

Bogotá. D.C., 21 de marzo de 2019

SATCIN -032

PARA: MG (r) PEDRO IGNACIO LOZANOQUINCHE
Presidente

DE JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

ASUNTO INFORME AUDITORIA PROCESO AEROPUERTO

En cumplimiento de las funciones de la Oficina de Control Interno (Decreto 2145 de 1999, Art. 7,8,12,13,14,15), y el programa de auditoria de esta oficina, nos permitimos hacer un resumen sobre la auditoria que se realizó los días 19 y 20 de marzo de 2019 al Proceso Aeropuerto en la ciudad de Bogotá.

Es importante mencionar que dicha auditoria cumplió con la metodología del Sistema de Gestión de Calidad y las directrices del Modelo Estándar de Control Interno, así:

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Evaluar los procedimientos establecidos para Planear, Organizar, Dirigir y Controlar las actividades inherentes a la atención oportuna en los aeropuertos en donde opera SATENA.

CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN:

Para el desarrollo de la auditoria se tuvo en cuenta, la documentación que enmarca MECI, MiPG, el Sistema de Gestión de Calidad de SATENA y la reglamentación aeronáutica; enfocados especialmente en controles, la gestión del riesgo, el cumplimiento a los objetivos estratégicos, la revisión de las funciones y la normatividad legal vigente, dentro del marco de la aplicación del Código de Integridad de la Aerolínea.

ALCANCE:

La auditoría inicia desde la revisión de la documentación, hasta la verificación de las evidencias sobre el cumplimiento a la información documentada del proceso Aeropuerto.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA:

Documentación que hace parte del Sistema de Control Interno de SATENA, del Sistema de Gestión de Calidad y del RAC.

FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON LA AUDITORIA:

- Coronel NESTOR VICENTE CORTES FERNANDEZ.
- Mayor GERMÁN D. RAMÓN BONILLA.

- Señora PAOLA MORENO.
- Señora DAYANA HUESO.

AUDITORES:

Jefe Oficina de Control Interno, Ana Judith Izquierdo Díaz.

Profesional Especializado I, Benito Mendoza Villamil

ASPECTOS POSITIVOS

La gestión adelantada al interior del proceso con la implementación de iniciativas que en cabeza del director con su equipo de trabajo se describe a continuación:

1. Administración anual controlada de un presupuesto para el 2019 de \$5.626.7 millones.
2. Reducción anual en los gastos de funcionamiento al desarrollar la estrategia OASIS, al emplear soldados en la operación, lo que permitió un ahorro de \$615.0 millones en el 2018.
3. Negociación y gestiones adelantadas para reducir el costo del contrato de Ground Handling que redujo \$3.455.2 millones al año.
4. Optimización y aprovechamiento de un sistema de comunicaciones que en tres años acumula ahorros por \$80.4 millones.
5. Incremento anual en otros ingresos para la aerolínea al recaudar por excesos de equipajes \$1.009.0 millones en el 2018.
6. Diseño e implementación del Plan Espejo, que permite a la aerolínea mantener un estándar en la infraestructura en cada aeropuerto a nivel nacional, teniendo como referencia el modelo de operación del Aeropuerto El Dorado en la ciudad de Bogotá.
7. Diseño e implementación de un aplicativo ARANA, el cual consolida y administra las novedades de los resarcimientos a nivel nacional.
8. Diseño y puesto en funcionamiento una herramienta para socializar en los funcionarios los conceptos del Código de Integridad. (Test de calidad aeropuertos).
9. Desarrollo e implementación de otros controles para garantizar la identificación de equipajes en mal estado.
10. Creación de una campaña de socialización “Combustibles para la Memoria” que permite mantener informado a los funcionarios de las agencias sobre expedición de normas y procedimientos como también informar sobre el actuar al presentarse novedades en la operación. Para el 2018 y lo corrido en el 2019 se han realizado 21 campañas.
11. Se realizó un análisis de causa raíz a las novedades presentadas al equipaje y se construyó una estrategia que permite disminuir significativamente la pérdida, el saqueo, la entrega tardía y el daño al equipaje.
12. Se estructuró y se implementó el “Plan Padrino”, para las agencias que administra directamente SATENA, nombrando a un oficial que tienen comunicación directa con el representante de dicha agencia.
13. Se realizó un levantamiento de la infraestructura y del inventario en las agencias a nivel nacional, para atender la operación, acompañado de imágenes, descripción del bien, cantidades, identificación del bien, entre otros aspectos.

14. Se analizó dentro del cumplimiento del objetivo estratégico Mejorar el Servicio al Cliente, crear e implementar una estrategia denominada “SONRÍA”, que flexibilizó la administración del aplicativo KIU, que ha permitido que los usuarios no sean penalizados económicamente.
15. Al interior del proceso se realizaron actividades que fortalecieron y mejoraron los perfiles de los funcionarios al implementar y documentar programas de entrenamiento, capacitaciones y reentrenamiento al personal que conforma el proceso.
16. En cuanto al sentido de pertenencia con la Aerolínea, al interior del proceso se diseñó un Logo que identifica y representa el Proceso de Aeropuerto, según el objetivo y el alcance del proceso.
17. Para controlar el funcionamiento y oportunidad del desempeño de los aeropuertos de las agencias, se estructuraron Listas de Chequeo y se conformó un programa de visitas para verificar la infraestructura, el cumplimiento de las normas y de la documentación que hace parte del SGC.
18. Teniendo en cuenta la misión de SATENA, se ha coordinado con las dependencias responsables la documentación para que entre a regir un tipo de tarifa “Tiquete Social” y beneficie a cero costos, ciudadanos de muy bajos recursos.
19. Horas extras: Se reestructuró los turnos de trabajo pasando de dos a tres turnos para reducir al mínimo los gastos por horas extras.
20. Se designó a un oficial de servicio para que en tres turnos se atienda el 100% de la operación en los siguientes horarios: De 7 am a 5 pm; de 10 am a 7 pm y de 2 pm a término; esto representa el Proceso Aeropuerto a nivel nacional mientras haya operación.
21. Se dio la instrucción y el entrenamiento para que se adelantes arqueos sorpresivos a los funcionarios que administran dineros, (exajes, resarcimientos).
22. Se diseñaron hojas electrónicas programadas que registran controles para temas como: Resarcimientos, remolques, presupuesto, turnos de trabajo, programación de vacaciones, control de servicios a nivel nacional, contratación, planeación del proceso, pax control, coordinación aeropuertos entre otros.
23. Se realizan evaluaciones trimestrales al interior del proceso, con el fin de realizar las correcciones e implementar medidas de mejoramiento.
24. Se adelantan campañas periódicas a nivel nacional sobre las políticas y objetivos del SMS.
25. Se adelantaron actividades para mejorar el clima laboral y organizacional con actividades para celebrar cumpleaños, día de la mujer, amor y amistad, navidad con almuerzos de integración.

CIERRE DE NO CONFORMIDAD “NC”.

De acuerdo a las evidencias presentadas por los auditados y teniendo en cuenta las iniciativas implementadas y el cumplimiento del plan de mejoramiento, se cierra la NC sobre la “Estandarización de la operación”, toda vez que dichas acciones elimina la causa raíz de la No Conformidad identificada.

CONCLUSION

El estilo de dirección, compromiso y liderazgo del Director con su grupo de funcionarios, evidencian mejora continua, cumplimiento a los documentos que hacen parte del SCI de SATENA, atienden el objetivo estratégico “Mejorar el Servicio al Cliente”; en su desempeño atienden el mapa de riesgos y cuentan con controles que prevé acciones que impiden el logro de sus metas e indicadores.

Sería interesante replicar algunas iniciativas de este proceso en los demás procesos de la empresa, para ayudar a la mejora continua.

RECOMENDACIONES

TEMA	RESPONSABLE
Documentar dentro del SGC los controles implementados en hojas electrónicas y bases de datos, con el fin de garantizar el mejoramiento de los procesos y que no dependa su aplicación o uso del criterio de Líder de turno.	Proceso Aeropuerto
Legalizar paralelamente los traslados de las áreas, mediante Orden Presidencial correspondiente, información que hace parte del SGC de SATENA.	Oficina Asesora de Planeación.
Revisar el alcance de las caracterizaciones del proceso de Operaciones sobre lo relacionado con la responsabilidad de ejercer las funciones del despacho de aeronaves y atención de la rampa, que según el documento IOSA, (IATA Operational Safety Audit), páginas 26 a la 28, le corresponde al Proceso de Operaciones.	Oficina Asesora de Planeación
Agilizar la entrega de los lineamientos para consolidar los planes de acción 2019 de los diferentes procesos por parte de la oficina de Planeación ya que al momento de la auditoria este documento no estaba socializado.	Oficina Asesora de Planeación.
Revisar los índices de rotación del personal militar en el proceso de aeropuerto, para garantizar un mejor control de los aeropuertos y a la vez disminuir los reprocesos administrativos de enganche, capacitación, entrenamiento y capacitación.	Proceso Talento Humano

Revisar las cargas laborales de gestor de presupuesto y de calidad con el fin de mejorar y equilibrar el desempeño de las funciones de este cargo.	Proceso Talento Humano
Evaluar la ubicación de dos puestos de trabajo más, para un personal que tienen a cargo funciones de supervisión y registros de datos estadísticos sobre la operación, que hoy en día no tiene sitio de trabajo.	Proceso Administrativo


Se debe implementar un Plan de Mejoramiento para dejar registradas las recomendaciones (Oportunidades de Mejora) y hacer seguimiento a su cumplimiento.

Plazo: marzo 29 de 2019.

ASPECTO NEGATIVO:

Durante el desarrollo de la auditoria no se presentaron aspectos negativos que influyeran con el propósito de la auditoria.

Cordialmente,



ANA JUDITH IZQUIERDO DÍAZ
Jefe Oficina Control Interno

Copia:

- Vicepresidente
- Líder Proceso Aeropuerto