



**SATCIN-028-2014**

## **INFORME CUATRIMESTRAL**

**PERIODO DE NOVIEMBRE 2013 A FEBRERO 2014**

### **EVALUACION SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

La Jefe de la Oficina de Control Interno presenta el INFORME CUATRIMESTRAL DE EVALUACION SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE SATENA en cumplimiento de la Circular 305 MDVEPOCIGIA del Ministerio de Defensa Nacional y la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” teniendo. La siguiente es la estructura:

#### **1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

##### **1.1 TALENTO HUMANO**

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos éticos.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

##### **1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

1.2.1 Planes y Programas.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

1.2.3 Estructura Organizacional

1.2.4 Indicadores de Gestión

1.2.5 Políticas de Operación

##### **1.3 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LOS PROCESOS**

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

1.3.2 Identificación del Riesgo

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

#### **2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

##### **2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

2.1.1 Autoevaluación

##### **2.2 AUDITORÍA INTERNA**

2.2.1 Auditoría Interna

##### **2.3 PLANES DE MEJORAMIENTO**

2.3.1 Plan de Mejoramiento

#### **3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



## **AVENCES Y LOGROS RELEVANTES**

### **1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

#### **1.1 TALENTO HUMANO**

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.

La Entidad tiene documentado la Formación, Capacitación, Inducción, Re-inducción, y el programa de Bienestar.

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, para tal fin se estructuró un plan de intervención que busca eliminar las debilidades encontradas.

#### **1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

SATENA por ser una Entidad vinculada al Ministerio de Defensa, formuló El Plan de Desarrollo Institucional 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: estratégico, misionales, de apoyo y de control, éste último transversal a la organización.

La planta de personal de SATENA esta estructurada de acuerdo a las necesidades institucionales en concordancia con la nueva naturaleza jurídica de la Entidad.



### **1.3 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LOS PROCESOS**

SATENA cuenta con una política de riesgos alineada con la guía de administración del riesgo del DAFP y con los requerimientos del SMS (Safety Management System); dicha política fue socializada a los jefes y líderes de los procesos.

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

La oficina de Control Interno rindió informe a la Presidencia sobre las acciones de tratamiento para minimizar los riesgos.

Se cumplió con la Fase I de implementación del SMS (Sistema de Seguridad Operacional) 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 garantizar que la empresa desarrolle su operación con seguridad y el personal más sea consiente de los peligros que nos rodean.

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

### **2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

Se realizaron cinco (5) reuniones de Presidencia y Control Interno donde se estudiaron y se revisaron el cumplimiento de las metas y objetivos de la Empresa, dentro de los planes y políticas sectoriales. A continuación se presenta la evaluación de los indicadores estratégicos.

OBJETIVOS				INDICADORES																	
PERSP.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	CONCEPTUALIZACIÓN	PROCESO RESPONSABLE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO)	2013	META MARZO 2013	LOGRO MARZO 2013	META JUNIO 2013	LOGRO JUNIO 2013	META SEPT. 2013	LOGRO SEPT. 2013	META DIC. 2013	LOGRO DIC. 2013	
FINANCIERA	FORTALECER EL APOYO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS REGIONES.	ESTRATÉGICO	Fortalecer la presencia estatal, el servicio social y el desarrollo económico a la comunidad a través del transporte aéreo a las regiones estratégicas.	2. Estratégico	Participación Social en Pasajeros	Mide la participación de los pasajeros en rutas sociales, frente al total de pasajeros transportados en la operación aérea, con el propósito de mantener el equilibrio en la operación social frente a la comercial.	$(\text{Número de Pasajeros en Rutas Sociales (Dinerarios)} / \text{Total de Pasajeros Abordados (Dinerarios)}) * 100$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	59,6%	64,0%	60,4%	59,7%	62,8%	60,0%	64,5%	59,0%	64,9%	
					Pasajeros Transportados	Mide el cumplimiento en la cantidad de pasajeros transportados frente a lo proyectado para la vjezua.	$(\text{Pasajeros Transportados} / \text{Pasajeros Proyectados}) * 100$	Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	72,9%	100,0%	79,0%	100,0%	79,2%	100,0%	77,8%	
	MANTENER LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	FINANCIERO	Garantizar la gestión de la Empresa, que este en capacidad de cumplir con sus obligaciones contractuales, laborales, y de diferente índole, asimismo, presentar resultados positivos en su gestión que permitan incrementar su patrimonio y garantizar los recursos para el cumplimiento de la misión de la aerolínea.	6. Financiero	Rentabilidad	Mide referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. Este indicador se mide periodo a periodo en forma acumulada.	$(\text{Utilidad Bruta} / \text{Costo Ventas}) * 100$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	24,9%	22,5%	16,1%	22,5%	18,3%	24,7%	20,7%	24,9%	21,7%	
					Redimiento Operacional	Representa el Porcentaje de Utilidad Operacional obtenido frente a las Ventas Totales, es decir, expresa el margen de beneficio por cada peso vendido. Este indicador se mide periodo a periodo en forma acumulada.	$(\text{Utilidad Operacional} / \text{Ventas}) * 100$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	1,4%	-2,0%	-9,4%	-1,3%	-8,3%	0,9%	-5,0%	1,4%	-5,0%	
USUARIO	MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	COMERCIAL	Brindar la mejor experiencia de vuelo con un servicio de alta calidad que satisfaga verdaderamente las necesidades y expectativas de los Clientes. La experiencia de vuelo SATENA inicia desde el primer contacto del Cliente con nuestra Empresa (call center, agencia de viajes, agencia comercial), incluyendo aeropuertos de origen y en vuelo; hasta la entrega del equipaje en el aeropuerto destino y una posible actividad de pos venta.	4. Producción Operativa	Cumplimiento de Vuelos	Permite medir el cumplimiento de los vuelos programados por SATENA, analizando las causas internas y externas que generan el incumplimiento de la operación aérea, con el fin de identificar el Producto No conforme que genera dicho incumplimiento analizando la Causa Raíz y de esa manera plantear las acciones a tomar para mejorar el índice de cumplimiento.	$(\text{Vuelos Realizados en el Horario Establecido} / \text{Total de Vuelos - Vuelos No Cumplidos por Causas Externas})$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	85,0%	87,2%	74,2%	84,7%	77,2%	83,4%	77,2%	85,0%	76,5%	
					3. Comercial	Encuesta de Satisfacción al Cliente	Mide el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados por la Empresa.	Calificación Promedio de Encuestas	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	4,4	4,3	4,3	4,3	4,2	4,3	2,8	4,4	3,1
						Diminución de Quejas Precedentes	Requisita y solución a los requerimientos realizados por los usuarios	$(\text{Quejas Precedentes Reales} / \text{Promedio Quejas Precedentes}) - 1) * 100$	Eficiencia	Mensual	Número - Diminución	SI	-5,0%	10,8%	20,0%	6,7%	10,0%	1,3%	30,0%	-5,0%	10,3%

OBJETIVOS				INDICADORES																
PERSP.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	CONCEPTUALIZACIÓN	PROCESO RESPONSABLE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO)	2013	META MARZO 2013	LOGRO MARZO 2013	META JUNIO 2013	LOGRO JUNIO 2013	META SEPT. 2013	LOGRO SEPT. 2013	META DIC. 2013	LOGRO DIC. 2013
PROCESOS INTERNOS	DESARROLLAR E IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	PRODUCCIÓN OPERATIVA	Garantizar que los niveles de seguridad en la Empresa mejoren a través de procesos sistemáticos de gestión de riesgos.	4. Producción Operativa	Tasa de Ocurrencia de Eneos	Permite la evaluación y seguimiento a la posible ocurrencia de Eventos de Seguridad Operacional	$(\text{Tasa de Accidentabilidad Aérea} + \text{Tasa de Incidentalidad Aérea})$	Efectividad	Mensual	Número - Diminución	SI	16,2	20,9	23,2	17,5	28,2	18,0	26,1	16,2	28,8
					Gestión Implementación SMS	Permite la evaluación y seguimiento al cumplimiento de actividades para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.	$(\text{Cumplimiento Gestión Prevac} + \text{Cumplimiento Gestión SMS} + \text{Cumplimiento Gestión Investigación} + \text{Cumplimiento Gestión Seguridad Aeroportaria})$	Eficacia	Mensual	Número - Aumento	SI	100,0%	100,0%	94,4%	100,0%	83,4%	100,0%	86,0%	100,0%	89,5%
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO	FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Mejorar e innovar continuamente los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo con el fin de incrementar la productividad y competitividad de la Empresa para así reducir los costos operativos y gastos de funcionamiento mediante la mejora continua de estos.	4. Producción Operativa	Índice de Absentismo	Este indicador permite evaluar la disponibilidad total de la flota para las operaciones aéreas, dentro de lo cual se consideran todas las circunstancias que limitan la disponibilidad ya sea por factores normales de mantenimiento o imprevistos asociados a limitaciones de la aeronegabilidad.	$(\text{Tiempo de Operación - Mantenimiento Programado - Mantenimiento Imprevisto - Demoras}) / \text{Tiempo de Operación}$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	88,0%	89,5%	79,1%	89,6%	78,6%	88,6%	78,3%	88,0%	78,4%
					7. Talento Humano	Encuesta de Clima Organizacional	Determina la percepción que los funcionarios tienen de la Empresa. Un buen clima ó un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la Empresa a nivel positivo o negativo.	Calificación promedio de la Encuesta de Clima Organizacional	Efectividad	Annual	Número - Aumento	SI	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	3,9	4,0
Encuesta de Cultura Organizacional	Mide los valores y normas (actitudes, experiencias, creencias, pautas, comportamientos) y valores, tanto personales como culturales.	Calificación Promedio de la Encuesta de Cultura Organizacional	Efectividad	Annual		Número - Aumento	SI	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	0,0	4,0	3,3			
Evaluación de Desempeño	Evaluar el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa para identificar las fortalezas y debilidades del Recurso Humano.	Promedio de Evaluación de Desempeño	Efectividad	Semestral		Número - Aumento	SI	88,8	0,0	0,0	88,0	88,3	0,0	0,0	88,8	92,1				
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO	GARANTIZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	ADMINISTRATIVO	Robustecer y utilizar los sistemas de información y de gestión, a través de herramientas tecnológicas de última generación, que constituyan resultados visibles en términos de Servicio al Usuario, Comercialización, Administración y Control.	5. Administrativo	Implementación del SIS	Desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Información Satena que permita una acertada y oportuna toma de decisiones.	$(\text{No. de Actividades Realizadas} / \text{Total Actividades Proyectadas}) * 100$	Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	98,5%	69,7%	69,7%	72,7%	72,7%	78,8%	78,8%	98,5%	98,5%

