

INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CUATRIMESTRAL NOVIEMBRE 2011 A FEBRERO 2013

ANTECEDENTES

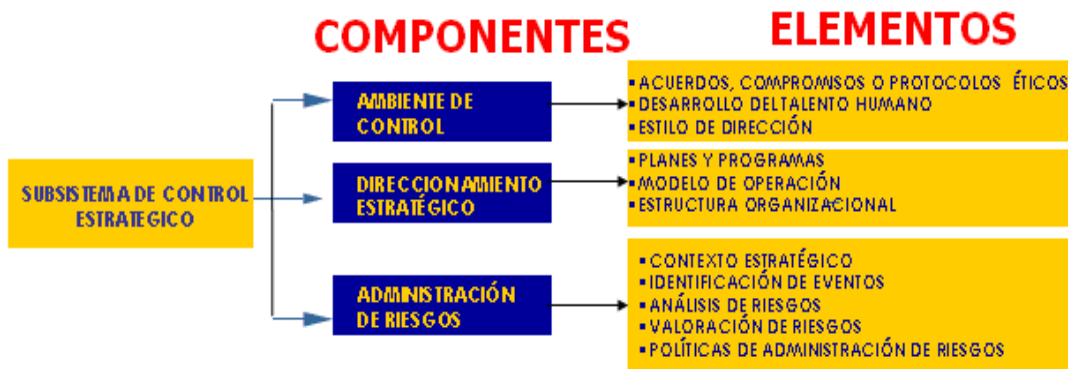
SATENA, es una Sociedad de Economía Mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional, su domicilio principal en Bogotá, D.C., que podrá establecer subsidiarias, sucursales y agencias en el territorio nacional y en el exterior. (Ley 1427 del 29 de Diciembre de 2010).

En el proceso de transformación la participación accionaria incluye el Ministerio de Defensa Nacional y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

SATENA, celebró en el mes de abril de 2012, el quincuagésimo aniversario de estar atendiendo e integrando las regiones más apartadas con los centros económicos del país; coadyuvando al desarrollo económico, social y cultural y contribuyendo al ejercicio de la soberanía nacional en las zonas fronterizas del país.

La Oficina de Control Interno de SATENA en concordancia con los principios, los roles y las funciones que establece la Constitución Política de 1991 artículo 209, la Ley 87 de 1993, la Ley 80 de 1993, presenta el Informe cuatrimestral del Sistema de Control Interno de SATENA para los siguientes meses: Noviembre, diciembre de 2012 y enero, febrero de 2013.

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO



1. Ambiente de Control

SATENA durante la vigencia 2012, estuvo liderada por el señor Brigadier General del Aire, Carlos Eduardo Montealegre Rodríguez, cuyas políticas empresariales son:

- a) Buen Ambiente de Trabajo
- b) Justicia
- c) Transparencia
- d) Calidad
- e) Seguridad Aérea

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 de la Organización.

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

Dentro de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se cuenta con el procedimiento de Evaluación de Desempeño donde se determina el cumplimiento de las funciones y la competencia del funcionario en su cargo.

Se adelantaron las mediciones de clima laboral y cultura organizacional, estadística que arrojó una calificación de 3.85/5, 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 que describe el documento Estandarización y Legalización Reuniones y/o Comités, código número SAT-M33. Para el cuatrimestre que nos ocupa se hicieron 8 comités.

Se continuó con la estandarización de la flota aérea con aeronaves ATR-42 y ATR- 72 con capacidad para 46 y 70 sillas respectivamente y la salida gradual de las aeronaves Dornier-328, como respuesta al Plan de Negocios de la Compañía para cubrir el mercado nacional a 33 destinos.

Evidencias: Políticas de Presidencia, Código de Buen Gobierno, Código de Ética, Políticas, Principios y Valores, Listado de Tramites y Servicios, Estandarización y Legalización de Reuniones y/o Comités, Manual de Funciones.

DIFICULTADES

Para la Oficina de Gestión Humana no ha sido fácil liderar el desarrollo de las competencias del talento humano que permita la transformación de SATENA y a la vez incrementar el nivel de competitividad y flexibilidad de la organización de acuerdo al entorno cambiante.

2. Direccionamiento Estratégico

SATENA por ser una Entidad vinculada al Ministerio de Defensa, formuló El Plan de Desarrollo Institucional 2012-2014 de acuerdo a los lineamientos de este 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.

SATENA cuenta con un Mapa de Procesos clasificado en subprocesos estratégicos, misionales de apoyo y de control, éste último 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 esta estructurada de acuerdo a las políticas del Gobierno Nacional en concordancia con la nueva naturaleza jurídica de la Entidad.

Evidencias: Plan de Desarrollo, Planes de Acción, Mapa de Procesos, Organigrama, Mapa Estratégico.

Figura No. 5 – Mapa Estratégico

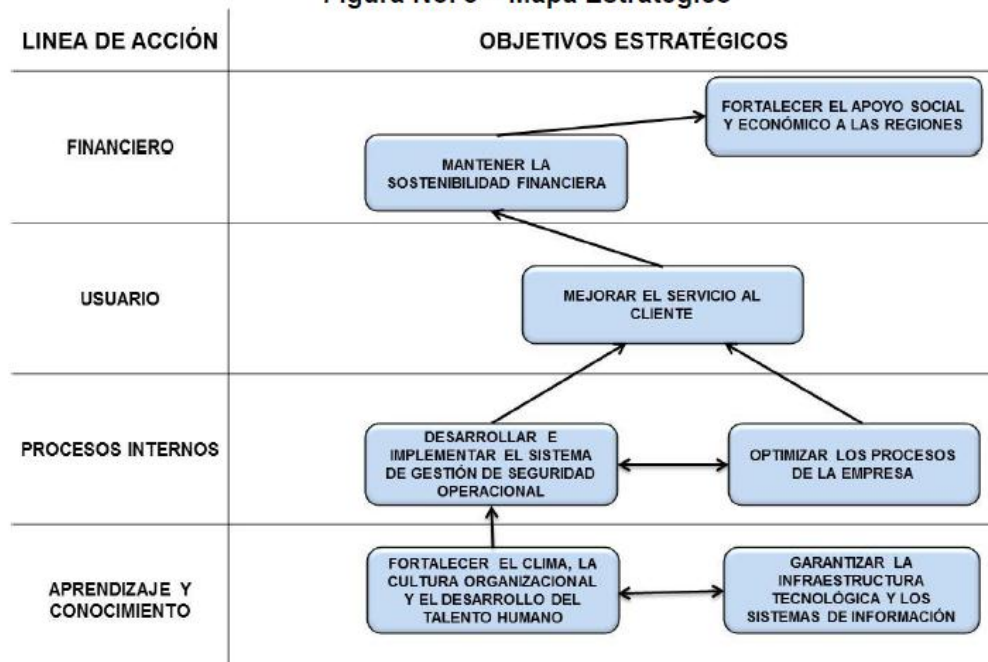


Figura No. 1 - Mapa de Procesos

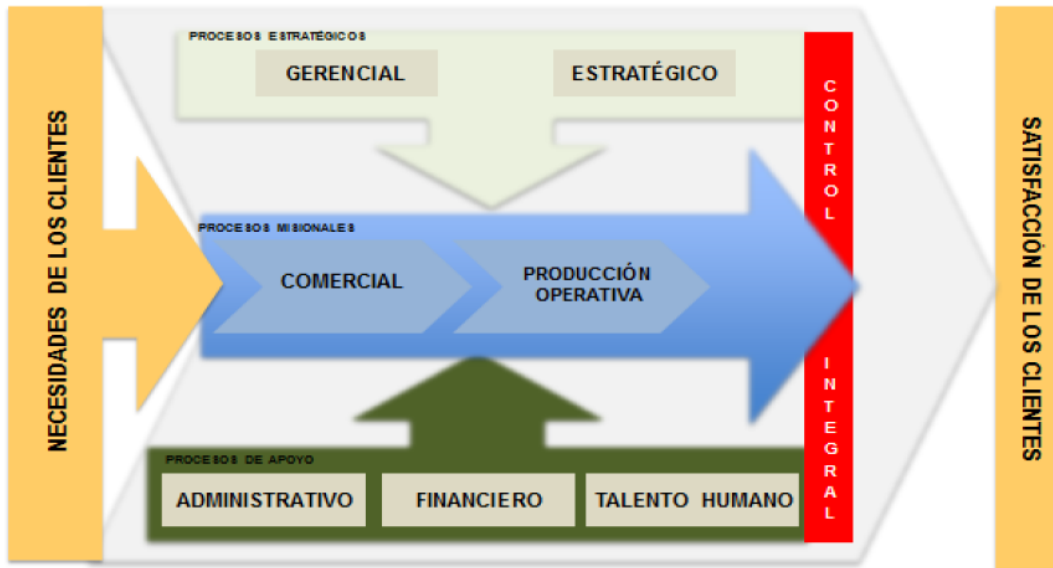


Figura No. 2 - Estructura Organizacional



DIFICULTADES

El Modelo Estratégico de la Organización para la vigencia 2012, fue ambicioso si se compara lo proyectado frente a lo alcanzado al 31 de diciembre de 2012. Afectado principalmente por la Competencia, el desmonte al sobrecargo al combustible y la disminución de sillas ofrecidas para la venta.

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 2012, las dependencias registraron en el Sistema Integrado la identificación y análisis de los riesgos por áreas.

Al interior de los procesos cada líder registró en el aplicativo Perfect Performance, el avance con respecto a las acciones de mejora para mitigar y/o controlar el riesgo.

La Oficina de Control Interno rindió informe en Noviembre 14 de 2012 a la Presidencia sobre las acciones de tratamiento para minimizar los riesgos. Igualmente se presentó informe en Febrero/13.

Se inició la identificación del Panorama de Riesgos de SATENA con los lineamientos que exige la implementación del Safety Management System "SMS".

Se cumplió con la Fase II de implementación del SMS de acuerdo a lo planeado y enviado a la Aeronáutica Civil. Se capacita a un grupo de funcionarios en la doctrina SMS y 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

Evidencias: Aplicativo Perfect Performance, Mapa de Riesgos, Plan de Implementación SMS, documentación SAFESTAR.

DIFICULTADES

SATENA en la medida que avanza en la maduración de su Sistema Integral MECI Calidad, viene mejorando su documentación atendiendo las diferentes metodologías y filosofías como son: MECI, ISO, SMS, **SAFESTART**.

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 permanentemente son 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, dichos indicadores de cierre de vigencia fueron monitoreados encontrando que la empresa debe revisar las acciones de cada uno de los planes de acción para mejorar el desempeño de la empresa.

SATENA cuenta con dos grandes 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 el Manual de Contratación).

En la vigencia 2012, se ajustó y se mejoró entre otros documentos los manuales de Calidad, Comercial, Usuario, Funciones, Medio Ambiente y Salud Ocupacional.

Evidencias: Listado Maestro de Documentos, Planes de Acción, Actas, Manuales.

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, Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, la Contraloría General de la República, CGR, la Contaduría General de la Nación, CGN, Departamento Nacional de Planeación, DNP, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Superintendencias de : Puertos, Sociedades y la Superintendencia de Industria y Comercio, requerimientos de Auditorías por parte de empresas privadas.

La Entidad cuenta con una oficina de Servicio al Cliente que centraliza las Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, 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. Para el cuatrimestre se presentaron 126 Quejas, 335 Reclamos y 140 Sugerencias

SATENA tiene centralizado en el Área Gestión Documental la administración de la documentación que llega de los Entes Externos. Esta dependencia controla y distribuye la información en las áreas internas de la Empresa. Adicionalmente se tiene suscrito un Plan de Mejoramiento con el AGN, del cual se ha cumplido el 80%.



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 33 destinos 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 : El sistema de reservas de TTI (Travel Technology Interactive Group) llamado Aeropack, 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, WEB Check-in, 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.

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.

APLICATIVO CARGA-WCARP que administra las guías y los precios por la prestación de los servicios de transporte de carga.

Evidencias: Licencias, Contratos, Funciones Área de Archivo y Correspondencia, Tablas de Retención.



3. Comunicación pública

SATENA, dentro de su estructura organizacional cuenta con el Área Prensa y Comunicaciones, esta dependencia crea estrategias de con los medios de comunicación, busca que esta 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.

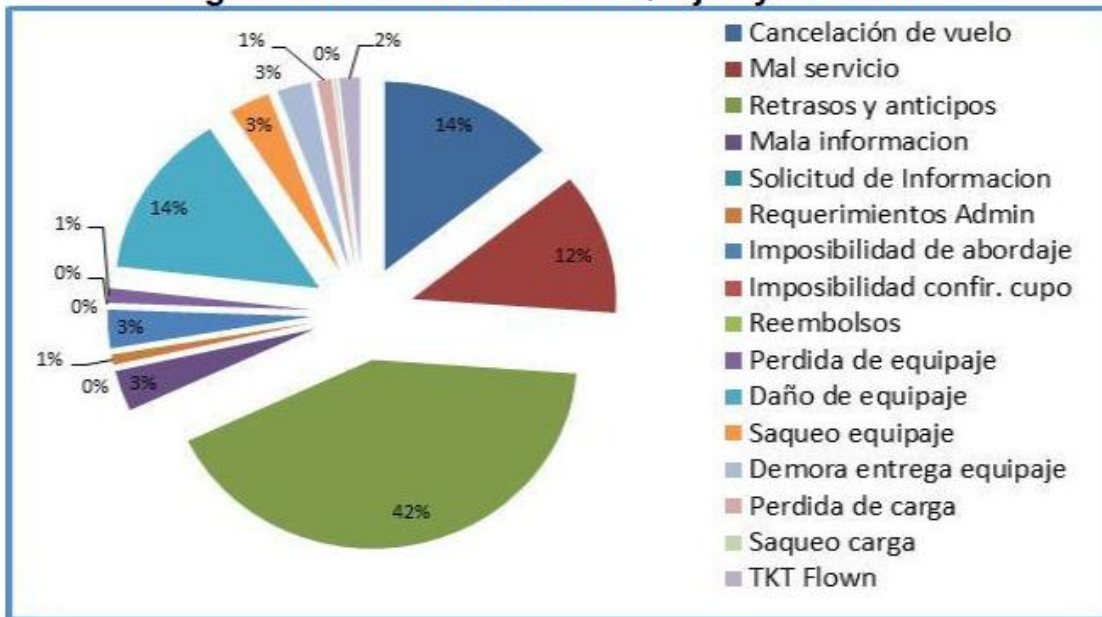
El Presidente de SATENA y los líderes de los procesos consolidaron las directrices emanadas de la Presidencia de la República y proyectaron un Plan de Desarrollo el cual se dio a conocer a los funcionarios, junto con sus estrategias, políticas y objetivos; así mismo, se expusieron los programas y proyectos 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 con los proveedores xxxx 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 estableció dentro de la estructura orgánica el Área de Servicio al Cliente, ésta cuenta con las líneas Nos 018000912034 y 429 23 00 ext. 4070-4071-4072 para el servicio de la comunidad; en la página web (www.satena.com) existe un link en donde se receptionan inquietudes o requerimientos del servicio prestado.

Figura No. 24 – Motivos de Quejas y Reclamos



Como aspecto adicional y de acuerdo con las políticas de Gobierno en Línea y Directiva Presidencial 002. SATENA en su página web (www.satena.com), 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, Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República y rendición de cuentas. Esto permite que los grupos de interés externos, consulten en forma general los resultados y la gestión de la Entidad.

Se logró un cumplimiento del 100% en las etapas de Gobierno en Línea.



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 el fin de analizar las causas y diseñar las estrategias para mejorar el servicio.

Evidencias: Documentos que forman parte del Sistema Integrado MECI Calidad, Carteleras, Web, Intranet, Aplicativos, Manual de Comunicaciones.

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 requiere del apoyo de los responsables de los procesos para culminar la organización del archivo central.

SATENA requiere consolidar el sistema de información gerencial integrado, una vez se logre integrar los aplicativos existentes, por la débil interacción de los mimos, genera que la esta no se tenga actualizada en tiempo real para la toma de decisiones.

El sistema comercial AEROPACK requiere ajustar detalles para facilitar la operación según las necesidades y prácticas comerciales y tributarias.

DIFICULTADES

Una de las estrategias por parte del área Desarrollo Organizacional para socializar los documentos que forman parte del SGC es la intranet, sin embargo los funcionarios no se familiarizan con este medio informático para su estudio, análisis y aplicación.

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, el cual se realiza cada tercer día en donde se analiza 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. De otro lado también se revisa el balance económico de la operación diaria.

IV CAPACIDAD OPERACIONAL

Figura No. 7 – Flota Aérea de SATENA 2012

	TIPO DE AERONAVE	PASAJEROS	FLOTA
	DORNIER DO-328 Fabricación Alemana	32	4
	ATR 42-500 Fabricación Francesa	46	5
	EMBRAER ERJ-145 Fabricación Brasileira	50	2
	ATR 72-212A Fabricación Francesa	70	2
	EMBRAER 170 Fabricación Brasileira	76	1
	LET 140 Fletado	19	1
FLOTA TOTAL			15
CAPACIDAD INSTALADA (SILLAS)		693	

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, los EVESOS y las respectivas recomendaciones que deben cumplir las dependencias; se conocen las actividades para la implementación del SMS y se presenta el avance del plan de acción y las tareas cumplidas. Se cuantificaron los EVESOS ocurridos en la vigencia anterior con un costo para la empresa de \$1.900 millones aproximadamente.



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

El Comité de Producto No Conforme que se realiza cada 15 días, se hace la evaluación de la prestación de los servicios por parte de la Aerolínea y se analizan las quejas y reclamos expuestos por los usuarios.

Los planes de acción no fueron evaluados durante este cuatrimestre, 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 para el cierre de la vigencia. 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.

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 Directores, Jefes de Área y Coordinadores de Grupo.

Igualmente se mantuvo la certificación de la Norma NTGP:1000 ISO:9000 por certificadora COTECNA, los cuales hicieron la auditoria a la empresa en el mes de Noviembre de 2012.

Evidencias: Actas de los Reuniones y de Comités, estadísticas, indicadores.

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 auditorias en términos de MECI y Calidad a los procesos. Igualmente dicha oficina consolidó los hallazgos y No Conformidades generadas en las auditorias practicadas.

A SATENA la auditaron en el año organizaciones externas como: Bars, 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 en términos MECI y Calidad a los ocho procesos de SATENA.

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

La oficina de Control Interno coordinó el diligenciamiento de las encuestas con el Presidente, Vicepresidente, Líderes de los Procesos, Jefes de Departamento, Jefes de Oficina y Jefes de Área.

Evidencias: Plan y programa de auditoria Oficina de Control Interno, encuestas referenciales, informes de auditoria, planes de mejoramiento, actas de comités, estadísticas.

3. Planes de Mejoramiento

SATENA tiene suscrito un Plan de Mejoramiento de la vigencia 2010 derivado de las observaciones de la Contraloría General de la República. A la cual se le hizo el seguimiento al cumplimiento de dicho Plan al cierre de la vigencia con la siguiente evaluación:


No. Metas Concertadas	No. Metas cumplidas al 100%	No. Metas Pendientes o en desarrollo	No. Metas vencidas a la fecha de corte	% Cumplimiento	% Avance
120	109	0	11	98.31%	100.0%

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

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 auditorias de MECI y CALIDAD, realizadas por la Oficina de Control Interno y Departamento de la Calidad Técnica.

Evidencias: Informes de auditoria, planes de mejoramiento, actas de comités, estadísticas.

		INFORMACIÓN ESTADÍSTICA 2012			
DESCRIPCIÓN	nov-12	dic-12	ene-13	feb-13	
PASAJEROS TRANSPORTADOS	75.650	72.507			
PASAJEROS ITINERARIO	66.315	63.511			
PASAJEROS R. COMERCIALES	26.919	25.078			
PASAJEROS R. SOCIALES	39.396	38.433			
PASAJEROS VUELOS ESPECIALES	9.335	8.996			
INDICE OCUPACIÓN	75,9%	74,4%			
IND. OCUP. ITINERARIO	75,9%	74,4%			
IND. OCUP. R. COMERCIALES	76,3%	73,3%			
IND. OCUP. R. SOCIALES	75,7%	75,2%			
HORAS VUELO TOTALES	1665:41:00	1633:42:00			
HORAS FLOTA SATENA	1610:48:00	1569:51:00			
TARIFA PROMEDIO	180.443	188.293			
TARIFA NETA \$	120.443	128.293			
YQ \$	60.000	60.000			
DESTINOS	33	33			
DESTINOS COMERCIALES	7	7			
DESTINOS SOCIALES	26	26			
CARGA (Kilos)	87.241	85.998			
INDICE CUMPLIMIENTO	83,0%	83,1%			
VUELOS PROGRAMADOS	1.975	1.933			
VUELOS CANCELADOS	51	19			
COSTO SERVICIO ABORDO POR PAX \$	1.406	910			

DIFICULTADES

Los responsables de los procesos a pesar de ser conscientes de las debilidades en sus áreas requieren dedicar mayor tiempo y monitoreo al análisis a la causa raíz, para evitar que sean recurrentes las No Conformidades. Se recomendó que los gestores de calidad rindan presenten plan de trabajo y rindan informes a la Oficina de Desarrollo Organizacional.

V. RESULTADO CONSOLIDADO DE LOS INFORMES PRESENTADOS AL CIERRE DE LA VIGENCIA

- Informe enviado el 23 de Enero de 2013 al cumplimiento a la Resolución Orgánica No.5872 de julio de 2007, Directiva Presidencial No.08 del 02 de septiembre de 2003 y Carta Circular No.83 MDVEPOCI-13 del 12 de marzo de 2008, se adjuntó en formato de hoja electrónica el avance al Plan de Mejoramiento “Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Regular” vigencia 2010, con corte 30 de septiembre 2012 y el estado de las metas del Plan de Mejoramiento al cierre de la vigencia fue así:

No. Metas Concertadas	No. Metas cumplidas al 100%	No. Metas Pendientes o en desarrollo	No. Metas vencidas a la fecha de corte	% Cumplimiento	% Avance
120	109	0	11	98.31%	100.0%

- Certificación dada vía electrónicamente el 28 de Enero de 2013 por esta oficina al Cumplimiento del Parágrafo Único, del Artículo Tercero del Decreto No.1795 del 2007, el cual revisó el sistema LITIGOB y encontró tiene registrados 30 procesos de los cuales 21 Procesos Judiciales se encuentran activos que cursan en contra de la empresa y se pudo constatar que tienen registradas sus últimas actuaciones.
- El 18 de febrero de 2013, se presentó vía electrónica la Certificación de Software Legal a la Dependencia de Derechos de Autor del Ministerio del Interior y Justicia.
- El 22 de Febrero d2 2013, se presentó electrónicamente la encuesta de Autoevaluación y Evaluación Independiente, así como el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno en 16 folios. vigencia 2012. Cuyo resumen de

calificación fue: SGC: 73% y para MECI: 91,994% como lo demuestra el siguiente cuadro:

INICIO					
ENTIDAD : SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES					
PUNTAJE CALIDAD : 73 % Ver Concepto Calidad					
PUNTAJE MECI : 91,994 % Ver Concepto MECI					
ELEMENTOS	AVANCE(%)	COMPONENTES	AVANCE(%)	SUBSISTEMAS	AVANCE(%)
Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	100				
Desarrollo de talento humano	76	AMBIENTE DE CONTROL	85		
Estilo de Dirección	88				
Planes y programas	96				
Modelo de operación por procesos	82	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	93	CONTROL ESTRATÉGICO	91
Estructura organizacional	100				
Contexto estratégico					
Identificación de riesgos					
Análisis de riesgos	95	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	95		
Valoración de riesgos					
Políticas de administración de riesgos					
Políticas de Operación	100				
Procedimientos	100	ACTIVIDADES DE CONTROL	91		
Controles	70				
Indicadores	90				
Manual de procedimientos	100				
Información Primaria	100				
Información Secundaria	83	INFORMACIÓN	94	CONTROL DE GESTIÓN	94
Sistemas de Información	80				
Comunicación Organizacional	88				
Comunicación informativa	96	COMUNICACIÓN PÚBLICA	96		
Medios de comunicación	100				
Autoevaluación del control	85				
Autoevaluación de gestión	100	AUTOEVALUACIÓN	93		
Evaluación independiente al Sistema de Control Interno	100	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	100	CONTROL DE EVALUACIÓN	88
Auditoria Interna	100				
Planes de Mejoramiento Institucional	100				
Planes de mejoramiento por Procesos	100	PLANES DE MEJORAMIENTO	71		
Plan de Mejoramiento Individual	13				

- Se presentó al GSED, el informe de avance al Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR, con corte a 31 de Diciembre de 2013, con la siguiente calificación:

SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES			
INFORMACION PLAN DE MEJORAMIENTO CGR CORTE 31 DE DICIEMBRE 2012			
No.de HALLAZGOS	FECHA DE CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE DE TAREAS	% CUMPLIMIENTO DEL PLAN
49	30 de agosto de 2012	96,64	100

6. Se presentó dentro del informe de control interno contable a la CGN y CGR la siguiente evaluación de las recomendaciones financieras con la siguiente calificación:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES FINANCIERAS				
No	Recomendaciones de la Oficina de Control Interno año 2012	Meta	Avance %	OBSERVACIONES
1	Identificar las partidas conciliatorias	100	75	Según el informe de PwC
2	Realizar las provisiones de ingresos (oxy- cerrejon)	100	100	En los últimos meses se dio cumplimiento
3	Realizar las provisiones de gastos fijos	100	90	Se tuvo en cuenta para el cierre de la vigencia.
4	Falta de información en el documento fuente o soporte del hecho realizado	100	90	Falta mayor descripción del documento fuente-
5	Afectar los rubros presupuestales Vs con los conceptos contables	100	95	Se presentó inconsistencia en el mes de septiembre 2012
6	Implementar los costos unitarios	100	0	No se tienen aún
7	Hechos ocurridos no registrados (aportes parafiscales)	100	95	Ocurrió en el mes de octubre de 2012
8	Llevar la trazabilidad de los documentos	100	95	Es necesario ajustar o cambiar el Software.
9	Cuentas Otros no debe superar el 5%	100	100	El 100 se debe al concepto emitido por la C.G.N
10	Manual de Políticas contables, actualizar temas de Cálculo Actuarial, reconocimiento de Ingresos (tiquete utilizado, tiquete caducado), manejo de canjes y bonos de resarcimientos.	100	0	Pendiente
11	Notas de los Estados Financieros mencionar a qué se refiere los códigos del Almacén Aeronútico	100	0	No se tienen aún
TOTALES		1100	740	
Nivel de avance		67,27%		
Avances:				
La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento mensual de los ingresos, costos y gastos durante el año 2012, con 11 recomendaciones, como son el de indentificar las partidas conciliatorias, depuración de la cartera, provisiones de los ingresos, costos y gastos, detallar el concepto de cada transacción a través del software financiero, afectar los rubros presupuestales acorde con el concepto de los gastos, tener en cuenta las provisiones mensuales exigidas por la norma, actualizar el Manual de Políticas Contables, las Cuentas Otros que no superen el 5% y que fueron consultados a la Contaduría General de la Nación para su justificación, entre otros. El puntaje de la meta establecida fue de 1100 por lo que se dio cumplimiento a un puntaje de 740, equivalente al 67.27%.				

7. Informe de Control Interno Contable enviado el 27 de febrero de 2013 a la CGN : Encuesta elaborada por esta Oficina con los siguientes resultados:

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CONTABLE			
ITEM	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CONTABLE	PUNTAJE OBTENIDO	INTERPRETACIÓN
1	CONTROL INTERNO CONTABLE	4.33	ADECUADO
1.1	ESTAPA DE RECONOCIMIENTO	4.3	ADECUADO
1.1.1	IDENTIFICACIÓN	4.15	ADECUADO
1.1.2	CLASIFICACIÓN	4.25	ADECUADO
1.1.3	REGISTROS Y AJUSTES	4.5	ADECUADO
1.2	ESTAPA DE REVELACIÓN	4.34	ADECUADO
1.2.1	ELABORACIÓN ESTADOS CONTABLES Y DEMÁS INFORMES	4.85	ADECUADO
1.2.2	ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	3.83	SATISFACTORIO
1.3	OTROS ELEMENTOS DE CONTROL	4.37	ADECUADO
1.3.1	ACCIONES IMPLEMENTADAS	4.37	ADECUADO

8. Se presentó la Cuenta Fiscal de la vigencia 2012 a través del SIRECI a la CRG, el día 4 de marzo de 2013, Dicha cuenta fue radicada con los siguientes anexos :
- a. Estados Financieros de la vigencia
 - b. Notas a los Estados Financieros
 - c. Dictamen de la Revisoría Fiscal, no fue entregado a esta oficina para ser remitido dentro de la cuenta.
 - d. Plan de Compras
 - e. Contratación de la vigencia
 - f. Presupuesto Planeado y Ejecutado de la vigencia
 - g. Plan de Acción con los indicadores de Gestión
 - h. Informe de las políticas de la Gestión Ambiental
 - i. Procesos Judiciales
 - j. Información Operativa
 - k. Composición Accionaria y Patrimonial
 - l. Informe sobre Quejas y Reclamos

DIFICULTADES:

Falta de calidad, precisión y oportunidad de la información que las diferentes áreas deben enviar a esta oficina para consolidarla y cumplir con los plazos establecidos por los diferentes entes de control.

VI. RECOMENDACIONES

Los Directivos y Jefes de Oficina de SATENA, se apropien del sistema gerencial de cada uno de sus áreas o procesos

Por lo tanto, se considera pertinente adoptar las siguientes recomendaciones, resaltando la importancia de la transversalidad y correlación de los elementos de control del sistema.

1. Dar continuidad al fortalecimiento del proceso de Sistema de Archivo y Gestión Documental dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos.
2. Mantener y mejorar la socialización a los empleados sobre los conceptos teóricos de la norma NTCGP 1000:2009, y la complementariedad con el Modelo Estándar de Control Interno, MECI.
3. Fortalecer las herramientas y estrategias de comunicación organizacional e informativa, de manera que se interiorice la documentación relacionada a las políticas, planes y programas de la Organización.
4. Fortalecer el monitoreo a los mapas de riesgos por parte de los responsables de los procesos y gestores de calidad.
5. Continuar con la estructuración y presentación de los informes a la ejecución de los contratos por parte de los supervisores teniendo en cuenta el Manual de Contratación.
6. Preparar y estar atento a los cambios en la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, (NIIF), tanto en Hardware como Software.
7. Evaluar tecnológica y económicamente la conveniencia de la sistematización de los almacenes.

8. Se requiere la acción de los gestores de calidad al interior de los procesos para mantener y mejorar el sistema integrado MECI-Calidad, rindiendo informe de avance a la Oficina de Desarrollo Organizacional.
9. La organización en cabeza de los líderes y jefes de área, deberán promover y contribuir a mejorar los índices de cumplimiento en la operación, de manera que se afiance la imagen de la entidad y se mejoren las finanzas.
10. Fortalecer la cultura de diseño y cumplimiento de los planes de mejoramiento por parte de los líderes y dueños de procesos.
11. Perfeccionar los planes de mejoramiento individual que se deriven de las evaluaciones de desempeño.

CONTROL INTERNO CONTABLE

El presente informe cuatrimestral de Noviembre 2012 a Febrero 2013 de Control Interno Contable , el cual se hace en cumplimiento a la Circular 305 del 17 de agosto de 2011 emanada por el Ministerio de Defensa Nacional , con el fin de hacer seguimiento a las actividades y operaciones del proceso contable.

El presente informe tiene cuatro componentes que son:

1. Ejecución Contractual
2. Amortización de cargos diferidos
3. Manejo de Almacenes e Inventarios
4. Control de deudores- manejo de cartera por edades.

1.- EJECUCIÓN CONTRACTUAL

SATENA se rige garantizando el cumplimiento de dispuesto en los artículos 209 y 267 constitucionales así como lo establecido en los artículos 13, 14 y 16 de la Ley 1150 de 2007, en la Ley 1427 de 2010, se rige por el derecho civil y comercial, sin perjuicio de la observancia de los principios de la Función Administrativa y Gestión Fiscal

La materia de Contratación están reguladas en el Manual de Contratación identificado en la página intranet de la empresa con el código SAT- MO6. Así aplica el régimen de inhabilidades e incompatibilidades propios de la contratación estatal.

El proceso de contratación para la adquisición de bienes y servicios están acordes con la misión como son: el mantenimiento de motores de las aeronaves, reparaciones de equipos, suministros de repuestos y componentes para el funcionamiento de aeronaves, arrendamientos de motores, combustibles entre otros, y para la parte administrativa están las asesorías profesionales, outsourcing en la parte de apoyo administrativo y financiero, servicio de vigilancia, aseo, etc., realizado bajo las modalidades de Contratación Abierta y Contratación Directa.

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación, el proceso contractual se divide en tres fases en las cuales la Oficina de Control Interno realiza acompañamiento, asesoría, seguimiento y evaluación independiente, verificando que los requisitos de cumplimiento en los estudios previos, las garantías según sea el caso, certificado de disponibilidad presupuestal y otras etapas generados para cada proceso contractual, al igual que auditorías internas de las cuales se desprenden Planes de Mejoramiento.

La Oficina de Contratos junto con la Vicepresidencia solicita los estudios de mercado y justificaciones necesarias para realizar la celebración de los contratos de prestación de servicios y adquisición de Bienes y Servicios.

La Oficina de Control Interno realiza acompañamiento a las audiencias públicas y realiza seguimientos aleatorios periódicos a las diferentes modalidades de contratación teniendo en cuenta las políticas en la etapa de planeación ya sea directa, abierta y cartas de aceptación, entre otros.

La relación de contratos celebrados durante cada vigencia se remitió a la Contraloría General de la República a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes SIRECI.

2. AMORTIZACIÓN DE CARGOS DIFERIDOS

Teniendo en cuenta la vida útil de los bienes y servicios y el costo del mismo se registra por una cuantía mayor de \$50 millones de pesos. SATENA administra los cargos diferidos según con lo establecido en el régimen de contabilidad pública. Se amortizan de acuerdo con su naturaleza mensualmente o según los periodos establecidos en el momento del registro del diferido.

Entre estos se encuentran la reserva financiera, como son: las pólizas de seguros, arriendos, simuladores de vuelo, mantenimiento, capacitación y entrenamiento, materiales y suministros del almacén general y aeronáutico.



El Manual Contable estableció dentro de los Cargos Diferidos las políticas y el tiempo para el manejo contable con el fin de realizar las amortizaciones así:

- Capacitación, si es un curso de formación se amortizará en tres (3) años, pero si es un curso de repaso se amortizará un (1) año, a partir de la fecha de realización del mismo.
- Bienes y Servicios de mayor cuantía (igual o mayor de \$50 millones), se amortizará a tres (3) años, cuando su vida útil esperada sea superior a cinco (5) años.
- Para los Bienes Intangibles – Licencias de Software, la amortización se aplica con una vida útil de cinco (5) años.
- Los demás bienes y servicios de mayor cuantía se amortizará en un término de no mayor a un (1) año.

3. MANEJO DE ALMACENES E INVENTARIOS

Para el cumplimiento de su misión, cuenta dos con almacenes: Misceláneos y Aeronáutico.

Almacén Misceláneos: Pertenece al Área de Apoyo Logístico de la Dirección Administrativa y Financiera. Tiene como función el administrar y controlar los suministros de misceláneos para las oficinas de SATENA.

Almacén Aeronáutico: Pertenece al Área de Procesos Logísticos de la Dirección Técnica, y tiene como función primordial la custodia de los elementos destinados a mantener la aeronavegabilidad continuada de las aeronaves de SATENA. Las normas de almacenamiento y cuidado de los elementos aeronáuticos, se describen en el Manual para el Almacenamiento y Conservación de Componentes, elementos y herramientas de uso aeronáutico.

La reglamentación y procedimientos para el manejo de los inventarios se encuentra compilado en el Manual de Manejo de Bienes, identificado con el código SAT-M28 el cual describe los criterios, métodos, actividades y procesos en la Administración de los Almacenes, según la normatividad vigente de acuerdo con los requisitos estipulados en el Decreto No. 855 de 1994, Directiva Presidencial No. 07 de 1193, Ley 80 de 1993, Ley 42 de 1993, Ley 87 de 1993, Resolución No. 0719 de 1994 y procedimientos para su obligatorio cumplimiento, bajo responsabilidad por la administración, registro, manejo, custodia y control de bienes de propiedad de SATENA.

Así mismo la Oficina de Control Interno ha realizado los seguimientos de la información con muestreos aleatorios y ha asistido a los Comités de Sostenibilidad Contable para que se determine los posibles ajustes del resultado del inventario



físico con los sistemas de información que alimenta el Grupo de Propiedad Planta y Equipo reflejada en los estados financieros.

Para el cierre de la vigencia la Oficina de Control Interno mediante Oficio No. SATCI-096 del 20 de Noviembre de 2012, hizo las recomendaciones para realizar el conteo físico a la totalidad de existencia para el cierre de la vigencia 2012, tanto para el Almacén Aeronáutico como para el Almacén general incluido el inventario por dependencias. Adicionalmente se hicieron 4 selectivas durante este período al Almacén Aeronáutico, cuyos resultados fueron dados a conocer a la Presidencia y a los responsables del proceso.

4. CONTROL DE DEUDORES RESPECTO AL MANEJO DE CARTERA POR EDADES

La cuenta de Deudores por la prestación de servicios de transporte aéreo se define en los clientes de las Agencias Comerciales, Turísticas los otros clientes y con entidades del Gobierno.

La Oficina de Control Interno realiza seguimientos de las deudas acumuladas e identifica el nivel de participación de la edad de cartera desde los 30 días. Basado en los informes emitidos a la Presidencia de SATENA, se ha realizado las recomendaciones para sanear la sobrestimación de saldos pendientes por depurar para que se realicen las conciliaciones con los clientes y ajustar los planes de acción, así mismo contar con el apoyo de la Oficina Jurídica, si después de agotadas las gestiones, realizar el procedimiento legal de los cobros coactivos del crédito.

El Comité de Sostenibilidad Contable ha implementado políticas para seguir realizando la depuración de cartera, con el compromiso de que los funcionarios responsables de la información cumplan las etapas básicas de sostenibilidad contable como son:

- Circularización de la Cartera
- Depuración de las partidas conciliatorias con los Bancos
- Búsqueda de Soportes Documentales
- Verificación y cruce de partidas

Cordialmente,


ANA JUDITH IZQUIERDO DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno