

EVALUACION PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (SEP, OCT, NOV, DIC)						
Entidad:	SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"					
Vigencia:	2019					
Fecha publicación:						
Ajustes:	V.2					
COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (SEP, OCT, NOV, DIC) 2019
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y/o actualizar la Política de administración de riesgos.	Política Administración de riesgos (Manual de gestión de riesgos v.1)	Jefe de Planeación	30/10/2019	Debido a los cambios estructurales de la Oficina Asesora de Planeación, se proyecta la socialización y legalización del documento para el mes de enero, permitiendo que SATENA adapte a totalidad la nueva metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública según la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas - Versión 4" en la cual se incluyen riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. (Se envía archivo SAT-M13 en PDF)
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar mapa de riesgos de la entidad.	Mapa de riesgos de la entidad	Jefe de Planeación	30/10/2019	El mapa de riesgos se está actualizando de acuerdo a la nueva metodología de gestión de MIPG y a la identificación de los riesgos de cada uno de los procesos, debido a los cambios estructurales de la Oficina Asesora de Planeación, se proyecta la socialización y legalización del documento para el mes de enero, permitiendo que SATENA, adapte a totalidad la nueva metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. (Se envía archivo SAT-M13 en PDF)
3. Consulta y divulgación	3.1	Revisar grupos de interés de la empresa.	Caracterización	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	3/01/2019	<a href="http://intranet.satena.com.co/Portals/0/MOD_Documentos/Desarrollo%20Organizacional/PARTES%20INTERESADAS/SAT-F491%20PARTES%20INTERESADAS%20V1.pdf?ver=2018-07-25-155509-033&amp;timestamp=1570019793018">http://intranet.satena.com.co/Portals/0/MOD_Documentos/Desarrollo%20Organizacional/PARTES%20INTERESADAS/SAT-F491%20PARTES%20INTERESADAS%20V1.pdf?ver=2018-07-25-155509-033&amp;timestamp=1570019793018</a>
	3.2	Disponer para consulta y difundir nuevo Mapa de Riesgos a partes interesadas.	Nuevo Manual de Riesgos dispuesto para consulta y difundido. El canal para alcanzar los clientes y ciudadanía sera el sitio web. Para los colaboradores será el email institucional y la intranet.	Oficina Asesora de Planeación	30/10/2019	El manual de riesgos de corrupción ya se encuentra finalizado, pero debido a los cambios estructurales de la Oficina Asesora de Planeación, se proyecta la socialización y legalización del documento para el mes de enero. (Se envía archivo SAT-M13 en PDF)
4. Monitoreo y revisión	4.1	Realizar monitoreo (y revisión si es necesario) a la gestión de riesgos de corrupción.	-Informe cuatrimestral de monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción -solicitudes de actualización de Manual de Riesgos cuando se necesite	gestores y líderes de cada proceso que tenga riesgos de corrupción	30/3/2019 30/07/2019 30/11/2019	Esta actividad promueve el autocontrol, por lo que es responsabilidad de cada proceso (con riesgos de corrupción). Se aclara que el alcance de la actividad es la gestión del riesgo de corrupción, más no todos los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (en adelante PAAC).  La Oficina Asesora de Planeación, en cumplimiento de la Directiva 42222 del Ministerio de Defensa, está consolidando el informe trimestral que debe ser enviado a dicha entidad a más tardar el 15 de enero de 2020.  Una de las acciones contundentes, es la modificación del Manual de Riesgos, el Mapa de Riesgos y la Política de Riesgos para la vigencia 2020, los cuales serán presentados en el mes de enero de 2020.
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento (evaluación independiente) a la gestión del riesgo de corrupción como parte de los ejercicios de auditoría interna.	-Sección de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción en cada Informe de auditoría interna -Informe cuatrimestral de síntesis de la gestión del riesgo de corrupción	Jefe de la Oficina de Control Interno	16/04/2019 16/08/2019 16/12/2019	Se realizó evaluación a primer trimestre de 2019.  <a href="https://drive.google.com/file/d/1lx_r5MCmRyulxnDdToO0rdpkoY1uxU9v/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1lx_r5MCmRyulxnDdToO0rdpkoY1uxU9v/view?usp=sharing</a>  La evaluación por parte de la oficina de Control Interno se efectuó en reunión con el proceso de Aeropuerto, Comercial y la Oficina Asesora de Planeación. Se acordaron y se mejoraron otras actividades para el Plan Anticorrupción.



COMPONENTE 4: Atención al ciudadano						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (SEP, OCT, NOV, DIC)
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Mantener la dependencia que lidera la atención al cliente.	Mantener dependencias de: -Servicio al Cliente -Servicio al Cliente Operativo	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	30/10/2019	La dependencia de atención al cliente se trasladó al Proceso Aeropuerto y fue trasladada en el mes de febrero del 2019. La Oden Presidencial que legaliza el traslado se encuentra en la Oficina Jurídica. Sin embargo, la Oficina Asesora de Planeación cuenta con soportes físicos de las respectivas actas de entrega.
	1.2	Elaboración del presupuesto anual, para Proceso Aeropuerto en donde se determinen recursos para dar cumplimiento a las normas del Servicio al Cliente.	Presupuesto aprobado para la Dirección Aeropuerto - Servicio al Cliente	Director Aeropuerto	3/01/2019	El presupuesto de la Dirección de Aeropuertos Nacionales cuenta con los recursos necesarios para cubrir las necesidades que se presentan en atención y servicio al cliente. <a href="http://intranet.satena.com.co/Agencias/AgenciasComerciales.aspx?folderId=75&amp;view=gridview&amp;pageSize=10">http://intranet.satena.com.co/Agencias/AgenciasComerciales.aspx?folderId=75&amp;view=gridview&amp;pageSize=10</a>
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener las capacitaciones a los agentes de servicio de call center sobre la aerolínea.	Capacitación anual	Coordinador Ventas no Presenciales	6/06/2019	En el transcurso de la vigencia 2019 se realizaron 2 capacitaciones al personal de Call center sobre el manejo del sistema y buenas practicas de servicio.  <a href="https://drive.google.com/file/d/1dsM8ZJRsmcVn831aFY4pDx9TxoELXQB4/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1dsM8ZJRsmcVn831aFY4pDx9TxoELXQB4/view?usp=sharing</a>
	2.2	Actualizar la información de datos de contacto, de oficinas y puntos de venta de SATENA en página web.	Mantener actualizada la información en pagina web	Profesional Universitarios Mercadeo y Publicidad Jefe de Ventas no Presenciales	Permanente	la información se encuentra actualizada  <a href="https://satena.com/comercial/oficinas/">https://satena.com/comercial/oficinas/</a>
	2.3	Adecuar la página WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente.	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en pagina web	Jefe Departamento TI	Permanente	Las etiquetas se encuentran activas y en funcionamiento a través de aplicaciones de lectura.
	2.4	Garantizar el funcionamiento de la aplicación que permita el manejo de las PQRSD.	Aplicativo PQRs	Jefe Departamento TI	Permanente	El Módulo de PQRSD funciona permitiendo el manejo de las PQRSD
	2.5	Establecer indicadores del Call Center, que permitan medir su desempeño con estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuarios atendidos.	Reporte de servicio Call Center	Coordinador Ventas no Presenciales	Mensual	Mensualmente se evalúan los niveles del servicio del Call Center con el fin de mejorar la atención a usuarios y prestar el mejor servicio, estos informes son entregados a la supervisora del contrato y reposan en la carpeta del mismo. (Ver archivo 01. Informe Satena Enero en ZIP)
	2.6	Ingresar de forma ordenada y correcta la información de las PQRs.	Aplicativo PQRs actualizado	Director Aeropuerto Profesional Universitario Oficina Asesora Jurídica	Permanente	El procedimiento SAT-P91 se encuentra actualizado y vigente.  Así mismo se les recordó a las agencias el deber que tienen de ingresar la información y utilizar los formatos aprobados por SATENA.
	2.7	Crear la Guía "Protocolo de servicio al cliente" con lineamientos para todos los canales como contribución orientado a garantizar la calidad y cordialidad en la atención.	Guía "Protocolo de servicio al cliente" divulgada (de acuerdo a lineamientos del SAT-P03)	Director de Aeropuerto	19/11/2019	A la fecha de la verificación la Dirección de Aeropuerto y la Dirección Comercial, estan estructurando el Manual y Protocolos de Servicio al Cliente, con el fin de garantizar unos lineamientos estandar de atención y servicio al cliente a nivel nacional.
3. Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones sobre servicio al cliente al personal de aeropuertos.	50% de personal de aeropuertos que atiende directamente al cliente capacitado	Director de Aeropuerto	31/12/2019	Se han efectuado 21 capacitaciones a nivel Nacional como estrategia para mejorar el servicio al cliente y divulgar las normas y procedimientos aplicables en la operación aeroportuaria. Dando como resultado un aproximado de 182 personas capacitados a nivel nacional.
	3.2	Crear procedimiento "Selección de personal" como mecanismo para contribuir a que el personal pertinente tenga competencias de servicio al cliente.	Procedimiento "Selección de personal" divulgado (de acuerdo a lineamientos del SAT-P24	Director de Talento Humano	31/07/2019	Se reestructuró el proceso de selección en el procedimiento SAT-P24, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE PERSONAL, versión 7. Éste documento está ubicado en la intranet de SATENA. <a href="http://intranet.satena.com.co/DesarrolloOrganizacional/MapaProcesos/ProcesoTalentoHumano.aspx?folderId=315&amp;view=gridview&amp;pageSize=10">http://intranet.satena.com.co/DesarrolloOrganizacional/MapaProcesos/ProcesoTalentoHumano.aspx?folderId=315&amp;view=gridview&amp;pageSize=10</a>
	3.3	Realizar evaluación del desempeño de los empleados, como medio para verificar las competencias de servicio al cliente del personal pertinente.	Informe de Evaluaciones de desempeño	Director de Talento Humano Líderes de Proceso	Semestral	Se evaluó el instrumento de medición con énfasis en competencias y desempeño de los funcionarios, Por lo cual se desarrolló un archivo en excel, quedando esta actividad proyectada y finalizada para finales de febrero de 2020.
	3.4	Sensibilizar el código de integridad al interior de la empresa	-Piezas publicitarias en fondo y descanso de pantalla -Charlas realizadas -Plegables entregados	Asesor Área de Comunicación Pública	mensual	Se realizó durante la vigencia 2019 la socialización del Código de integridad por medio de fondos de pantalla, descansos y correos enviados desde el área de comunicaciones de Satena.

4. Normativo y procedimental	4.1	Integrar los procedimientos SAT-P91 y SAT-P112, e incluirles lineamientos para garantizar las disposiciones del derecho de petición verbal.	-Nuevo procedimiento (derogando uno de los referidos y dejando el otro vigente)	Lider de Servicio al Cliente	31/10/2019	Unificación de los procedimientos SAT-P91 y SAT-P112, en donde queda vigente el procedimiento SAT-P91 a partir del 07 de octubre. (Ver archivo SAT-P91 en PDF)
	4.2	Realizar informes trimestrales de atención a PQRS en cumplimiento de la Directiva Ministerial 42222-2016.	Informe publicado en sitio web	Oficina Asesora de Planeación	trimestral	Teniendo en cuenta, la decisión tomada por la Vicepresidencia de SATENA, a la fecha no se están llevando a cabo reuniones de PNC, no obstante, el área de Servicio al Cliente de SATENA proyecta mensualmente los informes requeridos por las autoridades que ejercen supervisión del tema (Aeronáutica Civil - GSED).  <a href="https://www.satena.com/conocenos/informes/solicitudes-acceso/">https://www.satena.com/conocenos/informes/solicitudes-acceso/</a>  <a href="https://www.satena.com/viewer.php?id=445&amp;risk=%27YUhsMGNITZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVqTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOxpMMmx1Wm05eWJXVnpMM052YkdsamFYUjFaR1Z6TFdGalkyVnpieTh5TURFNuX6QXIMVTFoY2kweU1ERTVMVksY0MweU1ERTVMMGxPUMs5U1RVVmZSRVZmVTA5TVNVtkpWRIZFUIZOZJfVvmZRVU5EUIZOUFgwRmZURUZmU1U1R1QxSk5RVU5KVDA1ZIRVRINXazImUVY5VFJWQIVTVVZOUWxKRih6SXdNVG1tY0dSbQ==%27">https://www.satena.com/viewer.php?id=445&amp;risk=%27YUhsMGNITZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVqTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOxpMMmx1Wm05eWJXVnpMM052YkdsamFYUjFaR1Z6TFdGalkyVnpieTh5TURFNuX6QXIMVTFoY2kweU1ERTVMVksY0MweU1ERTVMMGxPUMs5U1RVVmZSRVZmVTA5TVNVtkpWRIZFUIZOZJfVvmZRVU5EUIZOUFgwRmZURUZmU1U1R1QxSk5RVU5KVDA1ZIRVRINXazImUVY5VFJWQIVTVVZOUWxKRih6SXdNVG1tY0dSbQ==%27</a>  La Oficina Asesora de Planeación, en cumplimiento de la Directiva 42222 del Ministerio de Defensa, está consolidando el informe trimestral que debe ser enviado a dicha entidad a más tardar el 15 de enero de 2020.
	4.3	Mantener y revisar el Manual de Participación Ciudadana, el cual se actualiza anualmente.	Manual actualizado de participación ciudadana	Asesor Área de Comunicación Pública	1/04/2019	A la fecha el Manual de Participación Ciudadana se encuentra en construcción.
	4.4	Revisión de la normatividad que apliquen para la atención de nuestros clientes.	Socialización permanente en actualización de normas	Jefe Servicio al Cliente	Trimestral	Al interior del proceso de Aeropuerto se efectuó la revisión de la normatividad aplicable para servicio al cliente. Para tal fin se mejoró el procedimiento SAT-P91. Con la actualización del documento efectuado en octubre se puede encontrar la normatividad vigente y aplicable a atención al cliente. (Ver archivo SAT-P91 en PDF)
	4.5	Mantener protegida y segura la base de datos de los clientes, mediante protocolos de seguridad y acceso a consulta como la actualización de licencias para prevenir ataques informáticos.	Protección de Datos Personales de SATENA protegida	Jefe Departamento TI	Permanente	Aplicando las políticas de seguridad en nuestros servidores y realizando monitoreos permanentes, el Departamento de T.I controla la seguridad de acceso a nuestras bases de datos. Esto queda evidenciado mediante el informe mensual generado. (Ver archivo SATDTI-04 MONITOREO SERVICIOS TECNOLOGICOS CORTE 31 DIC-2019 en PDF)
	4.6	Aplicar la ley 1581 de 2012 que trata de "Protección de Datos Personales"	Se debe contar con las autorizaciones de los clientes de acuerdo a lo establecido en la Ley 1582 de 2012. Se debe verificar si se aplica el cumplimiento de la Ley en nuestras bases comerciales propias.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuerto Departamento de Seguridad Aeroportuaria	Permanente	Esta ley es aplicada en cada uno de los canales de ventas propios de la Aerolínea (Página Web, Call Center, Puntos de Ventas y Agencias Comerciales). Aplica para el manejo de nuestros servicios e ingresos de personal externo a nuestras instalaciones.
	4.7	Mantener el sistema de asignación de números consecutivos para PQRS.	Aplicativo PQRS	Jefe Departamento TI	Permanente	En el cuarto trimestre el aplicativo de PQRS mantuvo la asignación de consecutivos
	4.8	Sensibilizar a las agencias comerciales y puntos propios sobre los principales motivos de las PQRS recibidas.	Circulares internas y externas a las agencias comerciales y puntos propios	Servicio al cliente	mensual	Se proyectaron 11 oficios para las agencias en el tercer cuatrimestre.  Se mantiene la actividad de enviar a las agencias de viajes los informes mensuales de quejas y reclamos procedentes, con la finalidad de que sensibilicen a su equipo de trabajo y tomen acciones para evitar que las situaciones que derivaron en fallas de la prestación del servicio, se convierten en recurrentes, y se generen acciones de mejora y sus correcciones.
	4.9	Realizar evaluaciones de percepción de los clientes usuarios.	Entregar encuestas de satisfacción al año a los usuarios	Jefe de Servicio al Cliente Jefe de Ventas no Presenciales	Enero - julio	Se realizó por parte de la Dirección Comercial la encuesta de servicio del primer semestre de 2019, en la cual se busca establecer la percepción de cada uno de los usuarios, obteniendo como resultado final una calificación de 4.4, esta encuesta fue socializada mediante correo electrónico el día 20/09/2019, en este momento se está realizando la encuesta correspondiente al segundo semestre de 2019, cuyos resultados serán presentados en el mes de Febrero 2020.  <a href="https://drive.google.com/file/d/1_ljVbXaMWaOo46nQBhIkxS_OY7qZZ7hr/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1_ljVbXaMWaOo46nQBhIkxS_OY7qZZ7hr/view?usp=sharing</a>

COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso de la Información						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (SEP, OCT, NOV, DIC)
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Definir y mantener actualizada la información mínima de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 a la que pueden tener acceso los grupos de interés (información corporativa en web y redes sociales). La información que se debe publicar corresponde a varias dependencias que tienen a su cargo la actualización de la información.	Información mínima obligatoria actualizada Link <a href="https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163">https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163</a>	Director Comercial Profesional Especializado Desarrollo Organizacional Dirección Financiera Oficina Jurídica Oficina Control Interno Departamento T.I	Permanente	Durante el 4to trimestre SATENA dio cumplimiento a la publicación y actualización de la información en la web, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecer los mecanismos de interacción para el suministro de información específica (atención al ciudadano y redes sociales) Respuestas a requerimientos consolidados para atención al usuario.	Disponibilidad de informes mensuales de PQRs Link <a href="https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163">https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163</a>	Jefe Servicio al Cliente	De acuerdo a solicitudes recibidas	Se efectúa la publicación del informe trimestral de Mindefensa, con el cual el usuario puede conocer de manera pública la cantidad de solicitudes atendidas. Así mismo, a través de la página web cualquier peticionario puede hacerle un seguimiento al estado de su reclamación o solicitud de información, por lo cual se da cumplimiento a lo solicitado. (Ver archivo INFORME MINDEFENSA 42222 CUARTO TRIMESTRE 2019 SATENA en PDF)
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos que apoyan el proceso de gestión de información. -inventario de activos de información. -Esquema de publicación de información. -índice de información clasificada y reservada.	Instrumentos actualizados Link	Jefe Departamento TI Jefe Oficina Jurídica	Permanente	Se hace permanentemente y la información se actualiza de acuerdo a los cambios y actualizaciones que surjan.
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Adecuar la página WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente.	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en página web	Jefe Departamento TI	feb-19	Se mantiene el etiquetado para el acceso a la función táctil y de voz para personas discapacitadas en la página web, cumpliendo los criterios de Gobierno Digital.
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe semestral con corte marzo y septiembre de cada año, donde se relacionen las solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de PQRs	Jefe de Servicio al Cliente Dirección Talento Humano Oficina Jurídica	Semestral	Se tiene publicado a la fecha, los informes de PQR's de los tres primeros trimestres del año, en el link: <a href="https://www.satena.com/conocenos/informes/solicitudes-acceso/">https://www.satena.com/conocenos/informes/solicitudes-acceso/</a>  <a href="https://www.satena.com/viewer.php?id=499&amp;rlsk=%27YUhsMGnITZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVcTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOxpMMmx1Wm05eWJXVnpMM052YkdsamFYUjFaR1Z6TFdGalkyVnpieTh5TURFNUx6QXIMVTFoY2kweU1ERTVMVksY0MweU1ERTVMMGxPums5U1RVVmZSRVZmVTA5TVNVtkpWRIZFUJZOFVJmZRVU5EUIZOUFGwRmZURUZmU1U1R1QxSk5RVU5KVDA1ZIRVRINXazImUVY5VFJWQIVTVZOUWxKRih6SXdnVG1Y0dSbQ==%27">https://www.satena.com/viewer.php?id=499&amp;rlsk=%27YUhsMGnITZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVcTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOxpMMmx1Wm05eWJXVnpMM052YkdsamFYUjFaR1Z6TFdGalkyVnpieTh5TURFNUx6QXIMVTFoY2kweU1ERTVMVksY0MweU1ERTVMMGxPums5U1RVVmZSRVZmVTA5TVNVtkpWRIZFUJZOFVJmZRVU5EUIZOUFGwRmZURUZmU1U1R1QxSk5RVU5KVDA1ZIRVRINXazImUVY5VFJWQIVTVZOUWxKRih6SXdnVG1Y0dSbQ==%27</a>
COMPONENTE 6: Iniciativas Adicionales						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (SEP, OCT, NOV, DIC)
6. Retroalimentación	6.1	Revisar y/o actualizar la Política de administración de riesgos. Revisar y/o actualizar el Manual de riesgos. Revisar y/o actualizar el Mapa de riesgos.	Nueva Política de Riesgos Nuevo Manual de Riesgos Nuevo Mapa de Riesgos	Jefe Oficina Asesora de Planeación Líder de Desarrollo Organizacional Jefe Oficina de Control Interno	22/11/2019	La Oficina Asesora de Planeación ha actualizado la Política de Riesgos, el Manual de Riesgos y el Mapa de Riesgos; de ser aprobada por la Alata Dirección la nueva versión, se socializará en el mes de enero de 2020. (Ver archivo SAT-M13 en PDF)





































































