



**SATENA**

*ES COLOMBIA*

**CÓDIGO DE ÉTICA**

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁGINA	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	14	12	2007	Versión original.	21	Orffa Liliana Garzón Parra
2	28	08	2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de Código PL4-M01</li> <li>• Formato Pie de página.</li> <li>• Se separó la política de Seguridad y Medio Ambiente en Política de Seguridad y Política de Salud Ocupacional y Medio Ambiente.</li> <li>• Se modificó el nombre del Comité de Buen Gobierno y Ética por Comité de Ética y de Buen Gobierno.</li> <li>• Se actualizó el Mapa Estratégico y Procesos.</li> <li>• Se modificó el numeral 1.4. Política de Calidad.</li> <li>• Se modificó el numeral 1.5.3. Servicio agregado a la Comunidad.</li> <li>• Se modificó el numeral 1.6. Política de Operación.</li> <li>• Se modificaron los numerales 1.7. Política de Seguridad y 1.8. Política de Salud Ocupacional y Medio Ambiente</li> </ul>	2 – 20 6 y 2 5  5  9  13  14  14  15 y 16	Orffa Liliana Garzón Parra
3	13	01	2011	Se separó el Código de Ética y de Buen Gobierno. Se adicionó Estilos de Dirección Se modificó la Política de Calidad. Nueva plataforma estratégica		TC. Giovanni Arturo Poveda
4	16	06	2011	Modificación a la codificación Ajustes a la redacción. Cambio de denominación de Grupo de Gestión Estratégica a Grupo de Desarrollo Organizacional.	18	Madelen Astrid Rodríguez
5	04	11	2011	Cambio de denominación de servidores y funcionarios públicos a trabajadores. En el 1.3. Adición en el Grupo de Interés al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. En el 1.5.1. Talento Humano se ajustó el recurso humano. En el 2.1. Ajuste del Comité de Ética	2 – 18  8  12  14	Madelen Astrid Rodríguez
6	15	10	2015	Actualización de Principios y Valores en el numeral 1.2 Principios Éticos y Valores. Inclusión en el 1.3. Conductos Generales de los Funcionarios. Inclusión en el 1.4. Grupos de Interés de la Empresa. Ajuste en el 2.4. Prácticas sobre el Conflicto de Intereses. Ajuste en el 2.5. Compromisos Éticos en el último párrafo	5-7  7-8  8-10  16  16	Madelen Astrid Rodríguez

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 3/17

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN

### CAPÍTULO 1 IDENTIFICACIÓN Y MARCO DE ACTUACIÓN DE SATENA

- 1.1. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS, LA MISIÓN Y VISIÓN DE SATENA
- 1.2. PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES INSTITUCIONALES
- 1.3. CONDUCTAS GENERALES DE LOS FUNCIONARIOS
- 1.4. GRUPOS DE INTERES DE LA EMPRESA
- 1.5. ESTILOS DE DIRECCIÓN
- 1.6. PATRIMONIO Y RENTAS

### CAPÍTULO 2 ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

- 2.1. COMITÉ DE ÉTICA
- 2.2. COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO
- 2.3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO
- 2.4. PRÁCTICA SOBRE EL CONFLICTO DE INTERESES
- 2.5. COMPROMISOS ÉTICOS ( TRABAJADORES, PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS QUE CONTRATAN CON SATENA)

### CAPÍTULO 3 ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

- 3.1. VIGENCIA
- 3.2. DIVULGACIÓN
- 3.3. REFORMA

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 4/17

## PRESENTACIÓN

El presente documento constituye el Código de Ética de SATENA, el cual procura ser un instrumento fundamental para las Directivas y demás grupos de trabajo que conforman la Aerolínea, sus proveedores y usuarios que le facilite el cumplimiento de sus objetivos, la misión y la visión, así como aquellas políticas gerenciales proyectadas y divulgadas por la Presidencia de SATENA.

El Código fija unos parámetros de comportamiento y gestión, destacando la aplicación de aquellos valores corporativos alineados con los valores de cada persona integrante de SATENA, que mediante una plataforma cimentada, sea la base de las relaciones comerciales y de negocios de la institución.

Este documento expone los mecanismos e instrumentos destinados a asegurar el respeto de los derechos de todos los trabajadores, usuarios y partes interesadas y a la prevención de comportamientos que vayan en contravía con la transparencia, responsabilidad, y correcto manejo administrativo.

