

SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS
NACIONALES

S A T E N A



SISTEMA DE CONTROL INTERNO
CUATRIMESTRAL

SATENA

MARZO A JUNIO 2016

SATCIN-068-2016

ES COLOMBIA

Bogotá, Distrito Capital

ANTECEDENTES

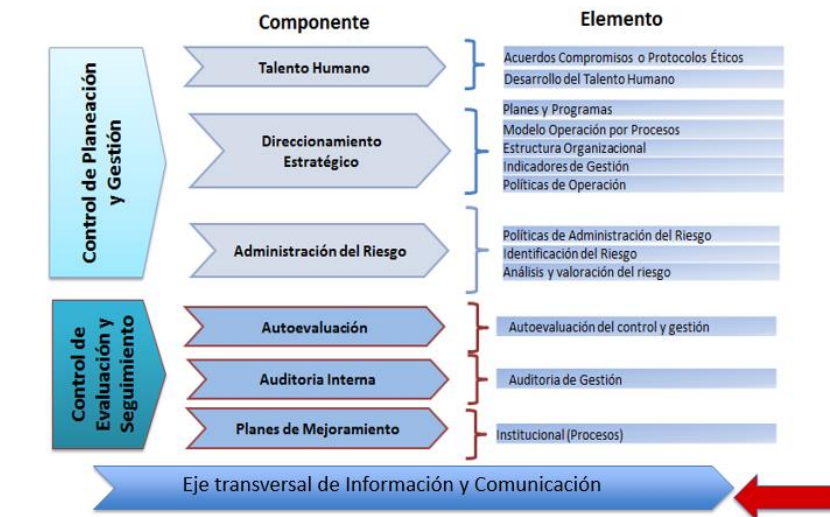
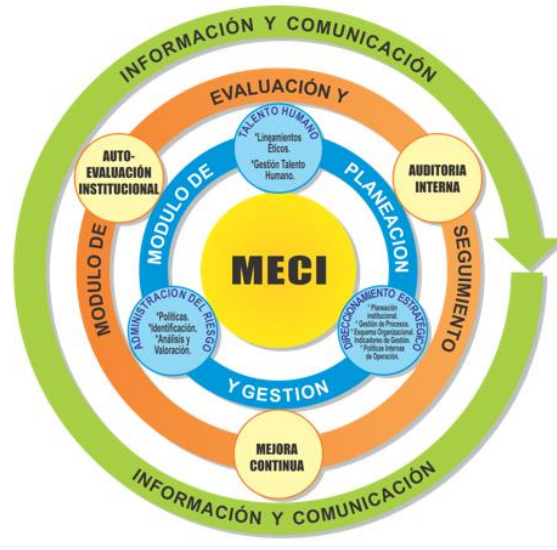
SATENA, es una Sociedad de Economía Mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional, su domicilio principal en Bogotá, D.C., que podrá establecer subsidiarias, sucursales y agencias en el territorio nacional y en el exterior. (Ley 1427 del 29 de Diciembre de 2010).

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 2016 el quincuagésimo cuarto 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, y la Ley 1474 del 2011, presenta el Informe cuatrimestral del Sistema de Control Interno de SATENA, para el cuatrimestre de julio a octubre de 2015.

Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014



1 CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

Dentro este módulo SATENA presenta los avances sobre los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución, tengan los controles necesarios para su realización.

Se muestra como la cultura organizacional hace parte en el control a la gestión de los procesos de direccionamiento estratégico, misionales, de apoyo y de evaluación.

Así mismo, con este módulo le permitió a la entidad ejecutar la planeación bajo condiciones de control para lograr evidenciar las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos, permitiendo contar con los elementos necesarios para asegurar razonablemente el cumplimiento de la misión. En este sentido se incluye lo relacionado con el Talento Humano y el Direccionamiento Estratégico.

1.1 Talento Humano

En cumplimiento a este componente la el grupo gestión del talento humano ha adelantado lo relacionado con:

Las políticas y estrategias de la administración y desarrollo del Talento Humano, en materia de bienestar, selección, vinculación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño, y Salud en el Trabajo y el Medio Ambiente.

Elabora y controla el reconocimiento de las prestaciones sociales, nómina, viáticos y demás conceptos de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes para 301 funcionarios de Planta y 166 trabajadores vinculados por terecerización.

Controla el trámite para el pago de liquidación y posterior emisión de bonos y cuotas partes requeridas por parte de las distintas administradoras de pensiones.

Ejecutó las actividades para el mejoramiento de Clima y Cultura Organizacional, haciendo mediciones de clima cada 6 meses (mes de mayo) y de cultura una vez al año (está programada para realizarse en el mes de diciembre de 2016)

Ha coordinado la inducción para la vinculación del nuevo personal y reinducción del personal de la Empresa, está programado para el mes de agosto de 2016.

1.2 Direccionamiento Estratégico

SATENA por ser una Entidad vinculada al Ministerio de Defensa, formuló El Plan de Desarrollo Institucional 2014-2018 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.

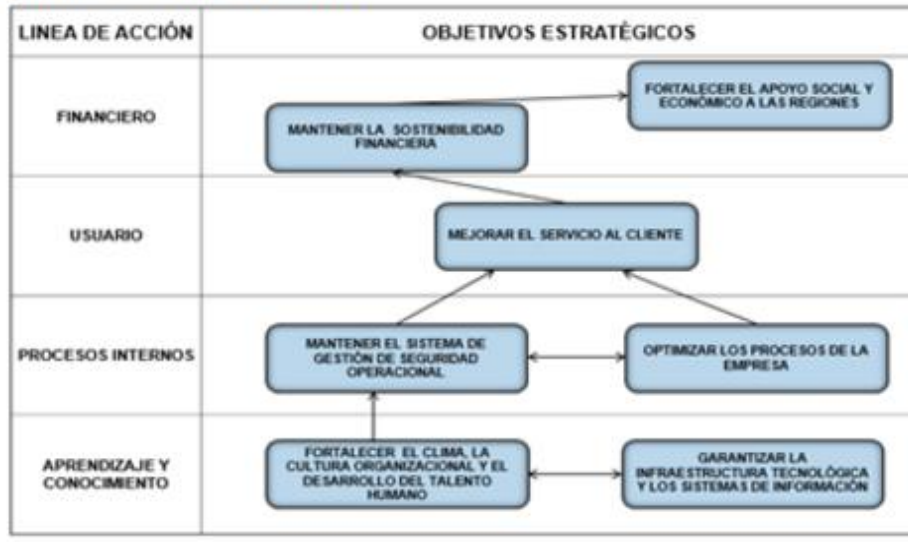
SATENA cuenta con un Mapa identificando sus diez (10) Procesos clasificado en subprocesos estratégicos, misionales de apoyo y de control, éste último transversal a la organización.

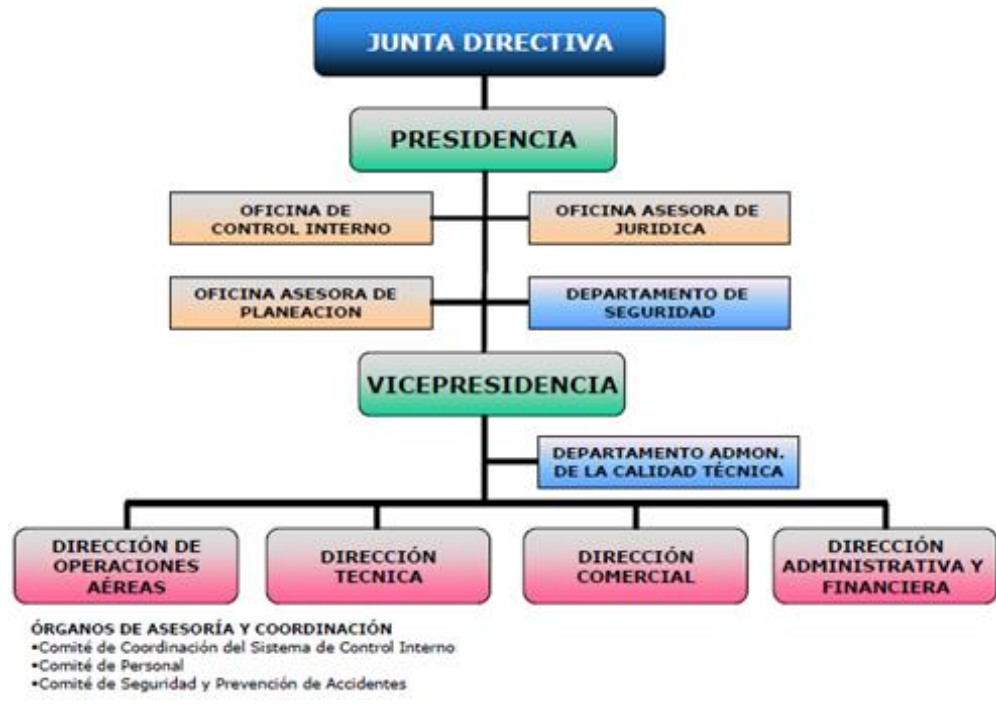
De otro lado, la estructura y la filosofía de la organización se proyecta plana y global, es decir, los servidores pueden ser trasladados horizontalmente según las necesidades y/o requisitos de los procesos dentro del estándar aeronáutico.

La planta de personal de SATENA está 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.

MAPA ESTRATÉGICO





1.3 Administración del Riesgo

Los líderes de los diez (10) 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 los días 18 de Abril y 23 de Junio. En la vigencia 2016, 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.

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

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

2 CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Es este aspecto se tiene en cuenta los avances frente al Sistema de Control Interno, y los resultados de la gestión. Se analiza cómo fue la supervisión y las evaluaciones.

SATENA mediante este medio de control desarrolló mecanismos de medición, evaluación, y verificación necesarios para determinar la eficiencia y eficacia del sistema del control interno. A partir de los resultados de la evaluación a SATENA se implementaron acciones de mejoramiento y recomendaciones de los mismos procesos de evaluación.

2.1 Autoevaluación

Mediante la Revisión por la Dirección el 21 de Junio, se hizo seguimiento a los indicadores y el 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 la operación aérea con el fin de dar a conocer el índice de cumplimiento de SATENA, se identifican 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.

Igualmente se hace autoevaluación de las actividades de SATENA, que tiene que ver con la atención al cliente en el Comité de Producto No Conforme. Y para este período se hizo el Comité el 8 de junio.

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. Durante este período se hizo el Comité el día 7 de marzo.

Se reúne el Comité de Itinerarios para analizar y establecer los mismos de acuerdo a la necesidad comercial según disponibilidad de aeronaves y tripulaciones. La reunión de este período se hizo un acta que aún se encuentra por legalizar.

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.

Durante el presente período se hicieron comités de Agencias los días Marzo 1; Mayo 26 y 27; Junio 9.

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.

La oficina de Control Interno asesoró a los servidores y promovió la cultura de autogestión, autoevaluación y autocontrol, charlas, asesorías y acompañamientos que se adelantaron con los funcionarios de la Entidad y con personal de las agencias comerciales a nivel nacional.

2.2 Auditoria Interna

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 auditorías en términos de MECI y Calidad a los 10 procesos, en visita a 22 Agencias Comerciales a Nivel Nacional.

Igualmente dicha oficina consolidó los hallazgos y No Conformidades generadas en las auditorías practicadas. (Ver cronograma de Actividades, más Evaluación del Indicador de Contribución al Desarrollo Organizacional) el cual se hace cada trimestre.

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.

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

2.3 Planes de Mejoramiento

SATENA tiene suscritos los siguientes Planes de Mejoramiento:

- Plan de Mejoramiento de la vigencia 2013 derivado de las observaciones de la Contraloría General de la República. Con un avance del 99%
- Se implementan acciones correctivas del Plan de Gestión Ambiental, suscrito por auditores externos.

- Plan de Mejoramiento Institucional: Acciones 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 auditoría, planes de mejoramiento, actas de comités, estadísticas.

3 INFORMACION Y COMUNICACIÓN

De acuerdo con la metodología SATENA expone como los usuarios participan en el logro de los objetivos y en general muestra cómo se involucra los niveles y procesos de organización.

De esta manera SATENA garantizó la difusión de la información pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados hacia los grupos de interés. En cumplimiento de la Ley 1712 del 2014.

3.1 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 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. Informe que se encuentra presentado en la Web.

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 la web, 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 Entidad no cuenta con un Sistema de Información integrado (ERP) que le permiten soportar su gestión; cuenta con una serie de aplicaciones que soportan los procesos son:

SISTEMA COMERCIAL – KIU: Una herramienta fundamental para recibir reservas directas desde su sitio web, se recaudan los ingresos y reduce costos de comisión elevados que paga a sus intermediarios. Se logra mayor autonomía frente a las grandes agencias de viajes online con nuestro sistema de reservas Clickandbook.

SISTEMA OASIS-PWC: Software contable, operado por la Pricewaterhousecoopers a partir del mes de noviembre del 2010.

ALKYM: Software para sistematizar la cadena de abastecimiento del proceso técnico con énfasis en el control de inventarios.

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-WICARP que administra las guías de carga 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.

CONFORMACION SIG



3.2 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 brinda 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 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.

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, 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, Cartelera, Web, Intranet, Aplicativos, Manual de Comunicaciones.

4 RECOMENDACIONES

1. Revisar los perfiles de los funcionarios que se encuentran como líderes de los procesos, con el fin de que cumplan con la microgerencia bajo su cargo.
2. Mantener y mejorar la socialización a los empleados sobre los conceptos teóricos del MECI 2014.
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, teniendo en cuenta las exigencias del SGC-MECI-SMS.
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. Se requiere la acción de los gestores de calidad al interior de los procesos para actualizar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la ISO 9001:2015.
7. 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.
8. Fortalecer la cultura de diseño y cumplimiento de los planes de mejoramiento por parte de los líderes y dueños de procesos.
9. Perfeccionar los planes de mejoramiento individual que se deriven de las evaluaciones de desempeño.
10. 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.
11. Hacer los Proyectos para determinar la viabilidad jurídica, económica y técnica de los mismos y de esta manera evitar el daño antijurídico y detrimento al patrimonio de SATENA.

CONTROL INTERNO CONTABLE

PERIODO DE MARZO A JUNIO DE 2016

El presente informe cuatrimestral 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 cumple con los principios constitucionales dispuestos en los artículos 209 y 267; así como lo establecido en la Ley 1427 de 2010.

La materia de Contratación están reguladas en el Manual de Contratación identificado en la página intranet de la empresa con el código SAT- MO6, con última fecha actualizado el 21 de septiembre de 2015, 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, 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 en los planes de mejoramiento.

La Oficina de Control Interno participa en la Junta de Contratación con voz, pero sin voto en la toma de decisiones que se deriven en los diferentes procesos de selección cuya cuantía supere 1001 SLMMV, así mismo realiza acompañamiento en el cierre de recepción de propuestas, como fue los procesos de Selección Abierta y Licitaciones, Las siguientes fueron las juntas de contratación realizadas en el periodo de febrero a junio de 2016.

- Suministro de llantas para toda la flota de SATENA;
- Suministro de elementos de construcción y elementos de ferretería para la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física de la Entidad.

- Suministro de formas continuas e impresos de los formatos utilizados para la operación de SATENA, de conformidad con las cantidades y especificaciones técnicas requeridas por la entidad.
- Servicio de HBS (Hold Baggage System) para la inspección, seguridad y control del 100% del equipaje facturado y carga que se transporta, despacha o transita en los aeropuertos aquí indicados.
- Servicio de vigilancia privada para el personal y los bienes muebles e inmuebles de SATENA en la ciudad de Bogotá D.C., de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas por SATENA.
- Servicio de aseo y limpieza para las aeronaves que conforman la flota de SATENA y/o asignadas para su operación. El servicio comprende la limpieza interior y exterior de los equipos aéreos, así como la fumigación de los mismos, el desmanchado del fuselaje, alas, motores y superficies estabilizadoras.
- Suministro de elementos de dotación (Vestidos, Calzado y Otros) para el personal de SATENA.
- Servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo, incluyendo el suministro de repuestos para los vehículos que conforman el parque automotor de SATENA´
- Prestación del servicio de restaurante, cafetería y suministro de alimentos para el personal de SATENA.
- Arrendamiento de hasta máximo once (11) plantas de energía eléctrica en tierra en condición nuevas (10 de 28V y 1 de 115V), para proveer la prenda y asistencia de las aeronaves EMBRAER 170; EMBRAER 145; ATR 42-500/600 y Y-12 de SATENA en su operación. Nacional

2. AMORTIZACIÓN DE CARGOS DIFERIDOS

De acuerdo con el Régimen de Contabilidad Pública (RCP), los activos diferidos comprenden los recursos, tangibles e intangibles, que son complementarios para el cumplimiento de las funciones de SATENA S.A., o están asociados a su administración, en función de situaciones tales como posesión, titularidad, modalidad especial de adquisición, destinación, o su capacidad para generar beneficios o servicios futuros. Los cargos diferidos se amortizarán durante los períodos en los

cuales se espera percibir los beneficios de los costos y gastos incurridos, de acuerdo con los estudios de factibilidad para su recuperación, los períodos estimados de consumo de los bienes o servicios, o la vigencia de los respectivos contratos, según corresponda.”

La Resolución No. 414 de septiembre de 2014, establece que los activos representan recursos controlados por la SATENA S.A., producto de sucesos pasados de los cuales espera obtener beneficios económicos futuros. Para que una empresa pueda reconocer un activo, el flujo de los beneficios debe ser probable y la partida debe tener un costo o valor que pueda medirse con fiabilidad, se analizan los valores en esta cuenta y se define que se debe dar de baja de cuentas los siguientes importes toda vez que no cumplen con los criterios para ser clasificados como Propiedad planta y equipo, inventario o intangible,

Atendiendo las anteriores consideraciones, SATENA S.A. ajustó su patrimonio al 31 diciembre de 2015 por el concepto de activos diferidos así:

Capacitación Bienestar Social	\$ 2.271.359
Otros activos	\$ 3.303.172
Libros y publicaciones	\$ 40.504

3. MANEJO DE ALMACENES E INVENTARIOS

El reconocimiento de los inventarios se medirá por el costo de adquisición y/o reparación, incluyendo los aranceles, impuestos no recuperables, transporte, almacenamiento y otras erogaciones necesarias para colocar los inventarios en uso. SATENA maneja el sistema de inventarios PEPS (Primeras en entrar y Primeras en salir).

En este periodo se manejaron inventarios con un promedio de \$9.685 millones de pesos.

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 y de Turismo, Clientes Contratos Directos e Interadministrativos y por servicios prestados a las agencias y otros servicios derivados del servicio de transporte.

Durante el período no se ha realizado Comité de Sostenibilidad Contable. Esta pendiente la actualización del Manual Contable.

El grupo de deudores por prestación de servicios representa el 8,2% sobre el valor de total de los Activos, el cual está compuesto por las Agencias Comerciales y Agencias de Turismo y Clientes.

Cordialmente,



ANA JUDITH IZQUIERDO DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno