

SATENA
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO:

Mayo-Agosto/11

SUBSISTEMA		DIFICULTADES	AVANCES
CONTROL ESTRATEGICO	DESARROLLO TALENTO HUMANO	1. La dificultad que se ha presentado para el desarrollo del talento Humano en la Organización ha sido el PRESUPUESTO, ya que no esto hace que no se tenga cobertura en las areas vitales para su desarrollo como Bienestar y Capacitación.	1. Se solicito el presupuesto para el 2012, el cual debe cubrir las necesidades
		2. La transición de la Organización en cuanto al cambio de Naturaleza Jurídica, ha causado en el Talento humano una problemática interna de incertidumbre lo que hace que no tengamos una escenario claro para la construcción y el desarrollo de personal.	Se capacitará al Talento Humano para aclarar las dudas al respecto.
		3. No se tiene conocimiento de Nuestro Talento Humano en cuanto a cargas laborales, para poder identificar el volumen de las mismas.	2. Se inicio el estudio de Cargas laboraes al interior de la Organización
		4. La falta de actualización de los procedimientos y la actualización del manual de funciones causó traumatismos al interior de la organización.	3. Se han generado avances en un 90% en la actualizacion de los mismos.
	PLANES Y PROGRAMAS	Entrega de información tardía por parte de los procesos para su respectiva medición y seguimiento.	Plan de Desarrollo 2011-2014 Plan de Negocios Planes de Acción Plan de Implementación Sistema de Seguridad Operacional Plan de Salud Ocupacional Plan de Auditorías Plan de Mercadeo y Ventas
	RIESGOS	Los líderes de proceso junto con sus jefes y demás colaboradores, implementan acciones de mejoramiento para controlar y mitigar los riesgos, también identifican otros riesgos que pueden afectar el buen funcionamiento administrativo y operativo de la Entidad en la prestación del servicio. Para fortalecer la ejecución de los planes, se asignó funciones sobre el monitoreo de los riesgos a un profesional, lo que mejora la efectividad en las acciones implementadas y la puntualidad en los registros en los avances.	SATENA registra sus riesgos y los avances para mitigar los mismos en una base de datos que se encuentra instalada en varios equipos para facilitar su acceso y monitoreo, sin embargo la herramienta es vulnerable a modificar información por los usuarios. Existen riesgos identificados en las agencias comerciales a nivel nacional, sin embargo su monitoreo es débil y en algunos casos es nulo al no facilitarse los desplazamiento a las agencias y acompañar la operación y comercialización.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Decisiones pendientes por aprobación de la Junta Directiva de SATENA y la Ata Dirección.	Estructura Orgánica legalizada mediante Decreto 2763 de 2008. Estructura Funcional legalizada mediante Resolución 021 de 2011.	
	Modelo de Operación	Cambio Políticas internas para el mejoramiento.	Legalización y control del Código de Buen Gobierno Legalización y control del Código de Ética Legalización y control del Manual de Calidad (Mapa de Procesos) Legalización y control de las Caracterizaciones de los procesos internos Legalización y control de Procedimientos, Manuales, Guías e instructivos necesarios para el desarrollo de las actividades Legalización y control de Planes de Acción por proceso
	Información Secundaria	Falta de las respuestas de las fases de GEL. Demora en el trámite de la información de para respuesta a la Aero Civil Comunicación directa con el cliente para el seguimiento de quejas y reclamos	Cambio de página web para cumplimiento con las fases e Informes de GEL con avances y requerimientos. Contestación de quejas y reclamos mediante el modulo implementado en la página web. Elaboración de un módulo de procesamiento de la información para el Informe de solicitado de por la Aero civil

CONTROL DE GESTION	Sistemas de Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se tiene implementado un atención de quejas y reclamos 2. requerimientos realizados por el GEL sin ejecutar 3. Diseño y estructura compleja para el usuario final 4. Hardware de bajo rendimiento para el procesamiento de los datos de las aplicaciones 5. Manejo de información de control de horas de vuelo manual 6. Aplicativo de operaciones restringido al uso local 7. Desgaste en tiempos de actualización de Manuales en bases externas 8. No contar con equipos adecuados para el procesamiento de la información para los aplicativos. 9. Tecnología instalada con alta obsolescencia tecnológica 10. Espacio insuficiente para el almacenamiento y backup de información 11. Equipos con velocidad de procesamiento bajo. 12. No se cuenta con una tecnología para la recuperación de datos de los servidores en caso de falla 13. No se cuenta con herramientas de Backup 14. Las bases y transacciones de los sistemas tercerizados se encuentran en los servidores de los proveedores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del módulo de quejas y reclamos 2. Funcionalidad y cumplimiento a los requerimientos de GEL 3. Cambio de estructura e imagen de la página 4. cambio y adecuación de los servidores del centro de datos 5. implementación de un aplicativo para registro de horas de vuelo 6. modificación y adecuación al aplicativo para acceso externo 7. implementación de máquina virtual para el manejo de manuales digitalizados y consulta remota. 8. adecuación y cambio de servidores del centro de datos 9. Implementación del servicio de backup en cinta 10. Implementación de (NAS) una tecnología de almacenamiento dedicada a compartir la capacidad de almacenamiento de un servidor con otros equipos a través de la red 11. implementación de tecnología RAID 1 para la seguridad y tolerancia a fallos. 12. Se cuenta con almacenamiento masivo para solicitar a los proveedores replicar con periodicidad en los formatos y la infraestructura que SATENA indique, para contar con la seguridad de la información.
	Comunicación Organizacional	<p>La falta de herramientas ha sido una de las mayores dificultades con que se ha tenido que enfrentar la oficina para el cumplimiento de sus objetivos, puesto que en ocasiones ha sido difícil realizar tareas propias de la dependencia, incluso, a veces ha sido necesario aplazarlas o desistir de ellas.</p>	<p>El posicionamiento que hasta ahora han alcanzado los mensajes institucionales emitidos por diferentes canales, constituye uno de los avances más significativos de la oficina en materia de comunicación organizacional.</p>
	Comunicación Informativa	<p>La falta de información de parte de algunas dependencias, como la Dirección Comercial, respecto a eventos en los que hay participación de la compañía, ha constituido una dificultad para la oficina, ya que pocas veces se le comunica a tiempo, para que informe a la prensa o asista a los mismos y logre un efectivo <i>Free Press</i>. Suele suceder que la Oficina de Comunicaciones se entera una vez los eventos ya han sido realizados, lo cual pocas veces es de interés para los medios de comunicación.</p>	<p>Un logro conquistado hasta el momento, es la información oportuna y el registro de los eventos desarrollados internamente. El cubrimiento que en la medida de lo posible se hace de los eventos realizados en la compañía y la recopilación de hechos propios de la empresa. Este avance ha comenzado poco a poca a dar vida a canales como la Intranet, que es nuestro medio de comunicación interna más representativo.</p>
	Medios de Comunicación	<p>La dificultad más notoria a la que se ha enfrentado la oficina en el acercamiento con los medios de comunicación masiva, es la tarea de convertir a los grandes medios de influencia nacional en aliados nuestros. En ocasiones por falta de información suficiente y oportuna de la compañía que sea de interés para la prensa nacional.</p>	<p>Lograr el apoyo constante de la prensa especializada (turismo, transporte y empresarial) y de medios regionales en la difusión de mensajes de la compañía dirigidos a la opinión pública.</p>

<p>CONTROL EVALUACION</p>	<p>AUTOEVALUACION CONTROL AUDITORIA INTERNA</p>	<p>se establecen procedimientos de verificación y evaluación permanente de control, se propiciar el mejoramiento continuo del control y de la gestión de la Entidad y se implementan planes de mejoramiento a las oportunidades de mejora que se presentan en los procesos.</p> <p>La oficina de Control Interno tiene documentada el proceso de planeación, programación, realización e informes derivados a las auditorías tanto de MECI como de Calidad.</p> <p>Para fortalecer la cultura de autocontrol de los jefes y directores, la oficina de Control Interno diseñó un instrumento que fue aplicado a la alta dirección, permitiendo llamar la atención en aspectos normativos, el ciclo PHVA, el control de documentos y la actualización permanente de los documentos.</p> <p>Al interior de los procesos los jefes realizan reuniones, para evaluar y controlar sus procesos, de estas reuniones quedan actas y se generan compromisos que son revisados en sesiones posteriores.</p> <p>Se resalta la labor que la presidencia de SATENA ejecuta al liderar reuniones para evaluar la gestión, los controles, los indicadores y los avances que se tienen de los diferentes planes de mejoramiento derivados de las auditorías tanto por entes internos como externo.</p> <p>La oficina de Control Interno, planea y analiza la normatividad para consolidar los informes al cierre de vigencia, de una manera independiente y objetiva a fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos</p>	<p>SATENA cuenta con tres auditores para evaluar y acompañar los procesos de auditorías a los siete procesos incluidas las agencias comerciales y puntos de venta a nivel nacional, esto ocasiona riesgos al no evaluar el 100% de las dependencias.</p> <p>Los líderes de proceso y jefes de área registran no conformidades y observaciones con tiempos mayores a seis meses sin implementar las acciones de mejora y sin identificar la causa raíz, lo que impide que no se mejore la efectividad del sistema de control interno de la Organización.</p>
---------------------------	---	--	---