

**SERVICIO AEREO ATERRITORIOS NACIONALES
SATENA**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY
1474 DE 2011 NOVIEMBRE A FEBRERO DE 2012.**

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

AVANCES

1. Ambiente de Control

SATENA durante la vigencia 2011, estuvo liderada por el señor Brigadier General, Carlos Eduardo Montealegre Rodríguez, presidente que dentro de sus políticas incluyo el buen ambiente de trabajo, la justicia, el ejemplo, la seguridad aérea y la transparencia.

Así mimos, SATENA cuenta con un Código de Ética y de Buen Gobierno; éste documento incluye entre otros aspectos las políticas y valores institucionales de la Entidad, documento que ha sido interiorizado y divulgado en los cursos de inducción y re-inducción como en la intranet.

La Entidad cuenta con un Manual de Funciones y Requisitos, aprobado por la Presidencia, el cual fue sujeto a actualizaciones y modificaciones de acuerdo a las necesidades de la Empresa.

Se cuenta con un procedimiento de Evaluación de Desempeño donde se determina puntaje y criterios de evaluación, acordes a los cargos.

Se adelantaron las mediciones de clima laboral y cultura organizacional, estadística que en su primera medición arrojó una calificación de 3.9/5, para tal fin se estructuró un plan de intervención que busca eliminar las debilidades encontradas.

Los empleados de SATENA se encuentran afiliados a la Caja de Compensación CAFAM y utilizan los servicios de esta caja de compensación con quien se tienen varios convenios.

La Administradora de Riesgos Profesionales que atiende el personal de la Empresa es POSITIVA, con la cual se coordinan el Plan de Salud Ocupacional y de Medio ambiente.

La Presidencia de SATENA en coordinación con la Oficina de Control Interno establecieron la reunión quincenal denominada "Reunión de Presidencia y Control Interno", donde se discute lo relacionado con la gestión y el comportamiento comercial, operativo, técnico y económico de la Entidad. También el presidente de

SATENA preside las reuniones Producto No Conforme, Centro Control de Operaciones, Seguridad y Comité de Agencias.

DIFICULTADES

Para el mantenimiento del elemento Modelo de Operación por Procesos, SATENA ha tenido que revisar cada uno de sus procesos y procedimientos para vincularlos a los macroprocesos identificados en el mapa. Se percibe confusión por parte de los funcionarios con el Mapa de Procesos y el Mapa Estratégico.

2. Direccionamiento Estratégico

SATENA siendo una Entidad vinculada al Ministerio de Defensa, formulo El Plan de Desarrollo Institucional 2011-2014 de acuerdo a los lineamientos del Ministerio y las directrices consignadas en el Código de Ética y Buen Gobierno de SATENA, El plan contiene misión, visión, valores, políticas, objetivos institucionales, la política de calidad, incluye además las acciones, metas e indicadores, variables a las cuales se les realizó continuo seguimiento.

Durante la vigencia 2011 el Mapa de Procesos fue mejorado al estructurar los subproceso misionales y definiendo en esta categoría solo dos funciones Comercial y Producción Operativa. Se definió además, el proceso Control Integral como un proceso transversal a la organización.

De otro lado la estructura y la filosofía de la organización se proyecta plana y global, es decir, los servidores pueden ser trasladados horizontalmente según las necesidades ó requisitos de los procesos dentro del estándar aeronáutico.

La planta de personal de SATENA se viene analizando y estructurando de acuerdo a las políticas del Gobierno Nacional en concordancia con la nueva naturaleza jurídica de la Entidad.

3. Administración de Riesgos

Los líderes de procesos han recibido asesoría y acompañamiento para la elaboración y monitoreo del mapa de riesgos por parte de la oficina de Control Interno de SATENA. En la vigencia 2011, las dependencias registraron en el Sistema Integrado la identificación y análisis de los riesgos por áreas.

Al interior de los procesos cada líder evaluó trimestralmente en el aplicativo Perfect Performance, el comportamiento de las No Conformidades, observaciones generadas de las auditorias y así mismo se monitorearon las acciones que contribuyeron a controlar el riesgo.

La oficina de Control Interno rindió informe a la Presidencia sobre las acciones de tratamiento implementadas y el avance de los mismos.

Se desarrolló el Panorama de Riesgos de SATENA en cuatro programas para todos los aeropuertos operacionales. Este es un paso importante para el cumplimiento de la tarea de implementación del Safety Management System "SMS".

Se cumplió con la fase I de implementación del SMS de acuerdo a lo planeado y enviado a la Aeronáutica Civil.

No se presentó ningún Accidente ni incidente mayor, en las últimas 20.000 horas de vuelo.

Se capacitaron 17 funcionarios en la doctrina SAFESTART para hacer de la empresa un lugar con más seguridad y con personal más consiente de los peligros que nos rodean.

Se difundió la campaña 21 días iniciada por la Fuerza Aérea para disminuir el número de accidentes e incidentes en la institución

DIFICULTADES

SATENA durante la vigencia tuvo varios cambios organizacionales en las áreas funcionales y algunos directivos son nuevos, lo que retardó el cumplimiento de los requerimientos institucionales y legales.

I. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

AVANCES

1.Actividades de Control

SATENA definió políticas al interior de cada proceso a nivel estratégico y a nivel táctico, las primeras están consignadas en Código de Ética y Buen Gobierno y las segundas en el Manual de Procedimientos de la Entidad; los procedimientos y la documentación que conforma el Sistema de Gestión de Calidad fueron actualizados y son publicados en la intranet de la Entidad.

Los procesos y las dependencias cuentan con indicadores, estos se mantienen actualizados y están articulados con el plan operativo o de acción.

Los indicadores miden el cumplimiento de las metas previstas en los planes de acción, que consolidados muestran el grado de avance de los objetivos corporativos.

SATENA cuenta con dos manuales que soportan los procesos misionales: Mantenimiento (MGM-Manual General de Mantenimiento) y el proceso de operaciones (MGO- Manual General de Operaciones) de acuerdo con la Aeronáutica Civil, la Fuerza Aérea Colombiana y las casas fabricantes de las aeronaves.

Así mismo, se cuenta con el Manual Operacional que contempla el consolidado de los manuales, guías, instructivos y procedimientos del Sistema Integrado MECI, SGC.

Todos los manuales son actualizados por los funcionarios y jefes según la necesidad y son aprobados por la Presidencia de SATENA.

Se ajustó y se mejoró el Manual de Contratación en cuanto a la realización de estudios previos.

2. Información

Los procesos de la Entidad en cabeza de los líderes y jefes de área transforman y procesan la información para el cumplimiento de sus funciones y de procedimientos establecidos en la operación y administración de la Entidad. En este ejercicio se encuentran algunos documentos como los informes de Auditoría Interna, itinerarios, tarifas, órdenes de vuelo, registros de vuelo, estadísticas comerciales y operativas, manuales, instructivos, políticas, resoluciones, boletines, actas, planes, programas, información financiera técnica y comercial, mapas de riesgos, mapa de procesos, circulares promocionales, procedimentales y en general la documentación que conforma el Sistema Integrado MECI y SGC.

SATENA atiende las necesidades y exigencias del Gobierno Central, a través del Ministerio de Defensa Nacional, Aeronáutica Civil, DAFP, la Contraloría General de la República, la Contaduría General de la Nación, DNP, Ministerio de Hacienda y requerimientos de Auditorías por parte de Empresas privadas.

La Entidad cuenta con una oficina de Servicio al Cliente que centraliza las quejas, reclamos y sugerencias derivadas de la prestación del servicio, quien se encarga de dar respuesta oportuna de acuerdo a normatividad legal vigente y políticas internas del servicio de la aerolínea.

SATENA tiene centralizado en el Área Gestión Documental la administración de la documentación que llega de los Entes Externos, ésta dependencia mediante controla y distribuye organizadamente la información en las áreas internas de la Empresa.

Mediante diferentes medios como internet, oficios y buzones, se reciben las necesidades o requerimientos de la comunidad y partes interesadas en cuanto a apertura de rutas, cambios de itinerarios, necesidades de otros mercados y en general regulaciones y normatividad relacionada con el objeto social de la Entidad.

La red LAN que administran los usuarios, tiene conectado su sistema de reserva en más de 40 ciudades a nivel nacional.

La Entidad cuenta un Sistema de Información que le permiten soportar su gestión; las aplicaciones que soportan los procesos son:

SISTEMA COMERCIAL – AEROPACK : Se implementó en el mes de Julio/10, el sistema de reservas de TTI (Travel Technology Interactive Group) llamado Aeropack, el cual permite atender la información en línea relacionada con inventarios, reservas a través de la web, tarifas, ventas e-ticketing, control de venta, check in, control de la venta , check in DCS que permita la interacción con el sistema CUTE del Aeropuerto al menor costo, e-commerce, reportes estadísticos, comunicaciones, code share, interlines, dotado con tecnología informática de última generación. Este sistema permite integrarse con los otros sistemas de información con que cuenta SATENA.

MULTISYS: Sistema Administrativo y Financiero que operó hasta el mes de octubre/10 y fue remplazado por el aplicativo Oasis.

SISTEMA OASIS- PWC: Software contable, operado por la Pricewaterhousecoopers a partir del mes de noviembre/10.

ICARUS- PLUS: Software que controla los inventarios del Almacén Aeronáutico.

APLICATIVO EN FOX que administra la estadística que genera la Dirección Operaciones.

SISTEMA INTEGRADO PERFORMANCE: Administra y controla el registro de las NO conformidades y los planes de mejoramiento de los procesos auditores internos y externos, como también las acciones para controlar y minimizar los riesgos de los procesos.

3.Comunicación pública

SATENA, dentro de su estructura organizacional cuenta con el Área Prensa y Comunicaciones, que entre otras funciones esta dependencia crea estrategias de comunicación, busca que la comunicación sea efectiva al interior de SATENA, mejora la unidad de lenguaje y brindar pautas en materia de comunicaciones para coadyuvar al mantenimiento de la imagen ante la opinión pública.

El Presidente de SATENA y los líderes de los procesos consolidaron las directrices emanadas de la Presidencia de la República y proyectaron un Plan de

Desarrollo el cual se dio a conocer a los funcionarios, junto con sus estrategias, políticas y objetivos; así mismo, se expusieron los programas y proyectos que requiere la Entidad para competir en el sector y cumplir con la misión y visión encomendada por el Gobierno Nacional.

Este proceso de comunicación pública se realizó con la participación de líderes de proceso jefes de área y agentes comerciales de SATENA a través de memorandos, reuniones, publicaciones en web, revistas, ejecución de audiencias públicas, boletines e informes de gestión entre otros.

Se realizó la audiencia pública el 23 de junio/11 donde se generó un espacio de participación ciudadana, para intercambiar explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre el manejo de los recursos para cumplir la Misión y Visión de SATENA.

Se formalizó la reunión de Agentes Comerciales el 04 de noviembre de 2011 a nivel nacional donde se conocieron las necesidades de los habitantes de las diferentes regiones del país en concordancia con la Misión y Visión empresarial.

Se estableció dentro de la estructura orgánica el Área de Servicio al Cliente, ésta cuenta con las líneas Nos 018000912034 y 423 85 30 ext. 4070-6070-4071-4072 para el servicio de la comunidad; en la página web existe un link que recepciona inquietudes o requerimientos del servicio prestado.

Como aspecto adicional y de acuerdo con las políticas de Gobierno en Línea y Directiva Presidencial 002, SATENA en su página web, presenta información relacionada con la Entidad, Información General, Normatividad, Trámites y Servicios, Contratación, Itinerarios y Tarifas, nuestros destinos, puntos de atención, promociones y galería de fotos. La página se actualiza con la información contractual y en general con la información que tiene que ver con: Planes de acción, indicadores, informe de gestión, presupuesto, resultado financiero, plan de compras, planes de mejoramiento de la Contraloría y rendición de cuentas. Esto permite que los grupos de interés externos, consulten en forma general los resultados y la gestión de la Entidad.

De esta manera se logró el cumplimiento de cada una de las etapas de Gobierno en Línea, presentando un avance del 100%.

Se amplió los canales de comunicación para recibo de información de los usuarios, se creó la estrategia “anticipación a la queja” tendiente a evitar las quejas de los usuarios con buena información y atención oportuna, se creó los protocolos de atención a clientes, se elaboraron los informes de PQRS mensuales con estadísticos.

DIFICULTADES

Los costos asociados a la puesta en marcha de nuevas tecnologías para los sistemas de información y comunicaciones son onerosos, lo que dificultó mejorar los procesos tecnológicamente.

El área de Gestión Documental no fue posible adecuarse y sistematizarse acorde con los estándares del Archivo General de la Nación.

SATENA requiere consolidar el sistema de información gerencial integrado, una vez se logre integrar los aplicativos existentes.

La Empresa debe continuar con los ajustes a los manuales en donde el servicio fue tercerizado. (PWC, SERVINDUSTRIALES, AVIANCA SERVICE entre otros)

La débil interacción de los sistemas de información, genera que la información no se tenga actualizada en tiempo real para la toma de decisiones.

SATENA debe seguir implementado actividades para estandarizar y estabilizar los itinerarios.

Con el cambio al sistema comercial AEROPACK es necesario analizar sus bondades y ajustar los detalles que requiere la operación según las necesidades y prácticas comerciales y tributarias.

III.SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCES

1. Autoevaluación

Se realizaron reuniones de Presidencia y Control Interno donde se estudia y se revisa la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos de la Empresa, dentro de los planes y políticas sectoriales.

En la reunión de Centro de Control de Operaciones, CCO, se analiza diariamente la operación aérea con el fin de dar a conocer el índice de cumplimiento de SATENA, se identifica causas que generaron demoras y/o cancelaciones en la operación, con el fin de tomar las acciones que mitiguen el incumplimiento por parte de la Empresa.

Se realiza el Comité de Seguridad para dar a conocer las estadísticas y tendencias del mes, se analizan los resultados de las investigaciones, se presentan los SAIROS y las respectivas recomendaciones que deben cumplir las

dependencias; se conocen las actividades de los grupos de acción de SMS y se presenta el avance del plan de acción y las tareas cumplidas.

Se reúne el Comité de Itinerarios para establecer los mismos de acuerdo a la necesidad comercial según disponibilidad de aeronaves y tripulaciones.

Se desarrolla el Comité de Agencias Comerciales y Puntos de Ventas, donde se selección objetivamente y transparente de las agencias comerciales y/o puntos de ventas, se consideran aspectos de apertura y/o cierre de rutas o cambio de agente, en general se evalúa el comportamiento económico, administrativo, comercial y operativo de las agencias comerciales y/o puntos de venta

Los planes de acción fueron evaluados trimestralmente, los procesos fueron evaluados con indicadores que manejan las diferentes dependencias en términos de eficiencia, eficacia y efectividad. Se definió la periodicidad y la unidad de medida para medir el grado de cumplimiento.

De acuerdo con la normatividad, se realizó autoevaluación del Sistema de Control Interno. La oficina de Control Interno asesoró a los servidores y promovió la cultura de autoevaluación y autocontrol, mediante boletines, charlas, asesorías y acompañamientos que se adelantaron con los funcionarios de la Entidad y con personal de las agencias comerciales a nivel nacional. En el año anterior se hizo una reunión en el mes de noviembre/11 con los agentes comerciales de la Entidad, para evaluar la gestión comercial y la tendencia del sector.

La Presidencia de SATENA, dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad, coordinó la reunión de Revisión por la Alta Dirección con el apoyo de las oficinas Gestión Calidad y Control Interno. Allí se evaluó de manera integral el comportamiento de los procesos en términos de eficiencia, eficacia y efectividad. En esta reunión participaron todos los jefes de Dirección, jefes de Área y Coordinadores de Grupo.

Con respecto a las mejoras en la prestación del servicio, se evaluó el Servicio de SATENA a través de la aplicación de la encuesta en el mes de diciembre de 2011 las cuales arrojaron una calificación de 4.3 /5.

2. Evaluación Independiente

Dentro de los roles de la Oficina de Control Interno se encuentra la evaluación independiente, en este sentido y de acuerdo con el plan y programa de auditoría aprobado por la Presidencia, se ejecutó la auditoría interna de calidad a los procesos. Igualmente dicha oficina consolidó las observaciones y no conformidades generadas en las auditorías practicadas; así mismo, se realizó una reunión con Gestión Estratégica y los auditores con el fin de analizar las debilidades en cuanto a calidad y se propuso formular un plan de choque para subsanar las No Conformidades.

A SATENA la auditaron en el año varias organizaciones externas como: Consejo Colombiano de Seguridad, Hart Aviation, UAEAC, de este proceso se derivaron observaciones y No Conformidades, aspectos que fueron centralizados en el aplicativo o software para este fin. La oficina de Control Interno monitoreó y verificó las acciones de mejoramiento implementadas por los líderes de los procesos para subsanar las no conformidades.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones asignadas practicó evaluaciones tipo MECI a:

- Almacén Misceláneos
- Caja Menor Adquisiciones
- Contrato Correspondencia
- Bodega De Carga Bogotá
- Dirección Comercial (Agencia San José Del Guaviare, Agencia Bahía Solano, Agencia Quibdó, Buenaventura, Mitú, Leticia, Puerto Inírida, Puerto Carreño, Guapi, Apartadó, Florencia)
- Cartera
- Tesorería
- Modulo Aeropuerto
- Almacén Aeronáutico
- Horas Extras - Liquidaciones
- Desarrollo Organizacional
- Servicio Al Cliente

Una vez realizadas las visitas se presentaron los informes respectivos a Presidente y a las dependencias objeto de auditoría. Con base en los resultados de la visita de Control Interno se suscribieron planes de mejoramiento.

Sobre el grado de implementación del Modelo Estándar de Control Interno y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con la metodología y cuestionario del DAFP. La oficina de Control Interno coordinó el diligenciamiento de encuestas con los líderes de los procesos

3. Planes de Mejoramiento

SATENA tiene suscrito un Plan de Mejoramiento derivado de las observaciones de la Contraloría General de la República en su visita anual que realiza para evaluar la cuenta fiscal.

Se continúa con la implementación de las acciones correctivas del Plan de Mejoramiento derivado del proceso auditor del Archivo General de la Nación.

Se implementan acciones correctivas del Plan de Gestión Ambiental, suscrito con el Ministerio de Defensa Nacional

Así mismo, se llevan a cabo los planes de mejoramiento internos derivados de las auditorías de MECI y CALIDAD.

DIFICULTADES

Dada la especialidad y complejidad de los procesos y la ubicación de las agencias comerciales a nivel nacional, no se tuvo la cobertura del 100% en las auditorías a las Agencias en sitios apartados por limitantes en el tiempo, orden público y número de personas asignadas a la oficina.

Frente a la evaluación de desempeño se requiere que este procedimiento sirva de mecanismo de retroalimentación para el diseño de los programas de entrenamiento y capacitación del personal de la Empresa. Así mismo, evaluar el perfil del personal en los cargos según los planes de mejoramiento individuales que se suscriben entre los jefes y los funcionarios cargo.



ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ
Jefe Oficina de Control Interno