La implementación del Código de Ética en SATENA, permitirá consolidar la ética pública, como quiera que contenga las orientaciones fundamentales que marcan las pautas a seguir para el cumplimiento de los fines del Estado. Por lo anterior, este instrumento contiene el compromiso de respetar los principios éticos frente al Estado, los usuarios y la ciudadanía en general.

Los principios éticos y valores, serán la plataforma esperada para convertirse en una guía de pensamiento y acción. SATENA exige que los trabajadores comprendan la dimensión de esa responsabilidad.

Como podrán observar, las directrices plasmadas en este Código de Ética, son amplias y generales y en ningún momento limitan la iniciativa, toque personal en su trabajo o liberan de responsabilidad a ningún trabajador de SATENA. En todo caso, debemos actuar siempre convencidos de obrar dentro de los principios y valores que hemos adoptado en nuestra Empresa.

El presente texto permanecerá disponible para consulta del equipo de trabajo y el público en general, en los términos y condiciones que reglamenta la ley.

**Coronel OSCAR ZULUAGA CASTAÑO**  
Presidente(S)

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 5/17

## CAPÍTULO 1

### IDENTIFICACIÓN Y MARCO DE ACTUACIÓN DE SATENA

#### ¿PARA QUÉ UN CÓDIGO DE ÉTICA?

- Para fortalecer una cultura ética y de servicio
- Para alimentar el dialogo reflexivo sobre ideales de convivencia, integración inclusión, participación, solidaridad y democracia.
- Para avanzar hacia la construcción del bien común.
- Para que nos reconozcamos mutuamente y sigamos construyendo un País con mayores oportunidades.

#### ¿QUÉ BUSCA EL CÓDIGO?

- Influir en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento organizacional atendiendo el marco legal que rige.
- Atender los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno para fomentar la conciencia de autocontrol en la Empresa.

#### ¿A DÓNDE DEBEMOS LLEGAR CON LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO?

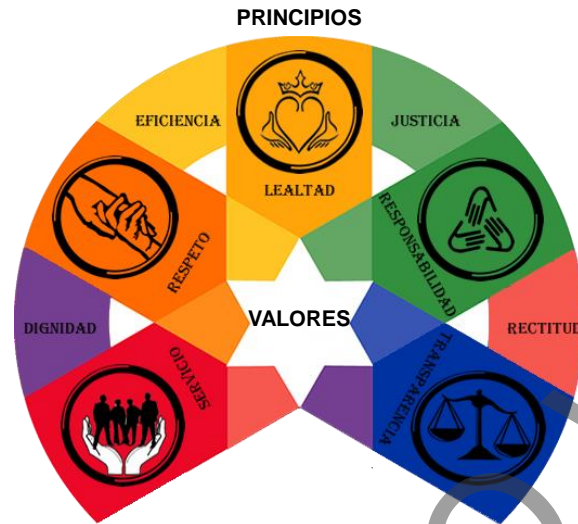
La motivación y la interiorización de cada uno de estos valores en nuestras vidas diarias, nos debe llevar a la reflexión frente a su aplicación en nuestro comportamiento como Trabajadores de SATENA.

#### 1.1. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS, LA MISIÓN Y VISIÓN DE SATENA

El Presidente y Vicepresidente de SATENA en conjunto con sus Trabajadores y Agentes Comerciales se comprometen a orientar sus actuaciones administrativas dentro del marco del ejercicio de la administración pública en cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la Empresa.

#### 1.2. PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Los trabajadores de SATENA, concertaron la definición de cuatro (4) principios y cinco (5) valores institucionales con base en la misión y la visión de la Empresa, los cuales buscan orientar y estimular en el personal un comportamiento unificado, dando siempre lo mejor de sí en todas sus actuaciones tanto para sus funcionarios como para sus usuarios:



## 1.2.1. PRINCIPIOS

- **Dignidad:** Atributo motivado por la autoestima que caracteriza sus relaciones de consideración y respeto hacia sí mismo y hacia los demás.
- **Eficiencia:** Constituye un requisito de las acciones cuyo fin es alcanzar la más alta competencia profesional y los resultados concretos de la labor desempeñada.
- **Justicia:** Brindar a cada persona o grupo de la sociedad lo que corresponde, merece y pertenece, procedimiento por el bien común.
- **Rectitud:** Es conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir, es el material con el que se forja el cumplimiento de las reglas establecidas por la ética y acciones.

## 1.2.2. VALORES

- **Lealtad:** Es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Es un compromiso a defender lo que queremos y en quien creemos. Los que son leales poseen un alto sentido del compromiso y ello permite ser constantes en sus efectos y cumplidores de su palabra.
- **Respeto:** Tratar a otra persona con dignidad. Valorar y aceptar a cada individuo tal como es, teniendo en cuenta sus ideas, principios, comportamientos y actitudes; favorece la comunicación y el desarrollo de las actividades armónicamente, permitiéndonos mejorar nuestro medio familiar, laboral, social y crecer como personas.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento de los deberes asignados con conocimiento, seguridad, eficiencia y orden en la vida personal, familiar y laboral.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 7/17

- **Servicio:** Es tener la actitud favorable para entregar un bien o una acción que satisfaga las necesidades de la población objetivo, en forma efectiva, amable y con calidad.
- **Transparencia:** Consiste en comunicar pensamientos, sentimiento, propuestas y acciones de forma clara, concisa, simple y directa.

### 1.3. CONDUCTAS GENERALES DE LOS FUNCIONARIOS

#### 1.3.1. Normas Básicas

Todos los funcionarios de SATENA están en la obligación de cumplir las siguientes normas de conducta:

- Acatar el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y demás reglamentos de SATENA.
- No comprometer el nombre o prestigio de SATENA en el desempeño de las funciones propias del cargo, tanto directa como indirectamente.
- No utilizar el nombre de SATENA en actividades personales.
- Verificar la legitimidad de las operaciones o transacciones de SATENA así como su conformidad con las normas y procedimientos internos, antes de su autorización, y verificar los valores cobrados en facturas o cuentas de cobro para proteger los intereses de la sociedad.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual y las normas sobre derechos de autor. No utilizar los equipos computacionales para instalar programas o software sin licencia.
- El uso de sustancias psicotrópicas como el alcohol y drogas ilegales está totalmente prohibido.
- No se tolera ningún tipo de abuso, acoso laboral o discriminación en el ambiente laboral.
- Responder por los valores, claves, documentos, manuales, equipos y elementos asignados para su manejo o que hayan sido recibidos bajo su responsabilidad.
- Las claves de acceso a cajas fuertes, bóvedas, sistemas computacionales de transferencias o comunicaciones son personales e intransferibles.
- Colaborar en las investigaciones que se adelanten para resolver ilícitos.
- Comunicar a los superiores cualquier hecho irregular por parte de otro funcionario o tercero que afecte los intereses de la sociedad.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 8/17

### 1.3.2. Normas Especiales

Todos los funcionarios de SATENA están en la obligación de cumplir las siguientes normas de conducta con respecto a las relaciones con terceros:

- Atender a los clientes con eficiencia y prontitud, de conformidad con los procedimientos establecidos.
- Respetar y no otorgar un trato discriminatorio a cualquier persona, cliente, usuario o proveedor por razones de sexo, raza, religión, inclinación política, sexual o religiosa, nacionalidad, nivel social o jerárquico.
- Abstenerse de recibir, dar u ofrecer regalos, propinas o liberalidades que pudieran tener por objeto influir, de manera impropia, en la concesión de un beneficio propio, de un tercero o favor de la sociedad.
- Guardar la confidencialidad de la información de carácter personal que como consecuencia del desarrollo de sus funciones obtiene de sus clientes, accionistas, otros funcionarios, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos para su protección.
- No hostigar o acosar a proveedores en provecho para sí o de un tercero.
- No pedir favores, empleo para familiares o conocidos ni dinero prestado a proveedores, clientes o usuarios.
- Está prohibido dar un trato preferencial a un cliente que implique el desacatamiento de normas o procedimientos internos.
- Evitar entorpecer o dilatar acciones administrativas o legales para favorecer a terceros.
- Evitar prácticas que promuevan la evasión fiscal.
- No intervenir en aprobaciones de operaciones con familiares, conocidos u organizaciones donde se tenga participación o vinculación de cualquier clase.

### 1.4. GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA

SATENA reconoce los grupos de interés externos como son la ciudadanía, los órganos de control, el Ministerio de Defensa Nacional, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, contratistas y demás entidades públicas, los acreedores, los gremios económicos, las diferentes comunidades, las organizaciones sociales. Así mismo, los grupos de interés interno como los trabajadores, los agentes comerciales y demás colaboradores de la Empresa.



	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 9/17

Además, SATENA al cumplir su misión, contribuye al desarrollo del País proporcionando servicios de transporte aéreo con calidad, oportunidad y seguridad, a las regiones del País.

#### **1.4.1. Relación con los Accionistas**

En las relaciones con sus accionistas SATENA tiene la misión primordial de maximizar su valor a través de los dividendos obtenidos por la operación y la valoración del precio de sus acciones. Para esto, se realiza un esfuerzo por cumplir con las disposiciones legales y las estipulaciones dadas por las entidades gubernamentales; informar a los accionistas sobre la estrategia y desempeño financiero de SATENA; y mantener registros confiables fidedignos.

#### **1.4.2. Relación con los Funcionarios**

En las relaciones laborales se velará por el riguroso respeto al individuo, a las condiciones contractuales, los derechos humanos, la integridad y, de los valores y principios éticos que posibiliten la satisfacción laboral y el mejor desarrollo profesional y personal posible para todas las personas que trabajan en la sociedad. Lo anterior se traduce en no discriminación por razones de raza, género, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, política o religiosa, igualdad de oportunidades, valoración del mérito y de los resultados, establecimiento de canales de comunicación y diálogo transparentes, abiertos y participativos, criterios transparentes y objetivos en la selección, compromiso con la formación profesional, estimulando el desarrollo de habilidades y conocimiento que contribuyan al mejoramiento del desempeño en la sociedad, adopción de sistemas sólidos de salud y seguridad laborales, cauces para la conciliación de vida laboral y personal a fin de facilitar el diálogo constructivo entre las partes, posibilidad de beneficios sociales extrasalariales y estricto respeto de los derechos sindicales, en el marco del respeto de la legislación vigente.

#### **1.4.3. Relaciones con los Clientes**

SATENA atenderá a sus clientes con honestidad e integridad; buscando relaciones a largo plazo, evitando toda discriminación por razones de raza, nacionalidad, religión, condición social o género en el marco del foco de mercado; ofertando productos y servicios adecuados a sus necesidades prioritarias, con la mayor calidad y mejor precio posible guardando las condiciones legales y contractuales.

#### **1.4.4. Relaciones con los Proveedores**

Las relaciones con los proveedores se basarán en el desarrollo de la confianza mutua; el pago en los términos acordados, siempre que el proveedor cumpla con los términos del contrato y el respeto por la información confidencial.

#### **1.4.5. Relaciones con los Competidores**

Las relaciones con los competidores deberán estar enmarcadas en una sana competencia bajo el principio de honestidad. Lo anterior mediante la prohibición de violación de secretos, obtención de ventajas injustas sobre los competidores a través de medios contrarios a las buenas costumbres mercantiles que permitan desviar la clientela de los competidores o

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 10/17

inducir a la ruptura contractual, o mediante actos destinados a desacreditar, desorganizar o causar confusión sobre un competidor, sus productos o servicios. Tampoco se podrá participar en acuerdos que impidan, restrinjan o falseen la libre competencia del mercado.

#### **1.4.6. Relación con Reguladores y Organismos Públicos Nacionales**

Las actividades de la sociedad se realizarán de conformidad con las leyes colombianas y demás normas, orientaciones e indicaciones planteadas por los reguladores u otros organismos públicos nacionales.

#### **1.4.7. Relación con la Comunidad**

La relación deberá estar basada en los intereses y necesidades de la comunidad, la responsabilidad social empresarial, la preocupación por la conservación del ambiente y el bienestar económico y el desarrollo social de las comunidades.

### **1.5. ESTILOS DE DIRECCIÓN**

Uno de los elementos del subsistema de Control Estratégico del componente de Ambiente de Control, se denomina Estilo de Dirección, refiriéndose a la manera particular en que una persona responsable de un proceso organizacional desarrolla su rol.

Este elemento representa el modo o la manera que asume el nivel directivo en la conducción de la entidad; define un estilo de administración y gestión propio para guiar y orientar las acciones de la entidad generando autoridad y confianza, por:

- Su capacidad gerencial
- Conocimiento de los grupos de interés
- Compromiso con la satisfacción a sus necesidades
- Por su compromiso con el control
- Cumplimiento de la misión, planes y programas
- Buen trato a los servidores
- Una apropiada utilización de los recursos con transparencia y eficiencia, entre otros.

El adecuado estilo de dirección permite que los funcionarios se desempeñen en un ambiente que facilite la comprensión y el respeto por el control y la motivación para sugerir acciones que permitan el mejoramiento en la prestación de los servicios de la Empresa.

#### **Caracterización del Estilo de Dirección Expresado en Compromisos**

Con base en los instrumentos aplicados se consolidó el presente documento que caracteriza el estilo de dirección expresado en los compromisos de la Alta Dirección frente a los aspectos señalados por el MECI como necesarios para dirigir la Empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos; en los siguientes términos:

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 11/17

- La Presidencia se muestra comprometida y su proyección la define por medio de objetivos.
- La Presidencia analiza y actúa según desviaciones evidentes en el cumplimiento de los objetivos.
- La Presidencia atiende las necesidades de transporte de las comunidades y los compromisos del Gobierno Central.
- La Presidencia conserta con sus colaboradores de primer nivel el como hacerlo, se discute las decisiones en las reuniones pertinentes y trasmite las decisiones a todos los trabajadores de la Empresa en Reunión de Política Empresarial según agenda de la Alta Dirección.
- La Presidencia delega en sus funcionarios de primer nivel ó líderes de proceso para atender necesidades expresadas por sus inmediatos colaboradores, de acuerdo a procedimientos establecidos.
- La Presidencia motiva al personal para hacer las cosas bien, lo que se traduce en la disminución de desperdicios en la ejecución de los trabajos.
- La Presidencia se adapta y mantiene flexibilidad para ajustarse a cambios tecnológicos, económicos y comerciales.

**La Alta Dirección de SATENA, se compromete a:**

**a. Compromiso y aplicación del Código de Ética**

Determinar las estrategias para orientar y facilitar las acciones de implementación de los principios y valores contenidos en el Código de Ética, considerando que el proceso de transformación cultural y el fortalecimiento de una gestión ética, es liderado y facilitado por la Alta Dirección.

Facilitar los medios necesarios, brindar apoyo, participar y ser responsable, del fortalecimiento de la gestión ética, para interiorizar los principios y valores de tal manera que se evidencien en cada una de las actuaciones que realizamos en SATENA.

**b. Conocimiento de las funciones del Estado, de la propia Empresa y del Área Organizacional a su cargo**

Fortalecer los programas de inducción y reinducción, los planes de capacitación y actualización en temas institucionales, nacionales y del sector aeronáutico, normatividad y demás información relacionada con SATENA, para que tengamos pleno conocimiento de las funciones y de la responsabilidad social de la Empresa.

**c. Compromiso con la capacitación y la actualización permanente en los aspectos técnicos específicos del Área Organizacional a su cargo**

Fortalecer las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los colaboradores, atendiendo las necesidades de capacitación, que se materializan en el plan elaborado con la participación de todos los empleados y acorde a las necesidades de cada Dependencia, contribuyendo así, con el mejoramiento de la calidad de vida laboral, el clima organizacional y, el crecimiento personal y profesional de los integrantes de SATENA.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 12/17

Implementar los controles necesarios para realizar el seguimiento a las capacitaciones y asegurarse de su cumplimiento de una manera coherente con los requisitos y necesidades.

Este compromiso será de manera permanente, dirigido en beneficio común de todos los empleados de SATENA y en forma general, de acuerdo al interés temático de las Dependencias, brindando el tiempo y facilidades logísticas requeridas para el éxito de los programas previstos.

**d. Orientación estratégica del Área a su cargo**

Liderar, coordinar e integrar los esfuerzos de los trabajadores para alinearse con la estrategia institucional definida. Actuando con el compromiso de satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir los retos que se establecen en el ámbito social y estratégico de la Nación.

Realizar análisis DOFA a cada proceso, para establecer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas e impulsar al interior del Área las actividades de control, evaluación y seguimiento, con la participación activa de todo el equipo de trabajo que integra cada Dependencia.

**e. Fortalecimiento del compromiso institucional con el Sistema de Control Interno**

Fortalecer la cultura del autocontrol y la autorregulación al interior de SATENA, como instrumentos primordiales para el monitoreo y seguimiento al avance en el cumplimiento de los objetivos planteados, base de transparencia, eficiencia y eficacia de la gestión de la administración pública.

Socializar a todas las Áreas de SATENA, los objetivos, principios y estructura del MECI, así como las decisiones tomadas por el Comité de Calidad y Control Interno con el objeto de lograr su adecuada implementación.

**f. Mejoramiento de la capacidad instalada para el logro de los propósitos de la Empresa**

Fortalecer el posicionamiento de SATENA como la mejor aerolínea a nivel Nacional, a través del mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, enmarcando su gestión dentro del compromiso de cumplir con los requisitos de la política y objetivos de la calidad y requisitos del sistema.

Realizar de manera permanente el seguimiento y monitoreo de los compromisos adquiridos a través de los planes de mejoramiento y la aplicación eficaz de acciones correctivas y preventivas.

Gestionar, racionalizar y hacer una efectiva distribución de los recursos con base en las prioridades que se establezcan, para proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para el logro de los propósitos de SATENA, así como la adquisición de recursos tecnológicos, acordes con los avances y necesidades de la sociedad.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 13/17

#### **g. Trato a los trabajadores y reconocimiento a sus derechos**

Reflejar compromiso con el desarrollo del talento humano, implementando el manual de funciones consistente con la estructura organizacional, nivel del cargo y grado funcional, propiciando un clima organizacional óptimo, donde impere el trato respetuoso, de cordialidad y reconocimiento, de manera que se generen los espacios para trabajar en equipo con espacios de integración, esparcimiento, estímulos, cultura institucional, bienestar para los funcionarios, orientados a lograr sentido de pertenencia, mejorar la productividad y las relaciones laborales. Además, implementar los canales de comunicación apropiados.

#### **h. Trato y relación con la comunidad y clientes en general**

Asegurar el derecho de los clientes, al acceso a la información, la calidad, oportunidad y efectividad en el servicio que presta la Empresa.

Establecer el Protocolo de Servicio al Cliente y un Manual de Servicios, para brindar información sobre los servicios que presta SATENA.

Fortalecer los planes de capacitación y actualización no sólo en temas institucionales sino que permitan el desarrollo de actitudes y habilidades de servicio para con los clientes, con el objeto de que tengan un conocimiento integral del funcionamiento de SATENA y ofrecer un trato humano, con consideración y respeto.

Disponer de instalaciones apropiadas para la debida atención al cliente.

#### **i. Atención al Cliente**

Buscar el mejoramiento y fortalecimiento institucional, así como el posicionamiento de SATENA, a través de la difusión de los deberes y derechos de los clientes, de modo que puedan ejercer sus derechos a través de las quejas y reclamos e intervenir en los asuntos que los afectan, así como mejorar el cumplimiento de sus deberes.

Fortalecer la capacidad operativa para la atención al cliente, divulgar el procedimiento adoptado para atender las quejas y reclamos. Implementar los controles necesarios para realizar el seguimiento a la calidad y oportunidad de la respuesta.

#### **j. Compromiso con la evaluación del desempeño con base en objetivos previamente fijados**

Establecer objetivos medibles, cuantificables y comprobables acordes con las funciones del cargo, el plan de acción y los compromisos institucionales para que la evaluación de desempeño sea objetiva y se realice dentro de las fechas señaladas.

### **1.6. PATRIMONIO Y RENTAS**

El patrimonio del Servicio Aéreo a Territorios Nacionales, SATENA, está constituido por:

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 14/17

- Los bienes muebles e inmuebles que haya adquirido o llegare a adquirir, así como todas aquellas inversiones temporales y depósitos en dinero o en especie que obtenga y posea a cualquier título.
- Las acciones, participaciones o aportes en sociedades o empresas organizadas o que se organicen, de conformidad con su objeto social y con las autorizaciones legales.
- Las donaciones que se hagan a SATENA por parte de entidades públicas o personas naturales o jurídicas de derecho privado, nacionales o extranjeras, con autorización de la Junta Directiva.
- Los aportes que el Gobierno le asigne para adelantar programas de inversión en las vigencias que así lo determinen.
- El aporte que el Gobierno le asigne para la compra, construcción y adecuación de material aéreo e instalaciones terrestres.
- Las utilidades netas de cada vigencia fiscal.

DOCUMENTO WEB

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 15/17

## CAPÍTULO 2

### ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

#### 2.1. COMITÉ DE ÉTICA

En SATENA, el Comité de Ética, está bajo la responsabilidad de la **Presidencia, representado por la Vicepresidencia, el Comité de Calidad y Control Interno, y el Grupo de Gestión del Talento Humano**, el cual será la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implementación de la gestión ética, encausado a la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por los Trabajadores y Agentes Comerciales de SATENA. Igualmente, es el facultado en el tema de prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la Empresa.

#### 2.2. COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

En SATENA, el Comité de Control Interno y Calidad, está representado por la Oficina de Control Interno y el Grupo de Desarrollo Organizacional, el cual se compromete a asegurar una gestión orientada a procesos de mejoramiento continuo y el aseguramiento de su eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el monitoreo estratégico de gestión y operativo, a través del Modelo Estándar de Control Interno “MECI” y Sistema de Gestión de Calidad “SGC”.

#### 2.3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

La administración de SATENA se compromete a incorporar en el Modelo de Control de Gestión Ética, los indicadores que midan su gestión y desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos, así:

**Índice de Satisfacción del Cliente**, para medir la percepción que tienen los clientes sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de SATENA, sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios, mediante la aplicación de encuestas y consolidación de informes sobre el grado de calidad en la prestación del servicio.

**Índices Operativos**, con los cuales el modelo estándar de control interno evalúa y monitorea el sistema de gestión de calidad, soportado en una gestión por procesos y contemplados en los indicadores que administra el modelo de planeación estratégica de la Empresa.

**Índice de Comunicación**, para medir los resultados de la gestión se empleará como estrategia las audiencias públicas que la Presidencia de SATENA lidere con su población

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 16/17

objetivo y la evaluación practicada a la Rendición de Cuenta que se entrega a la Contraloría General de la República.

## 2.4. PRÁCTICA SOBRE EL CONFLICTO DE INTERESES

El compromiso frente al conflicto de intereses actuará bajo los principios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto, atendiendo primordialmente los intereses generales y no los particulares. Se rechaza y se prohíbe que el Presidente, Vicepresidente, Trabajadores, Agentes Comerciales de SATENA, contratistas y todos aquellos vinculados con la Empresa incurran en cualquier práctica que atente contra la integridad y transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos.

Para investigar y sancionar las faltas de sus trabajadores, SATENA aplicará lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo, norma que regula la facultad la acción disciplinaria, la participación del investigado en el proceso, y las sanciones a imponer, todo con miras a obtener la moralización de la administración de la Empresa.

## 2.5. COMPROMISOS ÉTICOS (TRABAJADORES, PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS QUE CONTRATAN CON SATENA)

- A realizar la labor que le haya sido asignada en los términos estipulados en el contrato de trabajo, observando los preceptos del Reglamento Interno de Trabajo a acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le imparta el Presidente y sus representantes, según orden jerárquico establecido.
- A no comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las funciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a **SATENA**, lo que obsta para denunciar delitos o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.
- A guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros; a comunicar oportunamente al Presidente de **SATENA** o al jefe inmediato, las observaciones que estime conducentes para evitarle daños o perjuicios.
- Las demás que trata el Código Sustantivo del Trabajo y el reglamento interno de trabajo de **SATENA**.



	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	CÓDIGO: SAT-D03
		A PARTIR DE: 15 OCTUBRE 2015
		VERSION: 06
		PAG: 17/17

## CAPÍTULO 3

### ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CODIGO DE ÉTICA

#### 3.1. VIGENCIA

El Código de Ética entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Presidente de SATENA.

#### 3.2. DIVULGACIÓN

El Código de Ética se divulgará a todos los miembros de SATENA y a sus grupos de interés.

#### 3.3. REFORMA

El Código de Ética podrá ser reformado por decisión del Presidente, o por sugerencia del Comité de Buen Gobierno. El Presidente de SATENA informará a los grupos de interés.

<b>ELABORÓ</b>  MADELEN ASTRID RODRÍGUEZ JEFE GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	<b>REVISÓ Y APROBÓ</b>  Coronel OSCAR ZULUAGA CASTAÑO PRESIDENTE(S)
<b>FECHA ELABORACIÓN</b> 15 DE OCTUBRE DE 2015	<b>FECHA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN</b> 15 DE OCTUBRE DE 2015