

BANCO DE BUENAS

Prácticas

en servicio al ciudadano,
transparencia y equidad de género.



Sociedad Aeroportuaria
de la Costa S.A.

Administrador del Aeropuerto Internacional Rafael Núñez
Cartagena de Indias

26 AÑOS SACSA
La historia de un vuelo,
la magia de un destino

SOMOS efr+ A
excelencia

Agosto 2022

Introducción

Desde el año 1996 iniciamos una operación con el firme propósito de conectar a Cartagena con el mundo. Hoy, 26 años después y a poco de finalizar nuestro contrato de concesión, aceptamos gustosos esta invitación que nos hace la ANI para **compartir las buenas prácticas empresariales en materia de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Equidad de Género**, pues creemos que es una oportunidad perfecta para seguir sirviendo a nuestro país y seguir sumando a ese *legado* que dejaremos en los diferentes escenarios que como concesionario aeroportuario hemos tenido la oportunidad de llegar.

En el presente documento encontrarán, además de las buenas prácticas, algunos de nuestros secretos que nos han permitido lograr generar los resultados que hemos obtenido hasta la fecha en los temas mencionados con anterioridad.

Esperamos sean de gran utilidad y contribuyan a que muchas empresas y organizaciones crezcan, y sigan **contribuyendo hasta el último día como nosotros, en el desarrollo de nuestro país.**

¡Bienvenidos y Bienvenidas!





Servicio al ciudadano

Siendo el servicio, uno de nuestros valores corporativos, lo vivimos a plenitud en cada una de nuestras acciones. Es imposible imaginar un solo proceso de SACSA, donde el servicio no esté presente; por lo tanto, podemos decir que, en SACSA, no solo ofrecemos servicio, sino que

+  **somos** *servicio.*  +





Acción	Impacto
Programas de Educación para el Desarrollo Sostenible Canales de comunicación permanente con la comunidad <i>(Línea telefónica, reuniones y espacios de encuentro con la comunidad, atención por Whatsapp)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de la comunidad. • Fortalecimiento de los lazos con la comunidad y mejoramiento de la Operación Aeroportuaria.
Implementación de una cultura de servicio Facilitadores de servicio al cliente bilingües Bodega para objetos extraviados Mecanismo para recepción y trámite de PQRS Espacios para personas con movilidad reducida PMR Implementación de sistema Braille Máquinas de ticket de taxis Remisión de quejas a Supertransporte	<ul style="list-style-type: none"> • Personal sintonizado con los altos estándares de servicio. • Disminución de barreras de comunicación con clientes extranjeros. • Tranquilidad de los usuarios. • Creación e implementación de estrategias para mejora continua. • Movilidad para todos. • Inclusión y equidad. • Tarifas de taxis justas para taxistas y usuarios • Protección al usuario. • Regulaciones para aerolíneas.
Sala VIP internacional Más de 125 aliados comerciales Alianza con entidades	<ul style="list-style-type: none"> • Espera confortable y con altura. • Satisfacción de necesidades de los usuarios. • Seguridad del usuario. • Operaciones aeroportuarias seguras.
Apoyo del cuerpo de bomberos aeroportuarios a los bomberos de la ciudad	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad segura contra incendios. • Respuesta a emergencias eficiente.
Comunicación constante con periodistas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Cartagenera siempre informada. • Buena relación con medios de la ciudad.

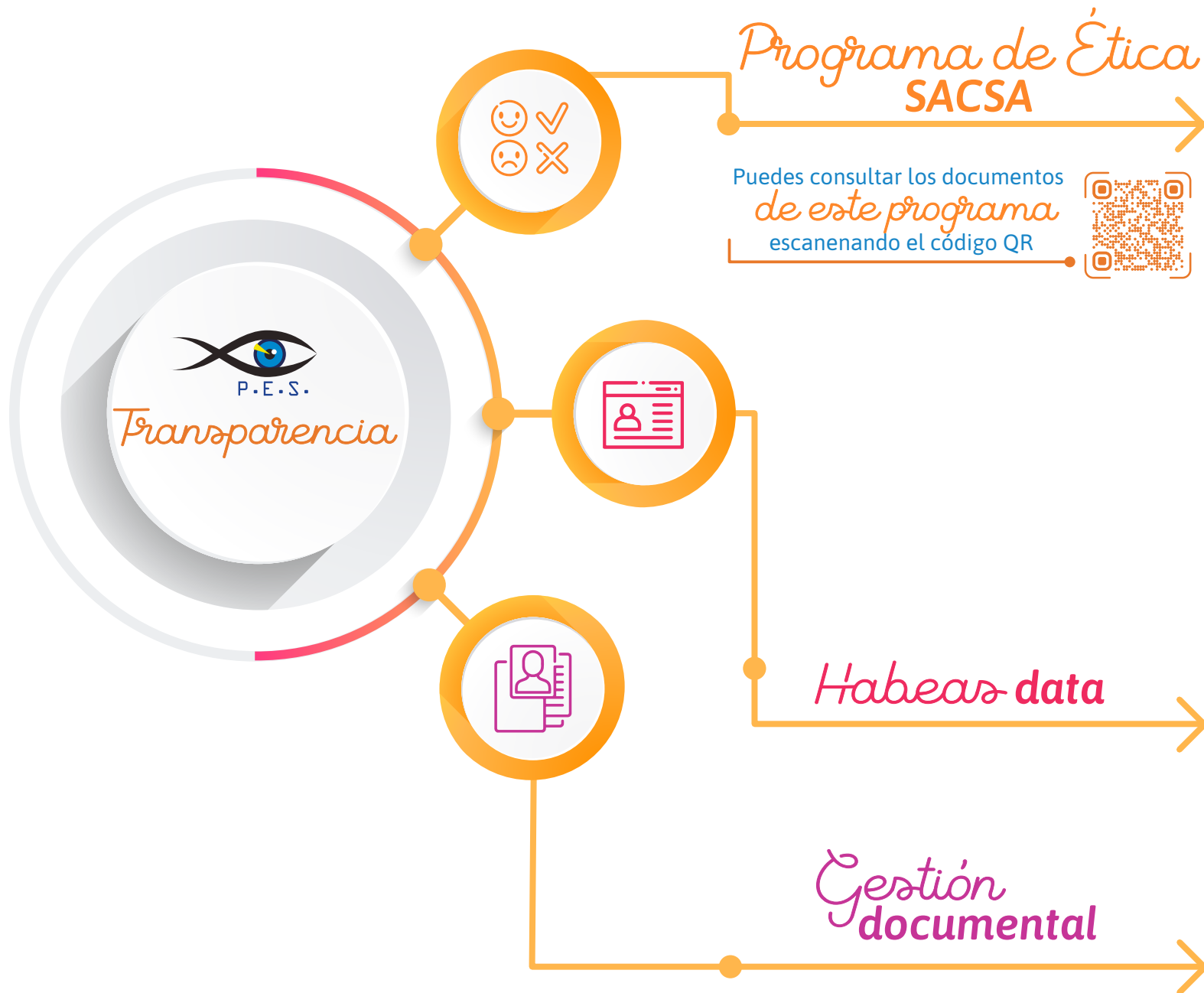


Transparencia

Dentro de nuestros valores y principios corporativos se encuentra la ética y la transparencia. En SACSA nos caracterizamos por ser cumplidores de las normas, incluso aquellas que no nos aplican obligatoriamente, pero que consideramos indispensables para

+ *la calidad* +
○ **de todos nuestros procesos.** +





Acción

Impacto

Implementación del programa de ética empresarial – PES
(Manual SARGLAFT, Manual del buen gobierno, Código de ética y conducta, Certificación SARGLAFT)

- Actuaciones éticas y transparentes

Designación de responsables del PES
(Oficial de cumplimiento, Comité de ética)

- Efectividad del programa.
- Protegidos contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Publicación de nuestros documentos de ética en la página web.

- Público externo informado.

Implementación de estrategias de comunicación, socialización y capacitación del Programa de Ética SACSA

- Directivos, colaboradores, proveedores, clientes y contratistas, alineados con esta política.

Implementación de línea ética de comunicación para denuncias
lineaetica@sacsa.com.co

- Cumplimiento de las normas.
- Implementación de oportunidades de mejora.
- Procesos transparentes, éticos y seguros.

Implementación de procedimientos de conocimiento y de debida diligencia a grupos de interés

- Verificación permanente de la relación con nuestros grupos de interés.
- Disminución de riesgo de LA/FT
- Actuaciones transparentes

Implementación de política de protección de datos personales

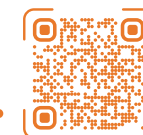
- Regulación en cuanto a la protección de datos personales .

Publicación en página web de política de protección de datos personales

- Conocimiento del público externo

Publicación en nuestra página web de los lineamientos y políticas de carácter técnico, administrativo y procedimental para la organización de los documentos y archivos que se producen y reciben en SACSA.

Conoce más
escaneando
el código QR





Equidad de género



Siendo una empresa certificada como familiarmente responsable en el más alto nivel efr excelencia A+, nos adaptamos a las normas y prácticas establecidas por la fundación Más Familia, quien nos certifica evaluando todas nuestras buenas prácticas en materia de conciliación, inclusión, bienestar, diversidad, ética, sostenibilidad y servicio.

En SACSA, la equidad de género hace parte de nuestra

cultura **efr**^{excelencia}**A**





Todos somos SACSA

Nuestro **comité efr** está conformado 7 colaboradores de la empresa, entre ellos, hombres y mujeres de diferentes edades.

Pagos por igual sin tener en cuenta género. La escala de valoración de cargos se realiza con base en las responsabilidades.

Las **oportunidades de ocupar altos cargos** son las mismas para **ambos géneros**.

Nuestros **procedimientos de selección y contratación** son totalmente inclusivos pues respetan la diversidad y excluyen criterios de selección a la raza, identidad de género, edad, orientación sexual, credo y cualquier otro aspecto concerniente a la identidad personal del ser humano.



Equidad de género

Comunicación inclusiva

Comunicaciones internas en SACSA con lenguaje inclusivo y diverso.

“Bienvenidos/Bienvenidas”
“Trabajadores / Trabajadoras”
“Coordinador / Coordinadora.”



SACSA Diverso

Sintonizamos los géneros creando espacios donde resaltamos la diversidad desde el SER, creando un ambiente de igualdad, reconocimiento y respeto, visibilizando las cualidades únicas de nuestros colaboradores, más allá de su género, raza o credo.

Para ver las memorias de este evento, escanea el código QR





BANCO DE BUENAS *Prácticas*



Sociedad Aeroportuaria
de la Costa S.A.

Administrador del Aeropuerto Internacional Rafael Núñez
Cartagena de Indias

26 AÑOS **SACSA**
La historia de un vuelo,
la magia de un destino

SOMOS **efr** **+A**
excelencia