sobre el Sistema de Gestión de Calidad respecto al Plan estratégico de la compañía.		
Falta de autonomía para la toma de decisiones	Manipulación de los resultados del seguimiento y evaluación de planes, programas o proyectos.	Afiliación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Posible	3	Mayor	10	30	Alto	30/03/2016	21/12/2016	* Oficina de Planeación/TC, Felipe Bonilla * Dirección Comercial/Juan Carlos Gutiérrez - Talenta Cuello	Por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se avió desde el 2015 en un procedimiento que regulariza la creación y el manejo de las tarifas y condiciones tarifarias (EAF - FIAS), el cual está a cargo del Área de Revenue. Mediante este procedimiento, el Asesoría de Gestión Tarifaria crea o actualiza las tarifas permanentemente en el Sistema Computarizado de Reservas de acuerdo a las variaciones del mercado, que son monitorizadas continuamente con respecto a la competencia dependiendo la ruta. Los pasos principales de la publicación de tarifas en la página web, consiste primero en la creación y actualización de la base tarifaria para la ruta en el sistema RDS. Luego de que las bases tarifarias hayan sido creadas o actualizadas, se envía un correo a la Dirección Comercial informando las condiciones tarifarias que tiene la ruta y para esta caso puntual de publicación web, se copia las condiciones al Área de Marketing para que sean ellos quienes actualizan la oferta tarifaria para determinada ruta en la página web de SATENA y así pueda tener información a nuestros clientes que las condiciones propias del mercado y de la oferta de nuestros servicios. Por hoy, este procedimiento se está realizando de manera constante debido a los constantes cambios del mercado y las condiciones sociales de una aerolínea como SATENA, permitiendo así que la información tarifaria sea actualizada en tiempo real.		
No publicación oportuna de la información en los diferentes canales de comunicaciones y tarifas.	Desinformación de la ciudadanía. Información desactualizada de promociones y tarifas.	Pérdida Reputacionales	Rara vez	1	Moderado	5	5	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	* Oficina de Planeación/TC, Felipe Bonilla * Dirección Comercial/Juan Carlos Gutiérrez - Talenta Cuello	Mantener actualizada la página web y condiciones tarifarias		
Deficiente distribución de recursos para los diferentes estrategias publicitarias	Bajo nivel de publicidad de la información en los canales presenciales y/o presenciales.	Poca credibilidad por parte de los usuarios	Improbable	2	Moderado	5	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Comercial/Juan Carlos Gutiérrez - Talenta Cuello	Durante el año 2016, se realizaron muchas campañas de divulgación, entre las cuales se comunicaban precios especiales, nuevas rutas, nuevas frecuencias. Se fortaleció el canal digital por tema presupuesto y se reestructuró la pauta en canales tradicionales, así como los resultados con socialización. Se mantienen las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter. Soporte: http://www.facebook.com/aerolineasatena/		
Falta de compromiso con la entidad y la ciudadanía. Abuso de autoridad	Corrolo de solicitudes de quejas y denuncias recibidas.	Afiliación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Comercial/Juan Carlos Gutiérrez - Talenta Cuello	Para el cierre del año 2016, se tuvo 113 días en promedio de espera a diciembre para dar respuesta a los quejos, esto significa que se tuvo control sobre las PQRS para no exceder los 15 días hábiles establecido por Ley. Este riesgo está contemplado dentro de la Dirección Comercial y va hecho seguimiento para no dejar materializar.		
Fomento del funcionario por la mala utilización de la infraestructura de SATENA.	Utilización inadecuada de los Recursos de infraestructura, insumos o equipos de la Entidad	Daño patrimonial	Rara vez	1	Moderado	5	5	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Supervisores de los contratos Oficina Contratos/Falpe Correa, Alejandra Cuevas	Recibir beneficios económicos con el fin de acelerar la expedición de licencias sin el cumplimiento de los requisitos legales.		
Fomento del funcionario por la mala utilización de los recursos físicos y tecnológicos.	Utilización inadecuada de los Recursos de infraestructura, insumos o equipos de la Entidad	Daño patrimonial	Probable	4	Moderado	5	20	Moderado	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Administrativa/TC, Nelson Bustos, Adriana Villey Oficina de Comunicaciones/TC, Oscar Samano	Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación		
Omisión en el cumplimiento de las políticas de seguridad de información.	Mecanismos inadecuados para el manejo de la seguridad de la información.	Afiliación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Rara vez	1	Catastrófico	20	20	Moderado	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Administrativa/Sistemas/TC, Nelson Bustos, Adriana Villey	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		
Adopción de sistemas o insumos que puedan afectar la información privada de SATENA.	Mecanismos inadecuados para el manejo de la seguridad de la información.	Afiliación de la imagen y credibilidad de SATENA.	Rara vez	1	Catastrófico	20	20	Moderado	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Administrativa/Sistemas/TC, Nelson Bustos, Adriana Villey	Definir los parámetros, procedimientos y actividades para proteger la información física y digital.		
Afectar ramos que no corresponden con el objeto del gasto o beneficio propio o cambio de una reestructuración económica.	Daño patrimonial	Daño a la reputación de la entidad.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Financiera/Presupuesto, Cr. José Correa, Mauricio Rodríguez	Realizar seguimiento y control al presupuesto aprobado por el COMFES		
Fraude en el recaudo	Daño patrimonial	Daño a la reputación de la entidad.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Financiera/Reserva, Cr. José Correa, Mauricio Rodríguez	Realizar seguimiento y control al presupuesto aprobado por el COMFES		
Fraude en el recaudo	Daño patrimonial	Daño a la reputación de la entidad.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Financiera/Reserva, Cr. José Correa, Mauricio Rodríguez	Establecer mecanismos de control y seguimiento al recaudo de ingresos.		
Generación de pagos repetitivos a un mismo proveedor bajo el mismo objeto de control	Daño patrimonial	Daño a la reputación de la entidad.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Financiera/Reserva, Cr. José Correa, Mauricio Rodríguez	Definir las políticas de pago a proveedores y realizar el seguimiento a los mismos.		
Desviación de recursos con fines propios	Daño patrimonial	Daño a la reputación de la entidad.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Dirección Financiera/Reserva, Cr. José Correa, Mauricio Rodríguez	Realizar seguimiento a los procedimientos establecidos por la Dirección Financiera y Oficina Jurídica (manual de contratación)		
Pérdida, alteración, ausencia y retraso de la documentación pre contractual, contractual y post contractual	Daño a la reputación de la entidad.	Daño a la reputación de la entidad.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Supervisores de los contratos Oficina Contratos - Falpe Correa, Alejandra Cuevas	Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación		
Carencia de elementos de análisis suficientes, para determinar especificidades de los objetos a contratar, productos separados y control de los servicios.	Daño a la reputación de la entidad.	Daño a la reputación de la entidad.	Improbable	2	Mayor	10	20	Moderado	30/03/2016	21/12/2016	Supervisores de los contratos Oficina Jurídica/Contratos Falpe Correa, Alejandra Cuevas	Realizar una adecuada planeación de actividades y recursos disponibles en el plan de acción de cada proceso con el fin de determinar entre otros productos y servicios a contratar para definir su viabilidad.		
Falta de planeación contractual e inadecuada supervisión	Daño a la reputación de la entidad.	Daño a la reputación de la entidad.	Rara vez	1	Mayor	10	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Supervisores de los contratos Oficina Jurídica/Contratos Falpe Correa, Alejandra Cuevas	Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación		
Contratación de personal sin idoneidad para el cargo, omitiendo los procedimientos internos y legales establecidos.	Generación de procesos disciplinarios.	Daño a la reputación de la entidad.	Posible	3	Mayor	10	30	Alto	30/03/2016	21/12/2016	Control Interno/Juan Ignacio D. Talento Humano/Angela Rondón	Realizar seguimiento y control de los procedimientos establecidos.		
Omisión de la gestión de los proyectos.	Daño a la reputación de la entidad.	Daño a la reputación de la entidad.	Improbable	2	Moderado	5	10	Bajo	30/03/2016	21/12/2016	Dirección de Operaciones, TC, Andrés Correa, Miriam Camargo Proceso Estratégico	Realizar auditorías externas para el mejoramiento continuo de SATENA.		

SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A.
MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

Identificación	Riesgo	Seguimiento	Observaciones de Oficina de Control Interno	
Proceso y Objetivo	Descripción del Riesgo	Acciones	Seguimiento diciembre 2016	
Estratégico: 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.	Concentración de autoridad o exceso de poder en cargos directivos	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	Se hace al personal en los cursos de inducción y reinducción
	Ausencia de canales de comunicación internas en SATENA.	Establecer mecanismos de comunicación interna y externa de fácil acceso.	* Comunicación Pública y Organizacional * Dirección Administrativa	Satena cuenta con canales de comunicación directo a través de los diferentes comités reglamentados. Igualmente canales indirectos como la intranet, correos electrónicos, carteleras
	Que los lineamientos y documentos estratégicos de la Institución se desconozcan, no se apliquen o no sean pertinentes. Manipulación de los resultados del seguimiento y evaluación de planes, programas o proyectos	* 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	Se hizo en reunión por la Dirección dos veces al año. Igualmente en reuniones de política empresarial donde participo el 90% de los funcionarios de la compañía.
Comercial: Planear y ejecutar estrategias comerciales para generar los ingresos proyectados y mejorar el servicio de la Aerolínea	Desinformación a la ciudadanía. Información desactualizada de promociones y tarifas.	Mantener actualizada la página web y condiciones tarifarias	* Oficina de Planeación * Dirección Comercial * Dirección Administrativa	De acuerdo a los requerimientos de la Ley 1712/14 y los lineamientos del MINTIC, SATENA, mantiene su página Web actualizada.
	Bajo nivel de publicidad de la información en los canales presenciales y no presenciales.	Realizar campañas publicitarias de acuerdo a las condiciones establecidas	* Oficina de Planeación * Dirección Comercial	La Web hace parte de uno de los canales de ventas, por medio de la cual se realizan parte de las campañas publicitarias. Igualmente se utilizan las distintas ferias de turismo, cuñas de radio, distribución de material OPE.
Operaciones: 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	Recibir beneficios económicos con el fin de acelerar la expedición de licencias sin el cumplimiento de los requisitos legales.	* Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación * Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación	* Supervisores de los contratos * Oficina Jurídica	Se cuenta con un Manual de Contratación Actualizado donde se describen las diferentes modalidades de Contratación, los requisitos y formatos para realizar la Contratación. No obstante lo anterior, el Área de Contratos depende de las otras oficinas para realizar una adecuada y programada contratación.
	Utilización inapropiada de los Recursos de infraestructura, insumos y equipos de la Entidad	Realizar sensibilizaciones para el uso adecuado de los recursos físicos y tecnológicos	* Dirección Administrativa * Talento Humano	En el mes de Diciembre se realizó una sensibilización por parte de la Dra Sylvia Vera y Alejandra Cuevas, donde se informo (Principios que rigen la Contratación, Planeación de la Contratación, Elaboración Estudios Previos y de Mercado, Modalidad de Selección y Funciones de los Supervisores). No obstante lo anterior trimestralmente se envía un correo electrónico informando el estado de cada contrato.
Administrativo: Garantizar que el desarrollo de la cadena logística satisfaga la necesidad de todos los procesos de manera oportuna	Mecanismos inapropiados para el manejo de la seguridad de la información.	Definir los parámetros, procedimientos y actividades para proteger la información física y digital.	* Dirección Administrativa	A través del manual de Tecnologías de la Información y el Comité Digital, SATENA, ha estandarizado las pautas para el manejo de la información digital. Para la conservación y mantenimiento de la información física se hace a través del Manual de Gestión Documental.
	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.	Realizar seguimiento y control al presupuesto aprobado por el CONEPES.	* Dirección Financiera	A nivel de presupuesto se dió cumplimiento a las necesidades proyectadas y solicitadas por las dependencias, dando cumplimiento con la operación y el objeto del gasto frente a los rubros, de igual forma se generaron nuevos gastos que no estaban proyectados y dada la restricción de gasto, todos ellos fueron aprobados por la Alta Gerencia y como evidencia se cuenta con oficios de autorización por la Alta Gerencia y documentos de solicitudes de CDP autorizados.
Financiero: 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	Fraude en el recaudo	Establecer mecanismos de control y seguimiento al recaudo de ingresos.	* Dirección Financiera	Mediante los convenios con los Bancos respectivos, las entidades bancarias garantizan la seguridad virtual para evitar fraude en el recaudo.
	Generación de pagos repetitivos a un mismo proveedor bajo un mismo objeto sin control.	Definir las políticas de pago a proveedores y realizar el seguimiento a los mismos.	* Dirección Financiera * Alta Gerencia	Se cumple con el procedimiento de pagos en donde cada giro debe tener sus soportes y aprobación correspondiente, evitando pagar las mismas facturas varias veces, además existe una conciliación constante por parte de la supervisión del contrato del outsourcing contable. Como evidencia se tiene las autorizaciones de pago por los supervisores correspondientes.
	Desviación de recursos con fines propios	Realizar seguimiento a los procedimientos establecidos por la Dirección Financiera y Oficina Jurídica (manual de contratación). realizar Capacitaciones	* Dirección Financiera * Oficina Jurídica	Se cuenta con un Manual de Contratación Actualizado donde se describen las diferentes modalidades de Contratación, los requisitos y formatos para realizar la Contratación. No obstante lo anterior, el Área de Contratos depende de las otras oficinas para realizar una adecuada y programada contratación.
Jurídico: Asesorar, acompañar, controlar y representar a SATENA en todos los asuntos de orden jurídico y los relacionados con procesos judiciales, extrajudiciales y contractuales.	Pérdida, alteración, ausencia, y retardo de la documentación pre-contractual, contractual y post contractual	* Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación * Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación	* Supervisores de los contratos * Oficina Jurídica	Se cuenta con 44 Supervisores asignados por cada uno de los procesos, los cuales no son efectivos en el control y supervisión de los mismos. Se esta preparando un estudio con el fin de reformular el manejo de esta actividad.
	Carencia de elementos de análisis suficientes, para determinar especificidades de los objetos a contratar, productos esperados y costos de los servicios.	* Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación * Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación	* Supervisores de los contratos * Oficina Jurídica	Se cuenta con un Manual de Contratación Actualizado donde se describen las diferentes modalidades de Contratación, los requisitos y formatos para realizar la Contratación. No obstante lo anterior, el Área de Contratos depende de las otras oficinas para realizar una adecuada y programada contratación.
	Falta de planeación contractual e inadecuada supervisión	* Cumplir lo descrito en el Manual de Contratación * Realizar sensibilizaciones de acuerdo a los procesos de contratación	* Supervisores de los contratos * Oficina Jurídica	
Talento Humano: 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 de salud ocupacional y crear condiciones laborales con las cuales los empleados logren su desarrollo integral, fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral en conformidad a la normatividad legal vigente.	Contratación de personal sin idoneidad para el cargo, omitiendo los procedimientos internos y legales establecidos.	Realizar seguimiento y control de los procedimientos establecidos.	* Control Interno * Talento Humano	A través de las auditorías internas y el seguimiento a los procedimientos se han presentado los ajustes, necesarios
	Control Integral: 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 - MECL, Normas Técnicas de Calidad y demás normas de calidad inherentes a los métodos de vigilancia	debilidad en el Desarrollo de Auditorías Internas de Gestión a beneficio propio.	Realizar auditorías externas para el mejoramiento continuo de SATENA	* Dirección Técnica * Dirección de Operaciones * Proceso Estratégico