En la reunión de Centro de Control de Operaciones, CCO, las cuales se realizan tres (3) veces por semana, se analiza la operación aérea con el fin de dar a conocer el índice de cumplimiento de SATENA, se identifican las 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.



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 para la implementación del SMS y se presenta el avance del plan de acción y las tareas cumplidas.

Se reúne el Comité de Itinerarios para analizar y 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 hace el análisis para la selección de las agencias comerciales y/o puntos de ventas, o cambio de agente comercial, en general se evalúa el comportamiento económico, administrativo, comercial y operativo de las agencias comerciales y/o puntos de venta.

El Comité de Producto No Conforme, donde se hace la evaluación de la prestación de los servicios por parte de la Aerolínea y se plantean las acciones correctivas.

Los planes de acción son evaluados periódicamente, 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.

Con respecto a las mejoras en la prestación del servicio, se evaluó el Servicio de SATENA a través de la aplicación de encuestas a los usuarios.

SATENA mantiene la certificación con COTECNA de la Norma ISO 9000:2009 y la NTCGP 1000:2008

## **2.2 AUDITORÍA INTERNA**

Dentro de los roles de la Oficina de Control Interno, Departamento de la Calidad Técnica, Oficina de Seguridad se encuentra la evaluación independiente. En este sentido y de acuerdo con el plan y programa de auditoría aprobado por la Presidencia, se ejecutaron auditorias en términos de MECI y Calidad, SMS y RAC a los procesos. Igualmente dicha oficina consolidó los hallazgos y No Conformidades generadas en las auditorias practicadas por la Oficina de Control Interno y el Departamento de la Calidad Técnica.

A SATENA la auditan en el año organizaciones externas como: Bars, Consejo Colombiano de Seguridad, Hart Aviation, UAEAC, CGR, Revisoría Fiscal de este proceso se derivaron observaciones y No Conformidades que son monitoreadas y subsanadas.



### **2.3 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 fecha los compromisos fueron subsanados.

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.

### **3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

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 Auditorias por parte de empresas privadas.

La Entidad cuenta con una oficina de Servicio al Cliente que centraliza las 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.

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.



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 con los siguientes aplicativos que sistematizan la información en los procesos:

SISTEMA COMERCIAL – AEROPACK, permite administrar y controlar las ventas de pasajes correo y carga.

SISTEMA OASIS-PWC: Software contable, operado por la Price Water House Coopers.

ICARUS- PLUS: Software que controla los inventarios del Almacén Aeronáutico, a la fecha se desmonta este aplicativo por un software robusto que cubre las necesidades de todo el proceso técnico.

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: Administra las guías y los precios por la prestación de los servicios de transporte de carga.

Se estableció dentro de la estructura orgánica el Área de Servicio al Cliente, ésta cuenta con las líneas telefónicas Nos 018000912034 y 429 23 00 ext. 4070-4071-4072 para el servicio de la comunidad; en la página web ([www.satena.com](http://www.satena.com)) existe un link en donde se reciben inquietudes o requerimientos del servicio prestado.

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

## **RECOMENDACIONES**

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. 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.
3. 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.
4. Preparar y estar atento a los cambios en la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, (NIIF), tanto en Hardware como Software.
5. Se requiere la acción de los gestores de calidad al interior de los procesos para mantener y mejorar el sistema integrado MECI-Calidad.
6. 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.
7. Perfeccionar los planes de mejoramiento individual que se deriven de las evaluaciones de desempeño.

## **CONTROL INTERNO 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- Administración de Cartera por edades.

### **1.- EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

En materia de Contratación, SATENA garantiza 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. Mediante el Manual de Contratación identificado en la página intranet de la empresa con el código SAT- MO6, con última fecha de actualización el 13 de diciembre de 2013, el cual hace referencia a las modalidades de selección de contratistas, los factores que la determinan, los requisitos y demás condiciones generales para la contratación. De tal forma que se garantice el cumplimiento





de los fines que busca la entidad estatal del manera ágil y eficiente acogiendo los ofrecimientos más favorables, el aprovechamiento de los recursos públicos, la selección de contratistas idóneos y en general protegiendo los derechos de la Entidad, de los Contratistas y de los terceros que intervengan.

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 se cumplan. Igualmente esta oficina realiza auditorías internas de las cuales se desprenden en los planes de mejoramiento.

La Oficina de Control Interno hace parte de la Junta de Contratación con voz sin voto en la toma de decisiones que se deriven en los diferentes procesos de selección cuya cuantía supere 1001 SLMMV; así mismo realizó acompañamiento en el cierre de recepción de propuestas como son: “Suministro de Combustible Parque Automotor”; “Servicio de Vigilancia instalaciones de SATENA”; “Impresos Formas Continuas Papelería Especifica Comercial”, “Adquisición de Elementos Aeronáuticos” “Suministro Material Publicitario y Merchandising” , 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 con corte al 31 de diciembre de 2013 reportado el día 22 de enero de 2014.

## **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. 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 para su manejo contable para realizar las amortizaciones como el tiempo del mismo se determinó así:

- Capacitación, si es un curso de formación se amortizará en tres (3) años, pero si es un curso de repaso se amortizará en un tiempo de seis (6) meses, a partir de la fecha de realización del mismo.
- Bienes y Servicios de mayor cuantía (igual o mayor a 100 SMLMV), se amortizará de acuerdo a instrucción del supervisor del contrato o Jefe de Almacén soportando con certificación suscrita por el Director de la Técnica indicando la vida útil o periodo de amortización estimado.
- 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 cuantía inferior a 100 SMLMV se llevará al costo según corresponda.

### 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, actualizado el 8 agosto de 2013, 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.

Las inquietudes manifestadas por los almacenistas a esta Oficina se llevan a cabo en las mesas de trabajo, con el fin de asesorar, aclarar y recomendar según lo temas expuestos, teniendo en cuenta que los procedimientos sean ajustados al ciclo PHVA para el control de los bienes.

Durante el período de noviembre a febrero los registros presentados en las diferentes cuentas, se mencionan algunos, como son:

Almacén Miscelaneos, con entradas de almacén por la suma de \$68 millones y salidas por \$66 millones.

Almacén Aeronáutico con entradas de almacén por la suma de \$5.973 millones y salidas por \$5.649 millones

Combustibles y Lubricantes por \$192 millones y salidas por \$122 millones.

#### **4. CONTROL DE DEUDORES RESPECTO A LA ADMINISTRACION 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 ha realizado 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 se ha contado con el apoyo de la Oficina Jurídica, y se han agotado las gestiones y se han realizado los procedimientos legales de los cobros coactivos del crédito.

El comportamiento de la cartera con corte a febrero de 2014 y comparado con el año 2013, la edad entre de más de 360 días disminuyó en el 46.91%; entre 181 a 360 días disminuyó en el 96.60% y entre 61 a 180 días disminuyó en el 91.54%.

Comparativo	31-60 días	61-90 días	91-180 días	181-360 días	mas de 360 días
a febrero 2014	\$ 229.576.718,50	\$ 158.484.336,00	\$ 48.375.121,28	\$ 1.349.235,00	\$ 43.722.769,00
a febrero 2013	\$ 254.605.405,00	\$ 300.736.960,00	\$ 571.605.291,72	\$ 39.705.264,24	\$ 82.359.098,00
Variación	(\$ 25.028.686,50) -9,83%	(\$ 142.252.624,00) -47,30%	(\$ 523.230.170,44) -91,54%	(\$ 38.356.029,24) -96,60%	(\$ 38.636.329,00) -46,91%

Cordialmente,

  
**ANA JUDITH IZQUIERDO DÍAZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno