

Bogotá. D.C., 25 de febrero de 2020

SATCIN - 013

PARA: Brigadier General LUIS CARLOS CORDOBA AVENDAÑO.
Presidente

ASUNTO INFORME AUDITORIA AGENCIA COMERCIAL, PITALITO – PTX.

Señor Brigadier General

En cumplimiento de las funciones de la Oficina de Control Interno y atendiendo sus instrucciones, nos permitimos hacer un resumen sobre la auditoria que se realizó los días 21 y 22 de febrero de 2020 a la actividad comercial desarrollada por la Agencia en el aeropuerto Contador y en la Oficina de Ventas en Pitalito.

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

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Evaluar los controles establecidos en las actividades inherentes al proceso de ventas y abordaje de pasajeros según el contrato de Agenciamiento Comercial No. CJ-020/2019 para la atención oportuna en Pitalito, "PTX".

CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN:

Para el desarrollo de la auditoria se consultó el contrato de Agenciamiento Comercial No. CJ-020/2019, la documentación que enmarca 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 tiene un alcance transversal a los 10 procesos de SATENA y a los funcionarios que atienden la operación y las ventas en Pitalito, "PTX". - RC PUBLICIDAD S.A.S.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA:

Contrato de Agenciamiento Comercial CJ-020/2019, la documentación que hace parte del Sistema de Control Interno de SATENA, y del Sistema de Gestión de Calidad.

FECHA DE LA AUDITORIA: 21 y 22 de febrero de 2020.

FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON LA AUDITORIA:

Señora Ximena Cotrino delegada por el Representante Legal Sr. Ricardo Cotrino Trujillo, de la Agencia RC PUBLICIDAD S.A.S.

AUDITOR: Benito Mendoza Villamil.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

ASPECTO POSITIVO

El sentido de pertenencia y la cultura del servicio se nota en el desempeño de los funcionarios de la Agencia, aspecto importante en el cumplimiento del Código de Integridad de la Aerolínea que hacen que se mantengan las buenas relaciones públicas con Entidades del Estado, la Policía y el Ejército.

CONTROLES IMPLEMENTADOS EN LA AGENCIA

1. Diariamente el Agente revisa el cierre a las ventas de pasajes y carga, documentos que son archivados en AZs.
2. Los funcionarios de ventas de la Agencia consultan la página del SISBEN para verificar el puntaje de 33 puntos o menos para dar o conceder el descuento tarifa social.
3. Las señoras Martha Isabel Gómez Rojas y Ximena Alejandra Cotrino Gómez, saben consultar la intranet de SATENA para documentarse sobre las circulares y condiciones tarifarias que se requieren para la comercialización de los tiquetes, carga y correo (<http://intranet.satena.com.co/Agencias/AgenciasComerciales.aspx?folderId=74&view=gridview&pageSize=10>)
4. Las señoras Martha Isabel Gómez Rojas y Ximena Alejandra Cotrino Gómez, demostraron conocimiento y dominio del tema para comercializar las tarifas Osocial, Silla de Héroe y Tarifa Militar.
5. El personal de sala, confrontan el pasabordo con el documento de identificación, (por SATENA en sala; por la aeronáutica y la policía nacional en el filtro de seguridad).
6. Es política del Representante Legal de la Agencia Comercial que solo él, Martha Isabel Gómez Rojas y Ximena Alejandra Cotrino Gómez pueden gestionar tramites de traslados o cambios en el sistema KIU ante las áreas de SATENA.
7. La Agencia Comercial hace uso del bag tag y en el momento de la auditoria se evidenció un stock de 24 rollos es decir 4.800 bag tag.
8. La Agencia Comercial tienen cinco funcionarios recién contratados que amerita realizarle procesos de inducción dejando registro de estas actividades.

9. La bascula con que cuenta la Agencia Comercial tiene plazo hasta 12 marzo de este año para renovar el certificado de calibración. Esta certificación debe estar acreditada por la ONAC.
10. Al indagar en la Dirección Administrativa de SATENA sobre el pago del arriendo de la Oficina de Ventas del aeropuerto Contador de PTX, se argumentó que por parte de la Alta Dirección se ha oficializado a la Aeronáutica Civil para formalizar el comodato.
11. El inventario de devolutivos de SATENA en la agencia comercial en PTX, fue actualizado con fecha 20 de febrero de 2020, sin encontrar novedad.

PAPELERIA ARQUEADA EN LA AGENCIA EN EL AEROPUERTO CONTADOR

1. Se encontró 309 hojas de pasabordos manuales en blanco sin numeración de los cuales se dejaron 201 pasabordos, documentos que fueron numerados desde el numero 100 al 300 para que el área de Control de Ingresos de SATENA ejerza control sobre el consumo de estos. Las otras hojas se entregarán al Almacén General, para su correspondiente numeración y control.
2. Se encontró 44 Bonos de Resarcimiento en blanco de \$50.000 c/u, numeración revisada que corresponde a la serie desde el B 3817 al B 3856. Se verificó que no hubiese saltos en la numeración de estos Bonos en blanco. Cabe aclarar que estos bonos en el Almacén General de SATENA no hay registro de entrega de los mismos a la Agencia Comercial de PTX.
3. Se verificó el consecutivo de las guías de carga manuales en blanco que no hubiese saltos en la numeración desde la 0114010 2065398 al 0114010 2065489. Es importante señalar que estas guías en el Almacén General de SATENA tienen registro sobre la entrega de las mismas a la Agencia Comercial de PTX.

OTROS ASPECTOS

1. Se verifico el día 21 de febrero del 2020, el registro de Peso y Balance del vuelo número 8905 en la ruta PTX - BOG que coincidiera con los 45 usuarios abordados y que relacionó el despachador, sin encontrar observaciones.
2. Se comparó la relación y control de equipaje del vuelo BOG-PTX frente a las 27 piezas que llegaron a Pitalito, sin encontrar novedad.
3. Se indago sobre la segmentación y/o tarifario que dispone SATENA para la ruta PTX-BOG encontrando que existen tarifas desde \$133.870 sin la tasa aeroportuaria, hasta \$393.290.
4. Se encontró una reclamación no procedente con el numero 2791 por un equipaje que se saqueó el 6 de diciembre de 2019, en la ruta BOG PTX, trámite que al pasajero Juan Gómez se le dio la respuesta con el oficio SATASE No.001, del 2 de enero de 2020.

RECOMENDACIONES

1. En el proceso de venta de tiquetes por call center o presencial, inculcar al pasajero, que se presente con 90 minutos de anticipación al vuelo. Así mismo, recalcar que solo tiene

- derecho a un solo equipaje de mano de 5 kilos y 15 por bodega; los kilos de más, se facturara como exaje.
2. El Agente Comercial ve la necesidad de reactivar la promoción diez por uno.
 3. El Agente Comercial sugiere formalizar contratos interadministrativos en la región, aprovechando que SATENA es la única aerolínea que opera.
 4. El Agente Comercial en PTX, observa que existen registros en el sistema KIU sobre el numero de contacto de pasajeros que no corresponden o no contestan, situación que dificulta la comunicación con los usuarios en caso de cambios en la hora de itinerario.
 5. El aeropuerto Contador en PTX, remplazó dos máquinas de rayos X; se sugiere hacer los acercamientos con la administración del aeropuerto para que dichas maquinas sean usadas por la Agencia, en la inspección de carga y equipaje facturado.

CONCLUSION

Los controles que la Agencia en Pitalito "PTX" tiene implementado, no permiten prácticas que pongan en riesgo el recaudo de los ingresos que genera la Agencia para SATENA.

Cordialmente,

Original Firmado

Benito Mendoza Villamil
Auditor Oficina Control Interno

Copia:
Jefe (e) Oficina de Control Interno.