

**IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS
PROCESOS DE AUDITORIA EN EL PROYECTO DE INTERVENTORIA PARA
LA DIRECCION DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA**

**ROSA DELIA SANTAMARIA BECERRA
DANIEL AUGUSTO BARRAGAN SANTOS**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FISICOMECHANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
MAYO 2004**

**IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS
PROCESOS DE AUDITORIA EN EL PROYECTO DE INTERVENTORIA PARA
LA DIRECCION DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA**

**ROSA DELIA SANTAMARIA BECERRA
DANIEL AUGUSTO BARRAGAN SANTOS**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

DIRECTORES

**ING. OLGA PATRICIA CHACÓN ARIAS
ING. GUSTAVO ALFREDO BULA
ING. NESTOR RAÚL ORTIZ PIMIENTA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FISICOMECAICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

MAYO 2004

CONTENIDO

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

1. CONTEXTO GENERAL

1.1. LICITACIÓN PÚBLICA No. 002 DEL 2002 POR EL SISTEMA DE CONCESIÓN

1.2. PROPUESTA TÉCNICA CIUDAD MÓVIL BUCARAMANGA

1.3. CONTRATO DE CONCESIÓN 001 DE 2003

1.4. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO.001 DE 2003

2. MARCO REFERENCIAL PARA EL DESARROLLO DEL MODELO DE AUDITORIAS

2.1. AUDITORIAS

2.1.1. Definición

2.1.2. Objetivos de la Auditoria

2.2. EQUIPO DE AUDITORIA

2.2.1. Responsabilidades del Auditor

2.2.2. Actividades del Auditor

2.3. EL CLIENTE

2.4. EL AUDITADO

2.5. PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA

2.5.1. Plan de Auditoria

2.5.2. Asignaciones del Equipo Auditor

2.5.3. Documentos de Trabajo

2.6. EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

2.6.1. Reunión de Apertura

2.6.2. Examen

2.6.2.1. Recolección de Evidencias

2.6.2.2. Observaciones de la Auditoría

2.6.2.3. Preparación del Informe de Auditoría

2.7. CONTENIDO DEL INFORME

3. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE AUDITORIA

3.1. EXIGENCIAS DEL CONTRATO DE CONCESIÓN 001/03 PARA CADA SERVICIO

3.1.1. Aspectos Relacionados con el Servicio del Parqueadero Autorizado

3.1.1.1. Área Técnica

3.1.1.2. Área Operativa

3.1.1.3. Área de Sistemas

3.1.1.4. Área Financiera

3.1.1.5. Área Administrativa

3.1.1.6. Área Contractual

3.1.2. Aspectos Relacionados con Grúas

3.1.2.1. Área Técnica

3.1.2.2. Área Operativa

3.1.2.3. Área de Sistemas

3.1.2.4. Área Financiera

3.1.2.5. Área Administrativa

3.1.2.6. Área Contractual

3.1.3. Aspectos Relacionados con los Recuperadores del Espacio Público

3.1.3.1. Área Técnica

3.1.3.2. Área Operativa

3.1.3.3. Área de Sistemas

3.1.3.4. Área Financiera

- 3.1.3.5. Área Administrativa
- 3.1.3.6. Área Contractual
- 3.1.4. Aspectos Relacionados con las Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado
 - 3.1.4.1. Área Técnica
 - 3.1.4.2. Área Operativa
 - 3.1.4.3. Área de Sistemas
 - 3.1.4.4. Área Financiera
 - 3.1.4.5. Área Administrativa
 - 3.1.4.6. Área Contractual
- 3.1.5. Aspectos Relacionados con la Delegación de Funciones
 - 3.1.5.1. Área Técnica
 - 3.1.5.2. Área Operativa
 - 3.1.5.3. Área de Sistemas
 - 3.1.5.4. Área Financiera
 - 3.1.5.5. Área Administrativa
 - 3.1.5.6. Área Contractual
- 3.2. CONSOLIDADOS DE ASPECTOS A TENER EN CUENTA AL AUDITAR
 - 3.2.1. Área Técnica
 - 3.2.2. Área Operativa
 - 3.2.3. Área de Sistemas
 - 3.2.4. Área Financiera
 - 3.2.5. Área Administrativa
 - 3.2.6. Área Contractual
- 3.3. INTERRELACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORIA
 - 3.3.1. Relación Área Técnica – Operativa
 - 3.3.2. Relación Área Técnica – Contractual
 - 3.3.3. Relación Área Operativa – Sistemas
 - 3.3.4. Relación Áreas Operativa – Financiera – Sistemas

- 3.3.5. Relación Área Operativa – Administrativa
- 3.3.6. Relación Área Financiera – Administrativa
- 3.3.7. Relación Área Financiera – Contractual
- 3.3.8. Relación Área Administrativa – Contractual
- 3.4. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS
 - 3.4.1. Procesos a Ejecutar en la Auditoria Técnica
 - 3.4.1.1. Revisión de Especificaciones Técnicas
 - 3.4.1.2. Evaluación y Aprobación de los Programas de Mantenimiento
 - 3.4.2. Procesos a Ejecutar en la Auditoria Operativa
 - 3.4.2.1. Verificación de Horarios y Días de Funcionamiento
 - 3.4.2.2. Control de los Procedimientos Operativos
 - 3.4.2.3. Control del Área de Influencia para la Operación
 - 3.4.2.4. Análisis Estadístico de la Operación
 - 3.4.2.5. Control de Ejecución de los Programas de Mantenimiento
 - 3.4.2.6. Evaluación de la Disponibilidad de Equipos y Parque Automotor
 - 3.4.2.7. Toma de Muestras y Análisis de Datos
 - 3.4.2.8. Evaluación del Impacto de las Campañas Educativas y Divulgación
 - 3.4.2.9. Verificación de la Disponibilidad de los Equipos de la Operación
 - 3.4.2.10. Verificación de la Disponibilidad de Planillas de Registro, Hojas de Inventario y Otros Elementos Necesarios para la Operación
 - 3.4.2.11. Evaluación y Seguimiento al Tratamiento de Quejas y Reclamos
 - 3.4.2.12. Control de la Dotación de Elementos de Seguridad Industrial a los Trabajadores

- 3.4.2.13. Verificación Disponibilidad del Recurso Humano Necesario para la Operación
- 3.4.2.14. Verificación de Documentos que Soportan la Operación y que llevan consigo un Ingreso
- 3.4.2.15. Verificación de las Acciones Correctivas
- 3.4.2.16. Verificación de las Acciones Preventivas
- 3.4.3. Procesos a Ejecutar en la Auditoria de Sistemas
 - 3.4.3.1. Revisión de los Software Utilizados en la Operación del Concesionario
- 3.4.4. Procesos a ejecutar en la Auditoria Financiera
 - 3.4.4.1. Control de Movimientos en la Cuenta de la Fiducia
 - 3.4.4.2. Revisión y Aprobación del Acta de liquidación de Participación Mensual
 - 3.4.4.3. Evaluación Financiera
- 3.4.5. Procesos a Ejecutar en la Auditoria Administrativa
 - 3.4.5.1. Verificación Cumplimiento del Organigrama Propuesto
 - 3.4.5.2. Verificación Pago de Nómina del Personal Vinculado en la Operación
 - 3.4.5.3. Verificación Pago de Aportes Parafiscales
 - 3.4.5.4. Verificación Pago de Aportes a la Seguridad Social
 - 3.4.5.5. Verificación Entrega de Dotación de Trabajo al Personal
- 3.4.6. Procesos a Ejecutar en la Auditoria Contractual
 - 3.4.6.1. Cuestionamientos que Surjan en el Desarrollo del Contrato

4. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE AUDITORIA

4.1. PROTOCOLO GENERAL

- 4.1.1. Encabezado del Formato
- 4.1.2. Nombre, Código del Proceso y Número de la Hoja

- 4.1.3. Objetivo del Proceso
- 4.1.4. Alcance del Proceso
- 4.1.5. Metodología Utilizada y Periodicidad
- 4.1.6. Entradas del Proceso
- 4.1.7. Proceso Proveedor
- 4.1.8. Salidas del Proceso
- 4.1.9. Proceso Cliente
- 4.1.10. Actividades a Ejecutar
- 4.1.11. Indicadores del Proceso
- 4.1.12. Parámetros de Control
- 4.1.13. Documentos Internos y Externos
- 4.1.14. Recursos Necesarios y Responsable del Proceso
- 4.1.15. Observaciones
- 4.1.16. Responsable de la Elaboración, Revisión y Aprobación del Proceso y Fecha de Última Revisión
- 4.2. DIAGRAMACIÓN
- 4.3. DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LAS LISTAS DE CHEQUEO, FORMATOS DE REGISTRO E INSTRUCTIVOS DE APLICACIÓN
 - 4.3.1. Listas de Chequeo y Verificación
 - 4.3.2. Formatos de Registro
 - 4.3.3. Instructivos de Aplicación
 - 4.3.3.1. Instructivo para el Diligenciamiento de Datos en los Formatos de Registro
 - 4.3.3.2. Instructivo para el Análisis de los Datos Obtenidos en el Trabajo de Campo
 - 4.3.3.3. Instructivos para la Elaboración de los Análisis Estadísticos de la Operación
 - 4.3.3.4. Instructivos para Elaborar los Informes de Auditoría
- 4.4. ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN DEL SISTEMA

- 4.5. ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN DE INFORMES
- 4.6. ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN DE FORMATOS
- 5. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE AUDITORIA
 - 5.1. REUNIÓN DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA LA INTERVENTORIA, ENTRE EL GRUPO DE INTERVENTORIA (COORDINADOR Y AUDITORES) Y LOS AUDITORES DEL PROYECTO
 - 5.2. PRESENTACIÓN DEL MODELO DESARROLLADO
 - 5.3. IMPLEMENTACIÓN DE PRUEBA PILOTO
 - 5.4. EVALUACIÓN DEL SISTEMA
 - 5.4.1. Funcionalidad del Sistema
 - 5.4.2. Facilidad de Aplicación
- 6. AJUSTES FINALES AL SISTEMA DE AUDITORIAS
 - 6.1. FALLAS DETECTADAS
 - 6.2. MODIFICACIONES REALIZADAS
 - 6.3. RESULTADOS OBTENIDOS

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Quiero rendir un sentido homenaje a nuestro ser supremo PAPITO DIOS, a mi madre LUZ ELENA SANTOS, a mis tíos REINALDO y HERMELINDA SANTOS, a GILBERTO DURAN RODRIGUEZ mi consejero y amigo, a SONIA DEL PILAR un ser muy especial en vida y en general, a todos mis amigos y seres queridos.

Daniel Augusto

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a mi señor Jesús, por brindarme la oportunidad de estudiar en un ente universitario de tan alta calidad y prestigio en el ámbito regional, nacional e internacional como lo es, la Universidad Industrial de Santander.

*De igual manera, quiero reconocer la excelente y valiosa labor de todos los profesores que tuve en el transcurso de mi vida universitaria, los cuales aportaron todo su conocimiento y experiencia para mi formación como *INGENIERO INDUSTRIAL*; a ellos mis más sinceras gratitudes.*

*Así mismo, debo mencionar el apoyo incondicional que siempre he tenido por parte de mis seres queridos, en especial, el de mi madre *LUZ ELENA* que a cada instante estuvo a mi lado para guiarme con su inmensa sabiduría y darme fuerzas en los momentos difíciles de mi vida, a mis tíos *REINALDO* y *HERMELINDA*, a *GILBERTO DURAN RODRIGUEZ* y en general a toda mi familia y amigos que directa e indirectamente estuvieron conmigo en éste duro trayecto.*

Finalmente, aprovecho ésta oportunidad para expresar ese sentimiento profundo de alegría que embarga todo mi ser, por cuanto, después de caminar un largo y duro recorrido, he alcanzado una de las metas más importantes y anheladas de mi vida, ser profesional de las ingenierías.

TITULO

IDENTIFICACION, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS DE AUDITORIA EN EL PROYECTO DE INTERVENTORIA PARA LA DIRECCION DE TRANSITO DE BUCARAMANGA*

AUTORES

ROSA DELIA SANTAMARIA BECERRA
DANIEL AUGUSTO BARRAGAN SANTOS**

PALABRAS CLAVES

INTERVENTORIA, SISTEMA, AUDITORIA, PROCESOS, PROCEDIMIENTO

DESCRIPCION

Existe un contrato ínter administrativo suscrito entre la Universidad Industrial de Santander (UIS) y la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), en el cual se asume por parte del ente universitario la función de vigilar y controlar las actividades ejecutadas dentro del contrato de concesión No. 001 de 2003, suscrito entre DTB y Ciudad Móvil Bucaramanga (CMB), a través de la implementación de un sistema que contempla los procesos de auditoria operativa, técnica, administrativa, financiera, contractual y de sistemas para los servicios concesionados a CMB, a saber: Inmovilización con Grúas y Recuperadores del Espacio Público (REP), Notificación de Comparendos y Aporte de Pruebas en la Delegación de Funciones, Operación y Administración de los Parqueaderos Autorizados por la DTB, así como, la Operación y Administración de las Zonas Azules.

Dicho contrato Interadministrativo, está pactado a quince (15) años y será ejecutado por la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la UIS; la Interventoria debe generar informes periódicos a la DTB, en el cual se detalle las actividades realizadas.

Ahora bien, para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales adquiridas por la UIS, se tuvo en cuenta los requisitos estipulados en los documentos del Contrato de Concesión e Interadministrativo No. 001 de 2003; posteriormente se realizó un marco teórico referencial para el proyecto y luego se pasó a la Identificación y Descripción de los Procesos que se desarrollaron para el Sistema de Auditorias.

Finalmente, se describió el método utilizado para estructurar la Documentación y posterior Implementación del Sistema, así como, los Ajustes Finales efectuados para entregar el Documento Final a la Interventoría.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Fisicomecánicas.

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales - Ingeniería Industrial.

Directores: Dra. Olga P. Chacón Arias, Dr. Néstor R. Ortiz Pimiento, Dr. Gustavo A. Bula

I TITLE

IDENTIFICATION, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE PROCESSES OF AUDIT IN THE PROJECT DE INTERVENTORIA FOR THE ADDRESS OF I TRAFFIC DE BUCARAMANGA*

AUTHORS

ROSA DELIA SANTAMARIA BECERRA
DANIEL AUGUSTO BARRAGAN SANTOS**

KEY WORDS

INTERVENTORIA, SYSTEM, AUDIT, PROCESSES, PROCEDURE

DESCRIPTION

Contract exists Interadministrativo subscribed among the Industrial University of Santander (UIS) and the Address of Traffic of Bucaramanga (DTB), in which is assumed on the part of the university entity the function of to watch over and to control the activities executed inside the concession contract No. 001 of 2003, undersigned between DTB and Mobile City Bucaramanga (CMB), through the implementation of a system that contemplates the processes of operative audit, technique, administrative, financial, contractual and of systems for the services concesionados to CMB, that is: Immobilization with Cranes and Recuperadores of the Public Space (REP), Notification of Comparendos and Contribution of Tests in the Delegation of Functions, Operation and Administration of the Authorized Parquaderos for the DTB, as well as, the Operation and Administration of the Blue Areas.

This contract interadministrativo, is conventional at fifteen (15) years and it will be executed by the School of Industrial and Managerial Studies of the UIS; the interventoria should generate periodic reports to the DTB, in which is detailed the carried out activities.

Now then, to give execution to the contractual obligations acquired by the UIS, one kept in mind the requirements specified in the documents of the Contract of Concession and Interadministrativo No. 001 of 2003; later on he/she was carried out a mark theoretical referencial for the project and then he/she spent to the Identification and Description of the Processes that were developed for the System of Audits.

Finally, the method was described used to structure the Documentation and later Implementation of the System, as well as, the Final Adjustments made to give the Final Document to the Interventoría.

* Work of Grade

** Facultad de Ciencias Fisicomecánicas
School of Industrial and Managerial Studies - Industrial Engineering,
Directors: Dra. Olga P. Chacón Arias, Dr. Nestor R. Ortiz Pimiento, Dr. Gustavo Alfredo Bula

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta una descripción de las diferentes etapas que se llevaron a cabo durante la Identificación, Diseño y desarrollo del Sistema de Auditorias que permite ejecutar la interventoría Técnico-Económica al Contrato de Concesión No. 001 de 2003 suscrito entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga-DTB-Contratante y Ciudad Móvil Bucaramanga-CMB-Contratista.

Dicho diseño y elaboración del sistema, se encuentra regulado dentro del marco legal que rodea el contrato interadministrativo No. 001 de 2003 suscrito por la Universidad Industrial de Santander-UIS-contratista, con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga-DTB-contratante, en el cual se adquirió la responsabilidad por parte de la UIS, de efectuar la interventoria a dicho contrato de concesión, a través de un sistema de auditorias que contempla seis áreas de trabajo a saber: *Técnica, Operativa, Financiera, Administrativa, Contractual y de Sistemas.*

Ahora bien, la estructura que se muestra en el presente texto, consta de seis capítulos, los cuales se enuncian a continuación.

En el capítulo uno se realizó la descripción general del proyecto, es decir, se efectuó un análisis global del origen de éste trabajo; igualmente se detallan los requisitos estipulados en la Licitación Pública No. 002 de 2002 y la Propuesta Técnica presentada por Ciudad Móvil Bucaramanga, que a la postre serán los requisitos del proyecto.

Posteriormente, en el capítulo dos se presenta el marco referencial que se tuvo en cuenta para el diseño y desarrollo del sistema de auditorias; basados en lo que plantea la NTC-ISO-19011.

Luego de contextualizar el entorno del proyecto, se pasó a la identificación y definición de todos los procesos de auditoria, de acuerdo con los requerimientos de cada área de trabajo (Técnica, Operativa, Financiera, Administrativa, Contractual y de Sistemas); igualmente, se explican las interrelaciones existentes dentro del sistema. Finalmente, el capítulo presenta cada proceso consolidado junto a la caracterización mínima realizada para cada uno de ellos, es decir, que se realizó la descripción del Qué, Cómo, Quién, Cuándo, Dónde y Con qué frecuencia se ejecutan los procesos.

Ahora bien, posterior a la identificación y definición de dichos procesos, se explica la metodología utilizada en el diseño de los documentos del trabajo; esto hace referencia a la estructura desarrollada para la elaboración del protocolo de los procesos, la diagramación de los procedimientos, las listas de chequeo, formatos de registro e instructivos de aplicación. De igual manera, se expone la forma como quedó estipulada la codificación utilizada para todos los documentos que maneja la Interventoría, los cuales se mencionan anteriormente.

Finalmente, en los capítulos siguientes se describen tanto las incidencias presentadas en la Implementación del sistema desarrollado, así como, los ajustes finales que se realizaron al proyecto para la puesta a punto de todo el Sistema de Auditorias.

OBJETIVO GENERAL.

Identificar, documentar e implementar los procesos de auditoria para la vigilancia y control de las actividades realizadas por la concesión, establecidos según contrato Interadministrativo No. 001 de 2003 suscrito entre la Universidad Industrial de Santander y la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

Objetivos Específicos.

- ◆ Identificar, documentar e implementar los procesos para llevar a cabo la auditoria administrativa a CMB.
- ◆ Identificar, documentar e implementar los procesos para llevar a cabo la auditoria de sistemas a los software utilizados en las operaciones de la concesión, a saber: INMControl, Sistrapp, J.V. Patios, P.A. Manager y Versapack.
- ◆ Identificar, documentar e implementar los procesos para llevar a cabo la auditoria operativa sobre las actividades realizadas por la concesión, saber: Inmovilización con Grúas y REP, Notificación de comparendos y aporte de pruebas en la delegación de funciones, Operación y administración de los Parqueaderos Autorizados por la DTB, así como, la Operación y Administración de las zonas azules
- ◆ Identificar, documentar e implementar los procesos para llevar a cabo la auditoria técnica a las instalaciones, maquinarias y equipos de la concesión.
- ◆ Identificar, documentar e implementar los procesos para llevar a cabo la auditoria financiera a las operaciones realizadas por la concesión en desarrollo de sus funciones.
- ◆ Identificar, documentar e implementar los procesos para llevar a cabo la auditoria contractual, referente a los cuestionamientos jurídicos que se presenten durante el desarrollo del contrato de concesión.

1. CONTEXTO GENERAL

Cada proyecto se origina por una necesidad ó un problema u oportunidad de mejora, es así como, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga – al identificar la constante invasión del espacio público por parte de los conductores o usuarios de las vías y con el ánimo de organizar el tráfico vehicular en la ciudad, decidió contratar a una empresa especializada en el área. Para tal efecto se abrió la Licitación Pública N° 002 del 2002, donde se entrega en concesión el “Estacionamiento Autorizado en Vía Pública o Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado-ZEMR, Servicios Complementarios de Grúas, Parqueaderos Autorizados e Inmovilización Temporal de Rodantes en la ciudad de Bucaramanga”.

Dicha licitación, trae consigo unos requerimientos específicos, los cuales se describen al final de ésta edición en las listas de chequeo y monitoreo.

En el proceso licitatorio presentó su oferta técnica la firma Ciudad Móvil Bucaramanga, quien más tarde, ganaría la oportunidad de operar y trabajar, de acuerdo a lo estipulado en los Términos de Referencia.

Para hacer efectivo el proceso se realizó el contrato de concesión N° 001 de 2003, suscrito entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, en calidad de contratante y la firma Ciudad Móvil Bucaramanga como contratista. A dicho contrato, debido a su naturaleza (de concesión), se le debe - Ley 80 de 1993 - realizar el **Control y Vigilancia**, por un ente externo (Interventoría), quien hará las veces de garante por el cumplimiento y ejecución del mismo ante el contratista.

Ahora bien, de acuerdo con la necesidad anteriormente expuesta y en el desarrollo de las actividades propias de un Ingeniero Industrial, la *Escuela de Estudios Industriales y Empresariales* de la UIS, presentó oferta para realizar la Interventoría de dicho contrato, la cual fue aceptada por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. En ese sentido, la Universidad y la DTB efectuaron el Contrato Interadministrativo N° 001 de 2003, siendo la primera entidad como contratista y la segunda como contratante.

Para dar cumplimiento a lo ofertado por la *Universidad Industrial de Santander*, es necesario desarrollar o implementar un **Sistema de Auditorias**, el cual garantice el cubrimiento y control de todas las actividades ejecutadas por Ciudad Móvil en el marco del contrato.

Dicho sistema de auditorias, esta comprendido en seis (6) áreas, a saber: **Operativa, Administrativa, Financiera, Técnica, Contractual y de Sistemas.**

Así pues, todo parte de una necesidad manifiesta en la DTB, que genera un proceso licitatorio en el cual participa CMB, y de donde se desprende una relación contractual; luego la UIS ofrece los servicios para realizar la Interventoría al contrato y propone un sistema de auditorias para ejercer el control necesario, que a la postre se convierte en el origen de éste proyecto, **“la Identificación e Implementación”** de dicho sistema.

1.1. LICITACIÓN PÚBLICA No. 002 DEL 2002 POR EL SISTEMA DE CONCESIÓN ¹

“ESTACIONAMIENTO AUTORIZADO EN VÍA PÚBLICA O ZONAS DE ESTACIONAMIENTO MASIVO REGULADO – Z.E.M.R; SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE GRÚAS; PARQUEADEROS AUTORIZADOS E INMOVILIZACIÓN TEMPORAL DE RODANTES EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA”

Este documento plasma los requerimientos de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga que Ciudad Móvil como contratista y la Universidad Industrial de Santander como Interventora deben cumplir a cabalidad.

En dicha licitación se contemplan especificaciones técnicas para los equipos de recaudo utilizados en las Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado – ZEMR, las Grúas, los Inmovilizadores, los Parqueaderos Autorizados y el Software de Control. Así mismo, presenta las reglas generales a seguir para el Funcionamiento de la Concesión, donde citan temas como:

- ✓ **Especificaciones Técnicas:** Hacen referencia a los requerimientos técnicos que deben cumplir los Equipos de Recaudo dispuestos en las Zonas Azules, los Equipos de Transporte e Inmovilizadores utilizados en la operación, así como, el Parqueadero Autorizado y los Software de Control. De igual manera, comprende las exigencias en términos de señalización utilizada para el funcionamiento de Zonas Azules.
- ✓ **Reglas Generales a Seguir para el Funcionamiento de la Concesión:** Describe los lineamientos que debe tener en cuenta la concesión respecto a las condiciones de infraestructura y operación de las actividades a desarrollar.

¹ Este documento es de naturaleza pública, por tal motivo puede ser solicitado formalmente en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, en la Secretaria General.

A continuación se definen los conceptos que estipulan dichas reglas:

- *Delimitación del Área de Operación:* Especifica el cubrimiento geográfico autorizado por la Dirección de Tránsito a Ciudad Móvil para el desarrollo de las labores concesionadas.
- *Atención al Público:* Detalla las condiciones de servicio al cliente que debe ofrecer la concesión, así como, la infraestructura a utilizar.
- *Sistema de Información:* Permite suministrar los datos necesarios a los usuarios, a su vez mantener un control sobre las operaciones de la concesión.
- *Servicio de Comunicaciones:* Comprende la infraestructura y disposición de un medio de comunicación interno, así como, las partes interesadas (DTB, UIS)
- *Concesión del Servicio de Grúas:* Precisa los servicios que debe prestar la concesión.
- *Procedimientos Operativos de la Concesión:* Señala el protocolo a seguir en la operación de las diferentes áreas concesionadas, a saber, Inmovilizadores, Grúas, Parqueadero Autorizado, Zonas Azules y Delegación de Funciones.

“Es de aclarar que la Licitación Pública hace parte integral del contrato de concesión y todo lo allí dispuesto debe ser cumplido”.

1.2. PROPUESTA TÉCNICA CIUDAD MÓVIL BUCARAMANGA ²

Dicho documento es la respuesta al proceso licitatorio adelantado por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, y en el se muestra el ofrecimiento realizado por Ciudad Móvil para operar y administrar las áreas entregadas en concesión.

Es importante mencionar que los requerimientos presentados en la Licitación Pública N° 002 de 2002, se encuentran plasmados en lo planteado por CMB, no obstante, cualquier diferencia que surja entre los dos (2) documentos ya mencionados, serán evaluadas de la siguiente manera:

- En primera instancia, deberá cumplirse lo estipulado en los términos, así mismo, se debe dar cumplimiento a todas las condiciones adicionales contempladas en la propuesta, siempre y cuando estas no estén en contra de los intereses del contratante y usuarios de las vías.

Vale la pena mencionar que cualquier diferencia de interpretación legal y contractual de los términos de referencia serán aclaradas por la Dirección de Tránsito, así como, en aquellas oportunidades donde se presenten discrepancias entre la Concesión y la Interventoría.

Ahora bien, seguidamente se muestran los temas relacionados en la Licitación Pública y la Propuesta Técnica de CMB, discriminados según la clasificación dada a cada requerimiento exigido, técnico, operativo, de sistemas, financiero y administrativo, definiendo si hace parte de la propuesta y/o los términos de referencia.

² Este documento es de naturaleza pública, por tal motivo puede ser solicitado formalmente en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, en la Secretaría General.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS		
Requisitos del Proyecto.	A ³	B ⁴
1. Equipos de Recaudo. <ul style="list-style-type: none"> • 17 (Equipos Fijos) • 50 (Equipos Portátiles) 	(X) (X)	X X
2. Equipo de Transporte. <ul style="list-style-type: none"> • 5 Grúas para vehículos livianos • 1 Grúas para vehículos medianos • 1 Grúas para vehículos pesados • 3 Vehículos para transportar los REP • 8 Motocicletas • 1 Camioneta Pick Up 	X (X) (X) (X) (X) (X)	X X X X X X
3. 2 Parquaderos Autorizados.	X	X
4. 120 (Recuperadores del Espacio Público – R.E.P.)	(X)	X
5. Software de Control de Parquaderos Autorizados y Grúas.	X	
6. Locales de Atención al Público.	X	
7. Servicios de Comunicaciones	X	X
8. Emisión de Recibos o Facturas de Servicios.	X	
9. Sistema ó Equipo de Información al Usuario.	X	X
10. Concesión de Parquaderos Autorizados. <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de Atención al Público • Forma de Pago de los Servicios • Publicidad Exterior Visual. 	X X X	X X X
11. Funcionamiento Zona Z.E.M.R.: Administración y Operación	X	X
12. 2 Centros de Atención Personalizada		X
13. Sede Administrativa		X
14. Notificación y Aporte de Pruebas Sobre la Comisión de Contravenciones.	X	X
15. Incorporación de los Equipos de Transporte		X

REQUERIMIENTOS OPERATIVOS		
Requisitos del Proyecto.	A	B
2. Emisión de Recibos o Facturas de Servicios.	X	
3. Sistema de Información de Recaudos.	X	
4. Delimitación del Área de operación Inmovilizadores	X	
5. Sistema ó Equipo de Información al Usuario.	X	X
6. Concesión del Servicio de Grúas. <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Solicitados por Particulares • Servicio de Grúa Efectivo. • Servicio de Orillada • Servicio de Despacho. • Servicio en zonas aun no operadas • Devolución del Vehículo al Usuario. 	X X X X X X	X X X X X X

³ Licitación Pública No. 002 de 2002

REQUERIMIENTOS OPERATIVOS		
Requisitos del Proyecto.	A ⁵	B ⁶
7. Operación con Inmovilizadores	X	
8. Concesión de Parqueaderos Autorizados.		
• Condiciones de Atención al Público	X	X
• Programas de Cobro Coactivo.	X	
• Delimitación del Servicio.	X	
• Forma de Pago de los Servicios.	X	
• Explotación de Parqueo Público.	X	
• Condiciones para Ingreso de los Vehículos.	X	
• Acceso al Vehículo.	X	
• Categorías para Cobro.	X	
• Deterioro de los Vehículos Depositados.	X	
• Procedimiento Operativo Entrada y Salida del Rodante		X
9. Funcionamiento Zona Z.E.M.R.: Administración y Operación	X	X
10. Servicios de Comunicaciones	X	X
11. Procedimiento a ejecutarse en la Zona ZEMR		X
12. Centro de Atención Especializada		X
13. Sede Administrativa		X
14. Procedimiento Operativo Notificación y Aporte de Pruebas Sobre la Comisión de Contravenciones.		X
15. Actividades operativas de las Grúas		X
16. Procedimiento con los Recuperadores del Espacio Público.		X
17. Procedimiento Operativo de las Grúas		X

REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS		
Requisitos del Proyecto.	A	B
1. Emisión de Recibos o Facturas de Servicios.	X	
2. Sistema de Información de Recaudos.	X	
3. Sistemas de Información de la Concesión.		
• Software para Inmovilizadores – INMControl		X
• Sistema de Administración Centralizado para Expendedores de Tiquetes		X
• Sistema de Control de Parqueaderos Autorizados y Grúas	X	X
• Sistema de Control Administrativo		X
• Software de Control – Aplicación SISTRAFF		X
• 10 Equipos de Cómputo		X

⁴ Propuesta Técnica Ciudad Móvil Bucaramanga.

⁵ Licitación Pública No. 002 de 2002

REQUERIMIENTOS FINANCIEROS		
Requisitos del Proyecto.	A ⁷	B ⁸
1. Emisión de Recibos o Facturas de Servicios.	X	
2. Sistema de Información de Recaudos.	X	
3. Concesión del Servicio de Grúas.	X	
• Servicio de Grúa Efectivo.	X	
• Servicio de Despacho.	X	
• Devolución del Vehículo al Usuario.	X	
• Servicios Solicitados por Particulares	X	
4. Operación con Inmovilizadores	X	
5. Concesión de Parqueaderos Autorizados.		X
• Delimitación del Servicio.		X
• Programas de Cobro Coactivo.		X
• Forma de Pago de los Servicios.	X	X
• Explotación de Parqueo Público.		X
• Categorías para Cobro.		X
6. Funcionamiento Zona Z.E.M.R.: Administración y Operación	X	X
7. Sistemas de Información de la Concesión.	X	X
8. Notificación y Aporte de Pruebas Sobre la Comisión de Contravenciones.	X	X
9. Pago mensual a la Interventoría (20 S.M.L.V.)	X	X

REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Requisitos del Proyecto.	A	B
1. Sistemas de Información de la Concesión.	X	X
2. Concesión de Parqueaderos Autorizados.	X	
• Programas de Cobro Coactivo.		
3. Funcionamiento Zona Z.E.M.R.: Administración y Operación	X	X
4. Notificación y Aporte de Pruebas Sobre la Comisión de Contravenciones.	X	X
5. Sólida estructura administrativa y operacional		X
6. Personal propuesto (90)		X
7. Dotación de Uniformes para todo el personal		X
8. Proceso de Gestión Humana		X
9. Selección del Personal		
• Perfil del trabajador		
• Requisición		
• Reclutamiento		
• Pruebas de selección		
• Entrevistas		X
10. Inducción a la empresa y al cargo		X
11. Capacitación		X

⁶ Propuesta Técnica Ciudad Móvil Bucaramanga.

⁷ Licitación Pública No. 002 de 2002

⁸ Propuesta Técnica Ciudad Móvil Bucaramanga.

REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Requisitos del Proyecto.	A ⁹	B ¹⁰
12. Control Disciplinario		X
13. Indemnización		X
14. Evaluación del desempeño		X
15. Nómina y Liquidaciones		X
16. Salud Ocupacional		X

Ahora bien, luego de comentar a manera general los aspectos más importantes citados en dichos documentos, es conveniente hablar un poco de los contratos de concesión N° 001 de 2003 e interadministrativo N° 001 de 2003

1.3. CONTRATO DE CONCESIÓN 001 DE 2003¹¹

Celebrado entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (Contratante) y Ciudad Móvil Bucaramanga (Contratista) el (28/02/03) en la ciudad de Bucaramanga.

Dicho contrato contiene 29 cláusulas, fue pactado a quince años y tiene un valor total estimado de \$12.458.482.088, tendrá un ente interventor externo y consiste en la concesión para la explotación con carácter de exclusividad, de la Dirección de Tránsito hacia el concesionario, de los servicios de Parquaderos Autorizados o patios; Grúas; Inmovilización Temporal de Rodantes y Administración y Operación de las Zonas Estacionamiento Masivo Regulado (Z.E.M.R), o Zonas Azules existentes en la ciudad de Bucaramanga y a las que posteriormente, se determinen por la Dirección de Tránsito.

Las cláusulas estipuladas son las siguientes:

CONTRATO DE CONCESIÓN No. 001 DE 2003	
Cláusulas Estipuladas.	
1.	Cláusula Primera: Objeto
2.	Cláusula Segunda: Obligaciones de la Dirección
3.	Cláusula Tercera: Obligaciones del Concesionario
4.	Cláusula Cuarta: Valor estimado del contrato

⁹ Licitación pública No. 002 de 2002.

¹⁰ Propuesta Técnica Ciudad Móvil Bucaramanga.

¹¹ Éste documento es de naturaleza pública, por tal motivo puede ser solicitado formalmente en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, en la Secretaría General.

CONTRATO DE CONCESIÓN No. 001 DE 2003	
Cláusulas Estipuladas.	
5.	Cláusula Quinta: Forma de Pago
6.	Cláusula Sexta: Plazo
7.	Cláusula Séptima: Vigencia
8.	Cláusula Octava: Capacidad Técnica del Concesionario
9.	Cláusula Novena: Interventoría
10.	Cláusula Décima: Cesión
11.	Cláusula Décima Primera: De la Reversión
12.	Cláusula Décima Segunda: Garantías
13.	Cláusula Décima Tercera: Inhabilidades e Incompatibilidades
14.	Cláusula Décima Cuarta: Multas
15.	Cláusula Décima Quinta: Aplicación de las multas y Cláusula penal pecuniaria
16.	Cláusula Décima Sexta: Repercusiones laborales
17.	Cláusula Décima Séptima: Cláusula Penal Pecuniaria
18.	Cláusula Décima Octava: Cláusulas Excepcionales
19.	Cláusula Décima Novena: Indemnidad
20.	Cláusula Vigésima: Solución de Controversias
21.	Cláusula Vigésima Primera: Cláusula Compromisoria
22.	Cláusula Vigésima Segunda: Imprevistos
23.	Cláusula Vigésima Tercera: Gastos
24.	Cláusula Vigésima Cuarta: Perfeccionamiento del contrato
25.	Cláusula Vigésima Quinta: Cláusulas Excepcionales
26.	Cláusula Vigésima Sexta: Publicación
27.	Cláusula Vigésima Séptima: Domicilio
28.	Cláusula Vigésima Octava: Caducidad del contrato
29.	Cláusula Vigésima Novena: Documentos del contrato

1.4. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO.001 DE 2003¹²

Celebrado entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (Contratante) y la Universidad Industrial de Santander (Contratista), el (día/mes/año) en la ciudad de Bucaramanga.

Este documento contiene 19 cláusulas, fue pactado a quince años y tiene un valor estimado para la vigencia del 2003 de \$59.760.000 m/cte, y consiste en la ejecución por parte de la UIS de la interventoría técnico – administrativa del contrato de concesión No.001 de 2003, a través de un sistema de auditoria que se

¹² Éste protocolo es de naturaleza pública, por tal motivo puede ser consultado en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, en la Secretaría General.

divide en seis áreas a saber: operativa, administrativa, técnica, contractual, financiera y de sistemas. Las cláusulas del contrato son:

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 001 DE 2003	
Requerimientos del Proyecto.	
1.	Cláusula Primera: Objeto
2.	Cláusula Segunda: Obligaciones de la Dirección
3.	Cláusula Tercera: Obligaciones de la UIS
4.	Cláusula Cuarta: Valor Fiscal
5.	Cláusula Quinta: Valor de Ejecución y Forma de Pago
6.	Cláusula Sexta: Duración
7.	Cláusula Séptima: Garantías
8.	Cláusula Octava: Cláusulas Excepcionales
9.	Cláusula Novena: Cláusula Penal Pecuniaria
10.	Cláusula Décima: Multas
11.	Cláusula Décima Primera: Inhabilidades e Incompatibilidades
12.	Cláusula Décima Segunda: Vínculo Laboral
13.	Cláusula Décima Tercera: Imputación Presupuestal
14.	Cláusula Décima Cuarta: Interventoría
15.	Cláusula Décima Quinta: Domicilio
16.	Cláusula Décima Sexta: Pagos finales y liquidación del contrato
17.	Cláusula Décima Séptima: Solución de Controversias Contractuales
18.	Cláusula Décima Octava: Documentos del contrato
19.	Cláusula Décima Novena: Perfeccionamiento, Legalización y Ejecución

□ **Marco Legal**

Para el desarrollo correcto de todas las actividades de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, Ciudad Móvil Bucaramanga y la Universidad Industrial de Santander es necesario adoptar los lineamientos enmarcados en la Ley 80 de 1993 y la Ley 769 de 2002, así como, acuerdos municipales, resoluciones, estudios técnicos y demás documentos que por su naturaleza apliquen en la ejecución de los contratos.

Ahora bien, luego de sintetizar el contexto de éste proyecto, es importante mencionar brevemente, el marco referencial teórico que servirá como modelo para desarrollar las auditorias propuestas por la Universidad a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga; el siguiente capítulo estará dirigido a enfocar de manera global y en forma rápida, a las personas interesadas en ésta edición.

2. MARCO REFERENCIAL PARA EL DESARROLLO DEL MODELO DE AUDITORÍAS

Para llevar a cabo el control y vigilancia de cualquier proyecto en forma adecuada, es necesario, conocer primero la esencia del mismo, así como, los requerimientos inherentes que deben cumplirse. Por ésta razón, el capítulo anterior se dedicó al análisis global de las actividades que deberán ejecutarse en el desarrollo de la interventoría al contrato de concesión 001/2003.

Ahora bien, luego de conocer el contexto general del trabajo, es importante describir o enunciar el modelo a seguir, en la ejecución de los procesos de auditoría propuestos, así pues, éste capítulo se concentrará en la definición de los conceptos claves usados en las auditorías empresariales.

2.1. AUDITORIAS.

2.1.1. Definición.

Las auditorías proporcionan información acerca del avance, desarrollo y eficacia del sistema, ya que evalúa lo que está establecido en él, con lo que realmente se hace en cada una de las actividades definidas.

2.1.2. Objetivos de la Auditoría.

- ◆ Determinar la conformidad o no-conformidad de los requisitos del sistema.
- ◆ Determinar la eficacia del sistema implementado para cumplir con los objetivos especificados.
- ◆ Proporcionar al auditado una oportunidad para mejorar el sistema.

2.2. EQUIPO DE AUDITORÍA.

Ya sea que una auditoría la efectúe un equipo o un individuo, es conveniente que haya un auditor líder en quien recae la responsabilidad general.

Dependiendo de las circunstancias, el equipo de auditoría puede incluir expertos con conocimientos especializados, auditores en entrenamiento u observadores que sean aceptables para el cliente, el auditado y el auditor líder.

2.2.1. Responsabilidades del auditor.

- ◆ Cumplir los requisitos aplicables de auditoría.
- ◆ Comunicar y aclarar los requisitos de auditoría.
- ◆ Planificar y llevar a cabo las responsabilidades asignadas, en forma eficaz y eficiente.
- ◆ Documentar las observaciones.
- ◆ Informar los resultados de la auditoría.
- ◆ Verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas como resultado de la auditoría.
- ◆ Conservar y salvaguardar los documentos relativos a la auditoría:
 - Presentar tales documentos según se requiera.
 - Garantizar que tales documentos se conserven en forma confidencial.
 - Tratar la información privilegiada con discreción.

De igual manera el auditor líder o quien haga las veces, es responsable en último término de todas las etapas de la auditoría; conviene que tenga capacidades de administración y experiencia, y tenga autoridad para tomar las decisiones finales con respecto a la conducción de la auditoría y cualesquier observaciones acerca de la misma. Además debe:

- ◆ Ayudar en la selección de otros miembros para el equipo de auditoría.

- ◆ Preparación del plan de auditoria.
- ◆ Representación del equipo de auditoria frente a la gerencia del auditado.
- ◆ Presentar el informe de auditoria.

Adjunto a este informe, se presentan las funciones que debe cumplir cada integrante que conforma el equipo auditor de la Interventoría de la Universidad Industrial de Santander, representada por la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. (Ver Anexo 1)

2.2.2. Actividades del auditor. Es conveniente que dicha persona:

- ◆ Defina los resultados de cada auditoria asignada, incluyendo las calificaciones requeridas del auditor.
- ◆ Cumpla con los requisitos aplicables de la auditoria y otras directrices apropiadas.
- ◆ Planifique la auditoria, prepare documentos de trabajo y de instrucciones al equipo de auditoria.
- ◆ Informe al auditado, en forma inmediata, no conformidades críticas.
- ◆ Informe cualquier obstáculo importante hallado al efectuar la auditoria.
- ◆ Informe los resultados de la auditoria en forma clara, concluyente y sin demora indebida.
- ◆ Reunir y analizar la evidencia que sea pertinente y suficiente para permitir la deducción de conclusiones con respecto al sistema auditado.
- ◆ Actuar en forma ética en todo momento.

2.3. EL CLIENTE.

Hace referencia a la persona u organización que solicita ejecutar las auditorias, para efectos del proyecto será la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

- ◆ Determina la necesidad y el propósito de la auditoria e inicia el proceso.
- ◆ Determina la organización auditora.

- ◆ Recibe el informe de la auditoria.
- ◆ Determina qué acción de seguimiento, si la hay, se emprenderá, y así lo informa al auditado.

2.4. EL AUDITADO. Corresponde a la organización que se le va a realizar la auditoria, para efectos del proyecto será Ciudad Móvil Bucaramanga.

Es conveniente que la gerencia del auditado:

- ◆ Informe a los empleados pertinentes acerca de los objetivos y el alcance de la auditoria.
- ◆ Designe los miembros del personal responsables, para que acompañen a los miembros del equipo de auditoria.
- ◆ Proporcione todos los recursos necesarios para el equipo de auditoria, con el fin de asegurar un proceso de auditoria eficaz y eficiente.
- ◆ Permita el acceso a las instalaciones y al material de evidencia, a solicitud de los auditores.
- ◆ Coopere con los auditores para permitir el logro de los objetivos de la auditoria.
- ◆ Determine e inicie acciones correctivas basadas en el informe de auditoria.

2.5. PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA.

2.5.1. Plan de Auditoria.

Es conveniente que el plan de auditoria sea aprobado por el cliente y comunicado a los auditores y al auditado. Conviene que el plan de auditoria se diseñe de tal modo que sea flexible para permitir cambios en el énfasis, con base en la información recogida durante la auditoria, y para permitir el uso eficaz de los recursos. El plan debe incluir:

- ◆ Objetivos y alcance de la auditoria.

- ◆ Identificación de las personas que tengan responsabilidades directas significativas con respecto a los objetivos y al alcance.
- ◆ Identificación de los documentos de referencia.
- ◆ Identificación de los miembros del equipo de auditoria.
- ◆ Identificación de las unidades organizacionales por auditar.
- ◆ Hora y duración esperadas para cada actividad principal de la auditoria.
- ◆ Programación de reuniones por realizar con la gerencia del auditado.
- ◆ Distribución del informe de la auditoria y la fecha de publicación.

Conviene que los detalles del plan de auditoria sólo se comuniquen al auditado a lo largo de la auditoria, si su revelación prematura no compromete la recolección de evidencia objetiva.

2.5.2. *Asignaciones del Equipo Auditor.*

Es conveniente que a cada auditor se le asignen elementos específicos del sistema, y que dichas asignaciones sean hechas por el auditor líder, en consulta con los auditores interesados.

2.5.3. *Documentos de Trabajo.*

Los documentos requeridos para facilitar las investigaciones del auditor, y para documentar y presentar los resultados, pueden incluir:

- Listas de verificación usadas para evaluar elementos del sistema (normalmente preparadas por el auditor asignado para ese elemento).
- Formularios para informar las observaciones de auditoria.
- Formularios para documentación de evidencia que respalde las conclusiones alcanzadas por los auditores.

Es conveniente que los documentos de trabajo se diseñen de modo que no restrinjan actividades adicionales de auditoria, o investigaciones que puedan

ser necesarias como un resultado de la información obtenida durante la auditoria.

2.6. EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA.

2.6.1. Reunión de apertura.

El propósito de una reunión de apertura es:

- ◆ Presentar los miembros del equipo de auditoria a la alta gerencia del auditado.
- ◆ Revisar el alcance y los objetivos de la auditoria.
- ◆ Proporcionar un breve resumen de los métodos y procedimientos que van a ser usados para la realización de la auditoria.
- ◆ Establecer los conductos oficiales de comunicación entre el equipo de auditoria y el auditado.
- ◆ Confirmar la disponibilidad de los recursos e instalaciones necesarios para el equipo de auditoria.
- ◆ Aclarar cualesquier detalles confusos del plan de auditoria.

2.6.2. Examen.

2.6.2.1. Recolección de evidencias.

Es conveniente que la evidencia se reúna a través de entrevistas, examen de documentos y observación de actividades y condiciones en las áreas de interés. Es conveniente que los indicios que sugieren no-conformidad sean anotados si parecen significativos, aunque no estén comprendidos en las listas de verificación, y sean investigados. Conviene que la información reunida a través de las entrevistas sea probada obteniendo la misma información por otras fuentes independientes, tales como observación física, mediciones y registros.

2.6.2.2. Observaciones de la auditoria.

Conviene que todas las observaciones de la auditoria estén documentadas. Después de que todas las actividades hayan sido auditadas conviene que el equipo de auditoria revise sus observaciones para determinar cuáles serán incluidas en el informe como no conformidades. Se recomienda que las observaciones sean revisadas por el auditor líder con el gerente responsable de la organización auditada. Es conveniente que la gerencia del auditado reconozca todas las observaciones de no conformidades.

2.6.2.3. Preparación del informe de auditoria.

Se prepara bajo la dirección del auditor líder, quien es responsable por su precisión e integridad.

2.7. CONTENIDO DEL INFORME

Es conveniente que el informe de auditoria refleje fielmente el carácter y el contenido de la auditoria. Se recomienda que lleve fecha y este firmado por el auditor líder. Debe contener los siguientes detalles, según como sean aplicables:

- ◆ Alcance y objetivos de la auditoria.
- ◆ Detalles de plan de auditoria, identificación de los miembros del equipo de auditoria y del representante del auditado, fechas de la auditoria, e identificación de la organización específica auditada.
- ◆ Identificación de los documentos de referencia contra los cuales fue realizada la auditoria.
- ◆ Observaciones de no conformidades.

Luego de conocer el procedimiento global para llevar a cabo una auditoria en cualquier organización, en el siguiente capitulo vamos a conocer específicamente los procesos a ejecutar por la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales en

representación de la UIS, en el desarrollo contractual de los términos estipulados en el contrato interadministrativo.

3. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE AUDITORIA

Para llevar a cabo el estudio y desarrollo de los procesos a ejecutarse por la Universidad a través de la *Escuela de Estudios Industriales y Empresariales en desarrollo del Contrato Interadministrativo no. 001/03*, fue necesario clasificar las actividades de vigilancia y control a realizar, de acuerdo con la naturaleza de las mismas, teniendo presente los aspectos relacionados en cada servicio prestado por Ciudad Móvil Bucaramanga, obteniendo como resultado seis (6) áreas de trabajo, a saber: Área Operativa, Área Técnica, Área Administrativa, Área de Sistemas, Área Financiera y Área Contractual.

A continuación se enuncian las actividades a ejecutar en las auditorias para cada servicio concesionado a Ciudad Móvil Bucaramanga, divididos según áreas de trabajo a auditar:

3.1. EXIGENCIAS DEL CONTRATO DE CONCESIÓN 001/03 PARA CADA SERVICIO.

3.1.1. ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DEL PARQUEADERO AUTORIZADO.

3.1.1.1. Área Técnica.

- ❖ Certificar la disposición de los centros de atención al Cliente que deben adecuarse en el parqueadero.
- ❖ Verificar las especificaciones del parqueadero, en cuanto a la disposición del terreno, instalaciones eléctricas, iluminación y demás.
- ❖ Revisar, aprobar y recomendar cuando sea necesario, los programas de mantenimiento del parqueadero.

- ❖ Revisar la disposición de los medios de pago a fin de brindar al cliente diferentes opciones de pago, tarjeta débito, crédito o efectivo.

3.1.1.2. Área Operativa

- ❖ Controlar la ejecución de los mantenimientos requeridos en el patio, los cuales garanticen el buen estado de la infraestructura.
- ❖ Verificar la disponibilidad de los equipos de radio, planillas de registro, hojas de inventario y otros elementos necesarios para la operación.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los horarios y días de funcionamiento establecidos para la operación del concesionario.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los procedimientos operativos estipulados para la prestación del servicio por parte de Ciudad Móvil.
- ❖ Realizar el análisis estadístico que permita evaluar la productividad del concesionario.
- ❖ Controlar las entradas y salidas de vehículos inmovilizados del patio, para certificar el oportuno aporte a la fiducia de los dineros generados en la operación.
- ❖ Vigilar la realización de las campañas educativas, que garanticen la sensibilización adecuada de la ciudadanía Bumanguesa.
- ❖ Verificar la operatividad de los medios de pago que puede utilizar el usuario para cancelar su deuda al momento de retirar el vehículo del parqueadero.
- ❖ Verificar la operatividad de los centros de atención personalizada, con el fin de avalar la prestación de los servicios requeridos en el parqueadero.
- ❖ Verificar el uso de los elementos de seguridad industrial por parte de los trabajadores en la operación, a fin de disminuir la posibilidad de lesiones durante el desarrollo de las actividades.
- ❖ Controlar el tratamiento de quejas y reclamos originadas por la prestación del servicio de parqueadero, lo cual garantice la respuesta oportuna y adecuada a los usuarios quejosos.

- ❖ Certificar la disponibilidad y programación del recurso humano necesario para la operación, tal y como está estipulado.

3.1.1.3. Área de Sistemas

- ❖ Verificar las funciones que debe ofrecer el software J.V. Patios, en cuanto a registros, consultas y demás aplicaciones que ejecute el programa, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos.

3.1.1.4. Área Financiera

- ❖ Verificar la transferencia oportuna de los recursos generados en la operación del Parqueadero a la Fiduciaria, en procura del cumplimiento de los términos.
- ❖ Revisar y aprobar Acta de Liquidación de Participación Mensual, suscrita entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Ciudad Móvil para los ingresos y servicios que presta el Parqueadero.
- ❖ Controlar el proceso de Cobro Coactivo a los vehículos que se encuentran en el parqueadero con una estancia mayor a tres (3) meses.

3.1.1.5. Área Administrativa

- ❖ Controlar el cumplimiento del organigrama presentado en la Propuesta Técnica de CMB, a fin de garantizar el buen desarrollo de las operaciones.
- ❖ Verificar el pago de nómina al personal vinculado a la operación del parqueadero de CMB, con el fin de corroborar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el pago de aportes parafiscales y el pago de aportes a la seguridad social del personal que labora en los Parqueaderos Autorizados.
- ❖ Controlar la entrega de dotación de trabajo al personal del Parqueadero, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el proceso de gestión humana del personal del Parqueadero, con el fin de asegurar la calidad de las actividades realizadas en dicho proceso (contratación, inducción, capacitación, indemnización, entre otros).

3.1.1.6. Área Contractual

- ❖ Resolver problemas que surjan en el desarrollo del contrato en lo relacionado a las actividades ejecutadas en el funcionamiento del Parquero, para así dar un concepto técnico-jurídico a las partes, con el fin de cumplir los lineamientos estipulados.

3.1.2. ASPECTOS RELACIONADOS CON GRÚAS.

3.1.2.1. Área Técnica

- ❖ Verificar las especificaciones de las Grúas, con el fin de certificar el cumplimiento de los términos del contrato de concesión 001/03.
- ❖ Revisar y aprobar los planes de mantenimiento, con el fin de certificar la idoneidad de los programas a implementar y asegurar el buen funcionamiento de los vehículos.

3.1.2.2. Área Operativa

- ❖ Controlar la ejecución de los programas de mantenimientos de las grúas, a fin de certificar la aplicación de dichos programas y el cumplimiento de los términos estipulados.
- ❖ Verificar la disponibilidad de los equipos de radio, cámaras fotográficas, planillas de registro y otros elementos necesarios para la operación.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los horarios y días de funcionamiento establecidos para la operación del concesionario.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los procedimientos operativos establecidos para la prestación del servicio por parte de CMB.
- ❖ Controlar que la operación se ejecute dentro de los límites geográficos que establecen los términos del contrato de concesión.
- ❖ Realizar el análisis estadístico que permita evaluar la productividad del concesionario en la operación con grúas.

- ❖ Vigilar la realización de las campañas educativas, que garanticen la sensibilización adecuada de la ciudadanía Bumanguesa.
- ❖ Verificar el uso de los elementos de seguridad industrial a los trabajadores que llevan a cabo la operación, con el fin de disminuir la posibilidad de lesiones durante el desarrollo de las actividades.
- ❖ Certificar la disponibilidad y programación del recurso humano necesario para la operación, tal y como está estipulado.
- ❖ Controlar el tratamiento de quejas y reclamos originadas por la prestación del servicio de las grúas, lo cual garantice la respuesta oportuna y adecuada a los usuarios quejosos.

3.1.2.3. Área de Sistemas

- ❖ Verificar las funciones que debe ofrecer el software J.V. Patios, en cuanto a registros, consultas y demás aplicaciones que ejecute el programa se refiere, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos.

3.1.2.4. Área Financiera

- ❖ Verificar la transferencia oportuna de los recursos generados en la operación con grúas a la Fiduciaria, en procura del cumplimiento de los términos.
- ❖ Revisar y aprobar el acta de liquidación de participación mensual, suscrita entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Ciudad Móvil para los ingresos y servicios que prestan las grúas.

3.1.2.5. Área Administrativa

- ❖ Controlar el cumplimiento del organigrama presentado en la Propuesta Técnica de CMB, a fin de garantizar el buen desarrollo de las operaciones.
- ❖ Verificar el pago de nómina al personal vinculado a la operación de las grúas de CMB, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas legales vigentes.

- ❖ Controlar el pago de aportes parafiscales y el pago de aportes a la seguridad social del personal que labora en las Grúas.
- ❖ Controlar la entrega de dotación de trabajo al personal de las Grúas, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el proceso de gestión humana del personal de las Grúas, con el fin de asegurar la calidad de las actividades realizadas en dicho proceso (contratación, inducción, capacitación, indemnización, entre otros).

3.1.2.6. Área Contractual

- ❖ Resolver problemas que surjan en el desarrollo del contrato, de acuerdo a las actividades realizadas por las Grúas, para así dar un concepto técnico-jurídico a las partes, con el fin de cumplir con los lineamientos estipulados y que dichas actividades se ejecuten dentro de los mismos.

3.1.3. ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS RECUPERADORES DEL ESPACIO PÚBLICO.

3.1.3.1. Área Técnica

- ❖ Verificar las especificaciones de los REP y vehículos de transporte, con el fin de certificar el cumplimiento de los términos del contrato de concesión 001/03.
- ❖ Revisar y aprobar los planes de mantenimiento, con el fin de certificar la idoneidad de los programas a implementar y asegurar el buen funcionamiento de los vehículos.

3.1.3.2. Área Operativa

- ❖ Verificar la disponibilidad de los equipos de radio, cámaras fotográficas, planillas de registro y otros elementos necesarios para la operación.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los horarios y días de funcionamiento establecidos para la operación del concesionario.

- ❖ Controlar la ejecución de los mantenimientos requeridos en los Inmovilizadores, a fin de certificar la aplicación de dichos programas y el cumplimiento de los términos estipulados.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los procedimientos operativos establecidos para la prestación del servicio por parte de Ciudad Móvil.
- ❖ Controlar que la operación se ejecute dentro de los límites geográficos que establecen los términos del contrato de concesión.
- ❖ Realizar el análisis estadístico que permita evaluar la productividad del concesionario en la operación con los inmovilizadores.
- ❖ Vigilar la realización de las campañas educativas, que garanticen la sensibilización adecuada de la ciudadanía Bumanguesa.
- ❖ Certificar la disponibilidad de vehículos para transporte de los REP, con el fin de que CMB garantice los elementos necesarios para la operación.
- ❖ Controlar el uso de los elementos de seguridad industrial por parte de los trabajadores que llevan a cabo la operación, a fin de disminuir la posibilidad de lesiones durante el desarrollo de las actividades.
- ❖ Certificar la disponibilidad y programación del recurso humano necesario para la operación, tal y como está estipulado.
- ❖ Controlar el tratamiento de quejas y reclamos originadas por la prestación del servicio de los inmovilizadores, lo cual garantice la respuesta oportuna y adecuada a los usuarios quejosos.

3.1.3.3. Área de Sistemas

- ❖ Verificar las funciones que debe ofrecer el software INMControl, en cuanto a registros, consultas y demás aplicaciones que ejecute el programa se refiere, a fin de dar cumplimiento a los términos.

3.1.3.4. Área Financiera

- ❖ Verificar la transferencia oportuna de los recursos generados en la operación de los Inmovilizadores a la Fiduciaria, en procura del cumplimiento de los términos.
- ❖ Revisar y aprobar el Acta de Liquidación de Participación Mensual, suscrita entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Ciudad Móvil para los ingresos y servicios que prestan los inmovilizadores.

3.1.3.5. Área Administrativa

- ❖ Controlar el cumplimiento del organigrama presentado en la Propuesta Técnica de CMB, a fin de garantizar el buen desarrollo de las operaciones.
- ❖ Verificar el pago de nómina al personal vinculado a la operación con Inmovilizadores de CMB, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el pago de aportes parafiscales y el pago de aportes a la seguridad social del personal que labora en los Inmovilizadores.
- ❖ Controlar la entrega de dotación de trabajo al personal de los Inmovilizadores, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el proceso de gestión humana del personal de los Inmovilizadores, con el fin de asegurar la calidad de las actividades realizadas en dicho proceso (contratación, inducción, capacitación, indemnización, entre otros).

3.1.3.6. Área Contractual

- ❖ Resolver problemas que surjan en el desarrollo del contrato, de acuerdo a las actividades realizadas por los Inmovilizadores, para así dar un concepto técnico-jurídico a las partes, con el fin de cumplir con los lineamientos estipulados y que dichas actividades se ejecuten dentro de los mismos.

3.1.4. ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS ZONAS DE ESTACIONAMIENTO MASIVO REGULADO

3.1.4.1. Área Técnica.

- ❖ Verificar las especificaciones de los Equipos de Recaudo, con el fin de certificar el cumplimiento de los términos del contrato de concesión 001/03.
- ❖ Revisar y aprobar los planes de mantenimiento, con el fin de certificar la idoneidad de los programas a implementar y asegurar las condiciones óptimas de las zonas azules.
- ❖ Verificar las especificaciones de Señalización y Demarcación Horizontal y Vertical, en aras del cumplimiento a lo establecido en los términos de referencia.

3.1.4.2. Área Operativa

- ❖ Controlar la ejecución de los mantenimientos requeridos a los equipos de recaudo y a la señalización horizontal y vertical de las zonas para certificar la aplicación de dichos programas y el cumplimiento de los términos estipulados.
- ❖ Verificar la disponibilidad de los equipos de radio, planillas de registro y otros elementos necesarios para la operación.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los horarios y días de funcionamiento establecidos para la operación del concesionario.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los procedimientos operativos establecidos para la prestación del servicio por parte de Ciudad Móvil.
- ❖ Controlar que la operación se ejecute dentro de los límites geográficos que establecen los términos del contrato de concesión.
- ❖ Realizar el análisis estadístico que permita evaluar la productividad del concesionario en la operación de las Zonas Azules.
- ❖ Vigilar la realización de las campañas educativas, que garanticen la sensibilización adecuada de la ciudadanía Bumanguesa.
- ❖ Controlar el uso de los elementos de seguridad industrial por parte de los trabajadores en la operación, a fin de disminuir la posibilidad de lesiones durante el desarrollo de las actividades.

- ❖ Certificar la disponibilidad y programación del recurso humano necesario para la operación, tal y como está estipulado.
- ❖ Controlar el tratamiento de quejas y reclamos originados por la prestación del servicio de las zonas azules, lo cual garantice la respuesta oportuna y adecuada a los usuarios quejosos.

3.1.4.3. Área de Sistemas

- ❖ Verificar las funciones que debe ofrecer el software P.A.Manager, en cuanto a registros, consultas y demás aplicaciones que ejecute el programa, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos.

3.1.4.4. Área Financiera

- ❖ Verificar la transferencia oportuna de los recursos generados en la operación de las Zonas Azules a la Fiduciaria, en procura del cumplimiento de los términos.
- ❖ Revisar y aprobar el Acta de Liquidación de Participación Mensual, suscrita entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Ciudad Móvil para los ingresos y servicios que prestan las Zonas Azules.

3.1.4.5. Área Administrativa

- ❖ Controlar el cumplimiento del organigrama presentado en la Propuesta Técnica de CMB, a fin de certificar el buen desarrollo de las operaciones.
- ❖ Verificar el pago de nómina al personal vinculado a la operación de las zonas azules que administra CMB, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el pago de aportes parafiscales y el pago de aportes a la seguridad social del personal que labora en las Zonas Azules.
- ❖ Controlar la entrega de dotación de trabajo al personal de las Zonas Azules, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas legales vigentes.

- ❖ Controlar el proceso de gestión humana del personal de las Zonas Azules, con el fin de asegurar la calidad de las actividades realizadas en dicho proceso (contratación, inducción, capacitación, indemnización, entre otros).

3.1.4.6. Área Contractual

- ❖ Resolver problemas que surjan en el desarrollo del contrato, de acuerdo a las actividades realizadas por las Zonas Azules, para así dar un concepto técnico-jurídico a las partes, con el fin de asegurar el cumplimiento de los lineamientos estipulados, y que dichas actividades se ejecuten dentro de los mismos.

3.1.5. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA DELEGACIÓN DE FUNCIONES.

3.1.5.1. Área Técnica

- ❖ Verificar las especificaciones de las Motocicletas, con el fin de certificar el cumplimiento de los términos del contrato de concesión 001/03.
- ❖ Revisar y aprobar los planes de mantenimiento, con el fin de certificar la idoneidad de los programas a implementar y asegurar el buen funcionamiento de las motocicletas utilizadas por los alférez en la operación.

3.1.5.2. Área Operativa

- ❖ Controlar la ejecución de los mantenimientos requeridos por las motocicletas, a fin de certificar la aplicación de dichos programas y el cumplimiento de los términos estipulados.
- ❖ Verificar la disponibilidad de los equipos de radio, companderas, cámaras fotográficas y otros elementos necesarios para la operación.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los horarios y días de funcionamiento establecidos para la operación del concesionario.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los procedimientos operativos establecidos para la prestación del servicio por parte de Ciudad Móvil.

- ❖ Controlar que la operación se ejecute dentro de los límites geográficos que establecen los términos del contrato de concesión.
- ❖ Realizar el análisis estadístico que permita evaluar la productividad de los agentes en la delegación de funciones.
- ❖ Vigilar la realización de las campañas educativas, que garanticen la sensibilización adecuada de la ciudadanía Bumanguesa.
- ❖ Controlar el uso de los elementos de seguridad industrial por parte de los trabajadores en la operación, a fin de disminuir la posibilidad de lesiones durante el desarrollo de las actividades.
- ❖ Certificar la disponibilidad y programación del recurso humano necesario para la operación, tal y como está estipulado.
- ❖ Controlar el tratamiento de quejas y reclamos originados por la prestación del servicio de la delegación de funciones, lo cual garantice la respuesta oportuna y adecuada a los usuarios quejosos.

3.1.5.3. Área de Sistemas

- ❖ Verificar las funciones que debe ofrecer el software Sistruff, en cuanto a registros, consultas y demás aplicaciones que ejecute el programa, a fin de asegurar el cumplimiento de los términos.

3.1.5.4. Área Financiera

- ❖ Verificar la transferencia oportuna de los recursos generados en la operación de la Delegación de Funciones a la Fiduciaria, en procura del cumplimiento de los términos.
- ❖ Revisar y aprobar el Acta de Liquidación de Participación Mensual, suscrita entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Ciudad Móvil para los ingresos y servicios que presta la Delegación de Funciones.

3.1.5.5. Área Administrativa

- ❖ Controlar el cumplimiento del organigrama presentado en la Propuesta Técnica de CMB, a fin de certificar el buen desarrollo de las operaciones.
- ❖ Verificar el pago de nómina al personal vinculado con la delegación de funciones de CMB, con el fin de certificar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el pago de aportes parafiscales y el pago de aportes a la seguridad social del personal que labora en la delegación de funciones.
- ❖ Controlar la entrega de dotación de trabajo al personal de la delegación de funciones, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el proceso de gestión humana del personal de la delegación de funciones, con el fin de asegurar la calidad de las actividades realizadas en dicho proceso (contratación, inducción, capacitación, indemnización, entre otros).

3.1.5.6. Área Contractual

- ❖ Resolver problemas que surjan en el desarrollo del contrato, de acuerdo a las actividades realizadas por la Delegación de Funciones, para así dar un concepto técnico-jurídico a las partes, con el fin de asegurar que dichas actividades se ejecuten dentro de los lineamientos estipulados.

Ahora bien, en procura de simplificar el proyecto y facilitar la comprensión del mismo, se agruparon todas las actividades según sus características, quedando consolidados los temas a trabajar en el desarrollo de las auditorias.

3.2. CONSOLIDADOS DE ASPECTOS A TENER EN CUENTA AL AUDITAR

3.2.1. Área Técnica.

- ❖ Verificar las especificaciones técnicas de las instalaciones, maquinarias y equipos contemplados en el contrato de concesión 001/03 y requeridos en la operación de la concesión.
- ❖ Revisar y aprobar los planes de mantenimiento, con el fin de certificar la idoneidad de los programas a implementar y asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones, maquinarias y equipos.

3.2.2. Área Operativa

- ❖ Controlar la ejecución de los planes de mantenimientos requeridos para todas las actividades de la concesión, que garanticen el buen funcionamiento de la operación.
- ❖ Verificar la Disponibilidad Parque Automotor requerido en la operación del concesionario.
- ❖ Controlar el Área de Influencia de la Operación, a fin de asegurar el desarrollo de la misma dentro de los límites autorizados por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los procedimientos operativos estipulados para la prestación del servicio por parte de Ciudad Móvil.
- ❖ Certificar la disponibilidad de los equipos de radio, planillas de registro, hojas de inventario, cámaras fotográficas y otros elementos necesarios para la operación.
- ❖ Controlar el cumplimiento de los horarios y días de funcionamiento establecidos para la operación del concesionario.
- ❖ Realizar el análisis estadístico que permita evaluar la productividad del concesionario.

- ❖ Controlar el uso de los elementos de seguridad industrial por parte de los trabajadores en la operación, a fin de disminuir la posibilidad de lesiones durante el desarrollo de las actividades.
- ❖ Certificar la disponibilidad y programación del recurso humano necesario para la operación, tal y como está estipulado.
- ❖ Controlar el tratamiento de quejas y reclamos originados por la prestación de todos los servicios de la concesión, lo cual garantice la respuesta oportuna y adecuada a los usuarios quejosos.

3.2.3. Área de Sistemas

- ❖ Verificar las funciones que deben ofrecer los Software utilizados en la operación del concesionario, en cuanto a registros, consultas y demás aplicaciones que ejecuten los programas.

3.2.4. Área Financiera

- ❖ Verificar la transferencia oportuna de los recursos generados en la operación de los servicios ofrecidos por la concesión a la Fiduciaria.
- ❖ Revisar y aprobar el Acta de Liquidación de Participación Mensual, suscrita entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Ciudad Móvil para los ingresos y servicios que presta la concesión.
- ❖ Evaluar los estados financieros de Ciudad Móvil Bucaramanga, con el fin de asegurar la participación de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

3.2.5. Área Administrativa

- ❖ Controlar el cumplimiento del organigrama presentado en la Propuesta Técnica de CMB, a fin de garantizar el buen desarrollo de las operaciones.
- ❖ Verificar el pago de nómina al personal vinculado en CMB, con el fin de certificar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el pago de aportes parafiscales y el pago de aportes a la seguridad social de todo el personal que labora en la concesión.

- ❖ Controlar la entrega de dotación de trabajo de todo el personal que labora en la concesión, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ❖ Controlar el proceso de gestión humana de todo el personal de la concesión, con el fin de asegurar la calidad de las actividades realizadas en dicho proceso (contratación, inducción, capacitación, indemnización, entre otros).

3.2.6. Área Contractual

- ❖ Resolver problemas que surjan en el desarrollo del contrato, de acuerdo a las actividades realizadas por la concesión, para así dar un concepto técnico-jurídico a las partes, con el fin de asegurar que todas las actividades de la concesión se ejecuten dentro de los lineamientos estipulados.

3.3. INTERRELACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORIA

Otro aspecto importante para tener en cuenta, es la interacción entre las diferentes actividades a realizar en la Interventoría, puesto que permite la coordinación adecuada del sistema, así como el desempeño eficiente de los procesos internos de la empresa.

A continuación, se explica en forma breve dichas interrelaciones.

3.3.1. Relación Área Técnica - Operativa.

Desde el punto de vista técnico, es necesario evaluar y posteriormente aprobar los programas de mantenimiento que deben implementarse para las instalaciones, maquinarias y equipos de la concesión, los cuales generan listas de chequeo que representan el insumo para el trabajo operativo de verificación y control a la ejecución de dichos programas.

Con las especificaciones técnicas ocurre algo similar, primero se efectúa la verificación del cumplimiento de los requerimientos y operativamente se vigila el funcionamiento de los mismos.

3.3.2. Relación Área Técnica - Contractual.

Es necesaria cuando existan inconsistencias en cuanto a las especificaciones técnicas de los términos de referencia y se quieran omitir y/o modificar dichos requerimientos por parte de CMB y/o la DTB sin el debido proceso, será indispensable realizar la evaluación jurídica de tales acciones, a fin de garantizar la transparencia e idoneidad de las actividades ejecutadas en el desarrollo del contrato de concesión 001/03.

3.3.3. Relación Área Operativa - Sistemas.

El desarrollo de las actividades efectuadas por CMB se encuentran soportadas en los registros que se mantienen en cada uno de los software aportados por la concesión para llevar a cabo el desarrollo y control de las operaciones del parqueadero, grúas, delegación de funciones, inmovilizadores y zonas azules.

Cada servicio realizado debe notificado vía radio a la central y será consignado inmediatamente en el sistema, por lo cual en cualquier momento se puede conocer con exactitud el estado de la operación, así como sus ingresos asociados.

3.3.4. Relación Áreas Operativa - Financiera - Sistemas.

Cada servicio efectuado por la concesión (parqueadero, grúas, delegación de funciones, inmovilizadores y zonas azules) genera un ingreso, el cual debe ser consignado diariamente a la fiduciaria y quedar registrado en los sistemas de la concesión (INMControl, Sistraff, P.A.Manager y J.V.Patios). Es necesario revisar los soportes de dichas consignaciones y confrontarlos con los informes generados por dichos programas.

3.3.5. Relación Área Operativa – Administrativa

Es necesario garantizar la disponibilidad del personal en la operación, para llevar a cabo el desarrollo adecuado de las actividades y el cumplimiento de los requerimientos del contrato, por lo tanto, a través de la auditoría administrativa, se corrobora tal disponibilidad, por cuanto se puede revisar la información suministrada correspondiente al pago de nómina, en el cual se especifica el cargo y el número de horas trabajadas, siendo esta la mejor forma de confrontar dicha información frente al cronograma propuesto por la concesión.

De igual manera en la parte administrativa se debe garantizar la entrega de los elementos de seguridad industrial a los trabajadores y verificar su uso al momento de la operación, a través del seguimiento continuo.

3.3.6. Relación Área Financiera - Administrativa

Es necesaria, ya que existen gastos administrativos y operativos que deben ser contemplados en la evaluación financiera, lo cual permite adecuar los ajustes necesarios para mantener la estabilidad de la concesión.

De igual manera los recursos financieros son manejados por la división administrativa del concesionario.

3.3.7. Relación Área Financiera – Contractual

Aplica cuando existen diferencias en la interpretación de los términos del contrato, y se quiere llevar a cabo acciones que afectan los movimientos financieros de la concesión y de la Dirección de Tránsito, por lo cual es necesario realizar una evaluación jurídica, donde se determine la viabilidad de dichas acciones, puesto que se debe garantizar la correcta aplicación de los requerimientos legales.

3.3.8. Relación Área Administrativa - Contractual

Aplica cuando existen diferencias en la interpretación de los términos del contrato, y se quiere llevar a cabo acciones que afectan las actividades administrativas de la concesión y de la Dirección de Tránsito, por lo cual es necesario realizar una evaluación jurídica, donde se determine la viabilidad de dichas acciones, puesto que se debe garantizar la correcta aplicación de los requerimientos legales.

Luego de consolidar las actividades a ejecutar y de observar sus interrelaciones, el siguiente paso, consiste en la definición de dichas actividades.

3.4. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS

3.4.1. Procesos a Ejecutar en la Auditoria Técnica.

3.4.1.1. Revisión de Especificaciones Técnicas.

Hace referencia a la verificación de los requerimientos técnicos que debe cumplir CMB, de acuerdo a lo estipulado en los términos de referencia y la propuesta para los Inmovilizadores, Equipos de Recaudo y Señalización de Zonas Azules, Parque Automotor e Infraestructura de la Sede Administrativa y los Parquaderos Autorizados.

Dichas actividad será efectuada semestralmente, en las instalaciones de la concesión, por el auditor técnico ó quien haga las veces, a través de las listas de chequeo que se generen para tal fin.

Cualquier Incumplimiento de tales especificaciones, generará un informe inmediato, por parte de la Interventoría, a la Dirección de Tránsito de

Bucaramanga con copia a Ciudad Móvil Bucaramanga para que se realicen los ajustes necesarios y se satisfagan las exigencias del contrato.

3.4.1.2. Evaluación y Aprobación de los Programas de Mantenimiento.

Consiste en la Revisión y Aprobación de los programas de mantenimiento que debe implementar Ciudad Móvil Bucaramanga, de acuerdo a lo estipulado en los términos de referencia y la propuesta, para mantener en óptimas condiciones las Zonas Azules (Equipos de Recaudo y Señalización Horizontal y Vertical), los Inmovilizadores, las Instalaciones Sede Administrativa, Instalaciones de los Parquaderos Autorizados y del Parque Automotor de la Concesión (Grúas, Motos, Camioneta, Vehículos para Transporte de Inmovilizadores).

Dicho control será efectuado por el auditor técnico ó quien haga las veces con base en la evaluación de los documentos que contemplan los programas a implementar, los cuales son entregados por CMB a la Interventoría.

Cualquier inconformidad será notificada a Ciudad Móvil Bucaramanga para que se efectúen las adecuaciones necesarias.

Nota: Las actividades relacionadas con la auditoria técnica serán realizadas por una firma externa, especializada en el área, con el acompañamiento del auditor encargado y un representante de Ciudad Móvil Bucaramanga.

Dicha firma será contratada por la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, con el visto bueno del coordinador, bajo la modalidad de Outsourcing, y deberá generar un informe para la Interventoría donde realice las observaciones y recomendaciones necesarias en cada situación.

3.4.2. Procesos a Ejecutar en la Auditoria Operativa.

3.4.2.1. Verificación de Horarios y Días de Funcionamiento.

Consiste en verificar que las actividades del concesionario se ejecuten de acuerdo a las condiciones estipuladas en el contrato y/o normatividad vigente, en cuanto a horarios y días de funcionamiento se refieren, para las actividades de los Parquederos Autorizados, Grúas, Inmovilizadores, Zonas Azules, Delegación de Funciones y la Sede Administrativa.

Para tal fin, se realizarán visitas de campo sorpresa en las operaciones por parte del auditor encargado de manera periódica.

Cuando se encuentren irregularidades en el funcionamiento, es decir, operaciones fuera de los horarios y días estipulados ó ausentismo del personal durante los mismos, se generará un informe a la concesión notificando la situación y solicitando la justificación pertinente. De no existir los fundamentos necesarios se comunicará a la Dirección de Tránsito Bucaramanga, para que tome las medidas pertinentes.

3.4.2.2. Control de los Procedimientos Operativos

Consiste en verificar el cumplimiento de los procedimientos estipulados para la operación con Parquederos Autorizados, Grúas, Inmovilizadores, Zonas Azules y Delegación de Funciones, según contrato de concesión N° 001/03, a través de las listas de chequeo que se generen en cada caso.

El método de control diario se realizará, mediante visitas de campo sorpresa a las operaciones, por parte del auditor encargado y con el acompañamiento en algún vehículo de CMB a los recorridos de la operación.

Cuando se detecten irregularidades en los procedimientos ejecutados, se generará un informe a la Dirección de Tránsito Bucaramanga con copia a la concesión, donde se notifique la situación, para que se ejecuten las correcciones pertinentes.

3.4.2.3. Control del Área de Influencia para la Operación.

En ésta actividad se debe controlar que las operaciones de Parquaderos Autorizados, Grúas, Inmovilizadores, Zonas Azules y Delegación de Funciones se desarrollen en las áreas autorizados por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, tal y como se establece en el contrato de concesión 001/2003.

Para tal fin, se realizarán visitas de campo sorpresa en las operaciones por parte del auditor encargado de manera periódica.

Cuando se encuentren irregularidades en el funcionamiento, es decir, operaciones fuera de los lugares autorizados, se generará un informe a la Dirección de Tránsito Bucaramanga con copia a la concesión, donde se notifique la situación, para que se ejecuten las correcciones pertinentes.

3.4.2.4. Análisis Estadístico de la Operación.

Consiste en realizar y evaluar cuantitativamente las estadísticas relacionadas con el comportamiento operativo y financiero de cada uno de los servicios de la concesión, basados en la información obtenida en el trabajo de campo por los auditores encargados y en los reportes diarios de operación entregados por Ciudad Móvil Bucaramanga a la Interventoría.

Dicho análisis, será efectuado cada mes por el auditor financiero, con el apoyo del auditor operativo y bajo la supervisión del coordinador de la Interventoría.

Con ésta evaluación se busca certificar la transparencia en las actividades de la concesión y contar con una relación histórica del desempeño en la operación, lo cual permite, definir con bastante certeza el nivel de servicio que debe ofrecer el concesionario cada mes, así como, los ingresos asociados.

El informe estadístico de la operación con sus observaciones, recomendaciones y conclusiones, será entregado a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga adjunto al informe mensual de actividades.

3.4.2.5. Control de Ejecución de los Programas de Mantenimiento.

Se debe verificar y evaluar la ejecución de los procedimientos contemplados en los programas de mantenimiento que garanticen las condiciones óptimas en las Zonas Azules (Equipos de Recaudo y Señalización Horizontal y Vertical), los Inmovilizadores, las Instalaciones de la Sede Administrativa, Instalaciones de los Parquaderos Autorizados y del Parque Automotor de la Concesión (Grúas, Motos, Camioneta, Vehículos para Transporte de Inmovilizadores).

Dicha verificación, la realizará el auditor encargado, a través de inspecciones en los periodos estipulados para tal fin.

Cualquier inconformidad será notificada a Ciudad Móvil Bucaramanga para que se efectúen las adecuaciones necesarias.

De igual manera, la Interventoría podrá recomendar mantenimientos adicionales cuando lo considere necesario, y la concesión deberá realizarlos, previa notificación escrita y con el visto bueno de la Dirección.

3.4.2.6. Evaluación de la Disponibilidad de Equipos y Parque Automotor.

Es deber de la Interventoría, revisar y controlar, la disponibilidad para la operación de los Inmovilizadores (REP), Grúas, Parquaderos Autorizados,

Equipos de Recaudo, y elementos para la Delegación de Funciones contemplados en los términos de referencia y la propuesta técnica de Ciudad Móvil.

Dicho control será efectuado en las instalaciones de CMB, por el auditor encargado, de manera constante, a través de formatos de registros y listas de chequeo, donde se evidencie el cumplimiento de tales requerimientos.

Cuando se presenten inconsistencias en el funcionamiento, es decir, operación sin la cantidad disponible necesaria, se generará un informe a la Dirección de Tránsito Bucaramanga con copia a la concesión, donde se notifique la situación, para que se realicen las correcciones pertinentes.

3.4.2.7. Toma de Muestras y Análisis de Datos.

La interventoría mantendrá el control sobre los servicios efectuados con los inmovilizadores, grúas, zonas azules, parqueadero autorizado y delegación de funciones por parte de CMB.

Para tal fin, el auditor encargado hará visitas de campo aleatorias donde tomará el registro de los datos encontrados y posteriormente se analizará dicha información.

Cualquier inconsistencia será notificada a la concesión y según sea la gravedad del asunto, a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

3.4.2.8. Evaluación del Impacto de las Campañas Educativas y de Divulgación.

Es deber de la Interventoría, controlar la realización, por parte de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Ciudad Móvil Bucaramanga, de las campañas educativas y divulgación a la ciudadanía, sobre los servicios que ejecutará el

concesionario (Inmovilización Temporal de Vehículos, Parqueadero privado y público, Operación de ZEMR, Notificación y Aporte de Pruebas, así como, la Inmovilización con Grúas).

Así mismo, la Interventoría deberá medir el nivel de sensibilización logrado en la sociedad, a través de encuestas de sondeo, que se efectuarán posteriores, a la ejecución de dichas campañas.

El porcentaje mínimo de sensibilización para la campaña será establecido de común acuerdo con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Ciudad Móvil Bucaramanga.

Si los resultados obtenidos en las encuestas arrojan un nivel de sensibilización inferior al mínimo, se notificará a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y se recomendará la extensión de los periodos de divulgación por parte de CMB.

El auditor operativo encargado, deberá acompañar el trabajo de campo de Ciudad Móvil y notificar cualquier inconformidad presentada en su desarrollo.

3.4.2.9. Verificación de la Disponibilidad de los Equipos de la Operación

Se debe revisar y controlar la asignación, disponibilidad y funcionamiento de los equipos de radio a las personas que participen en la operación, así como, a la central de comunicación de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y a la Interventoría, tal y como se establece en los términos de referencia. De igual manera, la concesión deberá disponer de una central de radio en la sede administrativa que permita el control de las operaciones.

La Interventoría hará un seguimiento constante de las actividades de CMB, por medio de su equipo de comunicación realizando los llamados y las observaciones pertinentes a quien sea necesario.

Cuando se presente algún tipo de irregularidad en el manejo y funcionamiento de los radios, se notificará a la concesión para que se ejecuten las medidas correctivas y/o preventivas del caso.

3.4.2.10. Verificación de la Disponibilidad de Planillas de Registro, Hojas de Inventario y otros Elementos necesarios para la Operación

Consiste en controlar la disponibilidad de las comparenderas para la notificación de infracciones al Código Nacional de Tránsito, las planillas de registro en la operación de las Zonas Azules y los Inmovilizadores, así como, las hojas para inventario en la actividad con grúas y el parqueadero autorizado, según requerimientos de los términos de referencia.

El método de control diario, se realizará mediante visitas de campo sorpresa a las operaciones, por parte del auditor encargado.

Cuando se detecten falencias en el aprovisionamiento de dichos requerimientos, se generará un informe a la concesión, donde se notifique la situación, para que se ejecuten las correcciones pertinentes.

3.4.2.11. Evaluación y Seguimiento al Tratamiento de Quejas y Reclamos

La Interventoría deberá constatar que se dé la respuesta adecuada y oportuna a las quejas y reclamos remitidas a CMB, las cuales son interpuestas por los usuarios y se originan como consecuencia del ejercicio propio de las funciones delegadas al concesionario, por cuanto existen términos legales que se deben cumplir.

Las solicitudes pueden ser presentadas en forma escrita, verbal ó personalmente ante la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, Ciudad Móvil Bucaramanga, la Interventoría ó cualquier ente público competente.

En cualquier caso, la Interventoría hará el seguimiento de cada queja, evaluando si ésta se encuentra acorde con la naturaleza de la solicitud y verificando si fue enviada la comunicación al usuario implicado.

Dicha verificación la realizará el auditor encargado, de manera telefónica y se consignará en el registro de la Interventoría el trámite dado a la situación.

El comportamiento de las quejas y reclamos será registrado en el formato interno de la interventoría y se consignará en el informe mensual de las actividades que se entrega a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

3.4.2.12. Control de la Dotación de Elementos de Seguridad Industrial a los Trabajadores

Se debe verificar el uso de los elementos de la dotación de trabajo por parte del personal de Ciudad Móvil vinculado a las actividades operativas, de acuerdo a las disposiciones legales, tales como:

<i>Elemento</i>	<i>Grúas</i>	<i>Delegación de Funciones</i>	<i>R.E.P</i>	<i>Z.E.M.R</i>	<i>Parqueadero Autorizado</i>
Uniformes	x	x	x	x	x
Guantes	x		x		
Botas	x	x	x	x	x
Riñonera	x				
Gorra	x		x	x	x
kepis		x			
Chaleco				x	
Carnet	x	x	x	x	x

Dicha verificación la realizará el auditor encargado, por medio de visitas sorpresa a la operación y a través de listas de chequeo generadas para tal fin.

Cuando existan faltas repetitivas en este requerimiento, se generará un informe a la concesión, donde se notifique la situación, para que se ejecuten las correcciones pertinentes.

3.4.2.13. Verificación Disponibilidad del Recurso Humano necesario para la Operación

Es necesario certificar la disponibilidad del recurso humano propuesto por CMB para la operación, tal y como está contemplado en el contrato de concesión 001/03.

Dicho control, lo hará el auditor encargado, a través del seguimiento a la programación mensual de los trabajadores, que realiza el concesionario, por medio de visitas rutinarias de inspección en la operación.

Dicha actividad se complementa con la “Verificación de Horarios y días de funcionamiento” que fue definida anteriormente.

Cuando se encuentren inconsistencias, es decir, operaciones sin la totalidad del personal requerido, se generará un informe a la concesión notificando la situación y solicitando la justificación pertinente. De no existir los fundamentos necesarios se comunicará a la Dirección de Tránsito Bucaramanga, para que tome las medidas pertinentes.

3.4.2.14. Verificación de Documentos que soportan la Operación y que llevan Consigo un Ingreso

La Interventoría debe constatar que cada uno de los ingresos recibidos por la concesión tenga el respectivo soportes, tal y como se encuentra consignado en la Licitación Pública N° 002 del 2002.

Dicho control lo realizará el auditor encargado o quien haga las veces, mediante la revisión de cada uno de los documentos que soportan cada ingreso, para cada uno de los servicios concesionados. Este control se efectuará de forma quincenal.

Cuando se encuentren inconsistencias, es decir, operaciones sin sus respectivos soportes, se generará un informe a la concesión notificando la situación y solicitando la justificación pertinente. De no existir los fundamentos necesarios se comunicará a la Dirección de Tránsito Bucaramanga, para que tome las medidas pertinentes.

3.4.2.15. Verificación de las Acciones Correctivas

Es necesario certificar la implementación de las acciones correctivas que se implementen para eliminar las causas detectadas de las No Conformidades, y poder dar cumplimiento a lo contemplado en la Licitación, la Propuesta Técnica y el contrato de concesión 001/03.

Dicho control lo realizará el auditor encargado o quien haga las veces, mediante una revisión de los documentos que soportan dichas acciones, así como, visitas de campo para certificar el cumplimiento de las mismas. Este control se efectuará siempre que se requiera.

Cuando se encuentren incumplimientos a lo propuesto, se generará un informe a la concesión notificando la situación y solicitando la justificación pertinente. De no existir los fundamentos necesarios se comunicará a la Dirección de Tránsito Bucaramanga, para que tome las medidas pertinentes.

3.4.2.16. Verificación de las Acciones Preventivas

Es necesario certificar la implementación de las acciones preventivas propuestas por CMB para la operación, así como de la Interventoría, tendientes

a eliminar las causas potenciales de las No Conformidades, para dar cumplimiento a lo contemplado en la Licitación, la Propuesta Técnica y el contrato de concesión 001/03.

Dicho control lo realizará el auditor encargado o quien haga las veces, mediante una revisión de los documentos que soportan dichas acciones, así como, visitas de campo para certificar el cumplimiento de las mismas. Este control se efectuará siempre que se requiera.

Cuando se encuentren incumplimientos a lo propuesto, se generará un informe a la concesión notificando la situación y solicitando la justificación pertinente. De no existir los fundamentos necesarios se comunicará a la Dirección de Tránsito Bucaramanga, para que tome las medidas pertinentes.

3.4.3. Procesos a Ejecutar en la Auditoria de Sistemas.

3.4.3.1. Revisión de los Software utilizados en la Operación del Concesionario.

Consiste en revisar las especificaciones y controlar la funcionalidad de las aplicaciones J.V. Patios (Parqueadero Autorizado), INMcontrol (REP), Sistraff (Delegación de Funciones) y P. A. Manager (Equipos de Recaudo Zonas Azules), propuestas por Ciudad Móvil Bucaramanga en la oferta técnica contemplada en el contrato de concesión 001/2003.

Dicho control lo realizará el auditor encargado o quien haga las veces, mediante listas de chequeo generadas para tal fin. Así mismo se revisarán y evaluarán en forma teórica y práctica, los manuales de dichas aplicaciones que debe entregar la concesión a la Interventoría.

De igual manera, se debe constatar las adecuaciones técnicas necesarias en el Departamento de Sistemas de la Dirección de Tránsito, con el fin de mantener la comunicación On line entre CMB y la DTB.

Cualquier incumplimiento a las especificaciones, será notificado a la Dirección de Tránsito con copia a Ciudad Móvil Bucaramanga para que se efectúen las adecuaciones necesarias.

Nota: Las actividades relacionadas con la auditoría de Sistemas serán realizadas por una firma externa, especializada en el área, con el acompañamiento del auditor encargado y un representante de Ciudad Móvil Bucaramanga.

Dicha firma será contratada por la Escuela Estudios Industriales y Empresariales, con el visto bueno del coordinador, bajo la modalidad de Outsourcing, y deberá generar un informe para la Interventoría donde realice las observaciones y recomendaciones necesarias.

3.4.4. Procesos a Ejecutar en la Auditoría Financiera

3.4.4.1. Control de Movimientos en la Cuenta de la Fiducia

La Interventoría debe constatar la consignación diaria a la fiducia de los dineros recogidos por concepto de los servicios efectuados con los inmovilizadores, las grúas, las Zonas Azules, Delegación de Funciones y Parqueadero Autorizado. De igual manera, se debe verificar que los recaudos de cartera sean depositados en dicha fiduciaria, de acuerdo a lo estipulado en los términos de referencia.

El método de control será ejercido diariamente, por el auditor encargado, revisando la copia de la consignación física en la fiducia y los reportes estadísticos diarios de ingresos en cada área concesionada.

Dichos valores se registran en un formato diseñado para ello, que permite realizar el seguimiento constante a las actividades de CMB.

Cuando se detecten inconsistencias, es decir, la concesión no haya consignado oportunamente al día hábil siguiente los ingresos obtenidos, se generará un informe inmediato para CMB donde se solicite la aclaración pertinente con copia a la Dirección de Tránsito.

3.4.4.2. Revisión y Aprobación del Acta de Liquidación de Participación Mensual

Consiste en revisar y aprobar la información contenida en el *acta de liquidación de participaciones mensuales*, lo cual certifique la transparencia de los movimientos financieros ejecutados por CMB.

En dicho documento, se especifican los servicios generados en cada una de las áreas concesionadas, es decir, el número de inmobilizaciones realizadas con REP, el número de entradas y salidas de los parqueaderos autorizados, la cantidad de comparendos realizados, el número de horas y tiquetes vendidos en zonas azules, y la cantidad de vehículos inmobilizados con grúas. Así mismo, se muestran los ingresos asociados por dichos servicios y el comportamiento de la cartera de la Unión Temporal.

El control estará a cargo del auditor financiero bajo la supervisión del coordinador y será efectuado mediante la confrontación de dicha acta con los reportes estadísticos entregados por CMB y los datos calculados en el trabajo de campo de la Interventoría.

Cuando se presenten inconsistencias en la revisión del acta, se generará un informe inmediato para CMB donde se solicite la aclaración pertinente y sólo se firmará dicha acta hasta que se concilien todos los valores consignados en ella.

3.4.4.3. Evaluación Financiera

La Interventoría, a través del auditor encargado, deberá realizar anualmente, el estudio y análisis de los estados financieros de la concesión.

Dicha evaluación, permitirá conocer la situación real del proyecto en términos de rentabilidad tanto para la concesión como para la Dirección de Tránsito. Así mismo, será la base para realizar los ajustes pertinentes, en cualquiera de las partes, con el objeto de mantener la ecuación de equilibrio necesaria en el desarrollo del contrato.

3.4.5. Procesos a Ejecutar en la Auditoría Administrativa

3.4.5.1. Verificación Cumplimiento del Organigrama Propuesto

La Interventoría debe certificar la implantación de una sólida estructura administrativa y operacional por parte de Ciudad Móvil, en cumplimiento con lo establecido en la propuesta técnica contemplada como parte integral del contrato de concesión 001 de 2003.

Dicha actividad se realizará mensualmente, por parte del auditor encargado, con base en los informes administrativos entregados por CMB.

Cuando se detecten inconsistencias, es decir, no se cuente con el recurso humano disponible para la administración y operación del concesionario, se generará un informe para DTB donde se notifique la situación presentada.

3.4.5.2. Verificación Pago de Nómina del Personal Vinculado en la Operación

Es deber de la Interventoría constatar el pago oportuno y adecuado de los salarios al personal operativo y administrativo del concesionario, en procura de que CMB cumpla con las normas legales vigentes.

El método de control será efectuado por el auditor encargado, mediante entrevistas directas con los trabajadores y a través de la revisión quincenal de los soportes de pago que guarda Ciudad Móvil Bucaramanga.

Cuando se detecten falencias en el pago de la nómina, es decir, no se le pague a los trabajadores ó se paguen valores inferiores a los correspondientes, se realizará el informe hacia la concesión, solicitando la respectiva aclaración y exigiendo la corrección de la situación.

3.4.5.3. Verificación Pago de Aportes Parafiscales

Se debe verificar el pago oportuno y adecuado de los aportes parafiscales (Sena-2%, ICBF-3% y Caja de Compensación-4%) correspondientes al nueve por ciento (9%) del valor de la nómina pagada el mes inmediatamente anterior en la caja de compensación escogida para tal fin, según normatividad.

El método de control será efectuado por el auditor encargado, mediante la revisión mensual de los soportes de pago que guarda Ciudad Móvil y será complementado con la información obtenida por la actividad "*Nómina del personal vinculado en la operación*".

Cuando se detecten falencias en el pago de los parafiscales, es decir, no se pague el valor exacto correspondiente, se realizará el informe hacia la concesión, solicitando la respectiva aclaración y exigiendo la corrección de la situación.

3.4.5.4. Verificación Pago de Aportes a la Seguridad Social

Se debe verificar el pago oportuno y adecuado mensual de los aportes a la seguridad social de los trabajadores (Salud, Pensión y Riesgos Profesionales) en las entidades elegidas para tal fin, según normatividad.

El método de control será efectuado por el auditor encargado, mediante la revisión mensual de los soportes de pago que guarda Ciudad Móvil y será complementado con la información obtenida por la actividad "*Nómina del personal vinculado en la operación*".

Cuando se detecten falencias en el pago de los parafiscales, es decir, no se pague el valor exacto correspondiente, se realizará el informe hacia la concesión, solicitando la respectiva aclaración y exigiendo la corrección de la situación.

3.4.5.5. Verificación Entrega de Dotación de Trabajo al Personal

Es deber de la Interventoría, verificar y certificar la entrega de los uniformes al personal, así como demás elementos de dotación necesarios para la seguridad de los trabajadores en la operación, por cuanto hace parte de las disposiciones legales del país.

El método de control será efectuado por el auditor encargado, mediante la revisión de los soportes que guarda Ciudad Móvil y será complementado con la información obtenida por la actividad "*Nómina del personal vinculado en la operación*".

Cuando se detecten falencias en dicha actividad, es decir, no se entregue la dotación necesaria a los trabajadores, se hará la respectiva notificación a CMB solicitando la corrección inmediata de la situación.

3.4.6. Procesos a Ejecutar en la Auditoria Contractual

3.4.6.1. Cuestionamientos que Surjan en el Desarrollo del Contrato

Cuando existan diferencias de criterio e interpretación de los términos de referencia, propuesta técnica o cualquier documento que haga parte integral del contrato de concesión 001/2003 y el contrato Interadministrativo 001/2003 entre Ciudad Móvil Bucaramanga, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y la Interventoría, se deberá buscar la asesoría jurídica que permita obtener un concepto técnico-jurídico para presentar a las partes, el cual sirva para dilucidar dichas discrepancias.

La responsabilidad de ésta actividad estará a cargo del coordinador de la Interventoría y su periodicidad depende exclusivamente de los cuestionamientos que se presenten en el contrato.

La Interventoría deberá conciliar el proceder operativo y administrativo de las partes, a través de los fundamentos de su actividad contractual. No obstante, si se mantienen las discrepancias, se podrá apelar a instancias superiores donde se hagan cargo de la situación en cuestión.

Nota: Las actividades relacionadas con la auditoria Contractual serán realizadas por una firma externa, especializada en el área.

Dicha firma será contratada por la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, con el visto bueno del coordinador, bajo la modalidad de Outsourcing, y deberá generar un informe para la Interventoría donde realice las observaciones y recomendaciones necesarias.

Ahora bien, identificados los procesos de auditoria a desarrollar se procedió a la documentación y estandarización de los documentos necesarios en el sistema,

tales como: el protocolo de los procesos, la diagramación de los procedimientos, las listas de chequeo y verificación, los formatos de registro y los instructivos de aplicación, así como la estructuración del modelo de codificación.

En el siguiente capítulo se describen en forma clara y precisa los detalles sobre el desarrollo de dicha documentación.

4. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE AUDITORIA

Luego de identificar y estructurar claramente los procesos que deben ejecutarse por parte de la interventoría en desarrollo del contrato interadministrativo suscrito por la universidad con la Dirección de Tránsito, se pasó a diseñar y documentar el protocolo de dichos procesos, así como los formatos, instructivos y procedimientos necesarios para el adecuado desarrollo y funcionamiento del sistema de auditorias.

La estructura documental del sistema de auditorias se dividió en las seis (6) áreas de trabajo mostradas en el capítulo anterior, a saber: Operativa, Técnica, Administrativa, Sistemas y Contractual. De igual manera, cada área de trabajo contempló los diferentes procesos que se requieren, según las necesidades del sistema.

Después de conocer los procesos a documentar e identificar los aspectos más importantes que deberían especificarse en el protocolo general de dichos procesos se procedió a diseñar el formato a utilizar para describir tales especificaciones.

Los aspectos generales tenidos en cuenta para desarrollar el modelo general del protocolo de los procesos están orientados de acuerdo a los requisitos que estipula la norma ISO 9001: 2000 en su numeral 4.1.

A continuación se muestra el formato diseñado para dicho protocolo y se ofrece una descripción de las especificaciones contempladas dentro del mismo.



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001-2003



Nombre del Proceso: Control de Procedimientos Operativos **Código:** 01.2.02 **Hoja:** 1 de 2

Objetivo: Vigilar que las actuaciones efectuadas por el personal de CMB en la operación con grúas, REP, Parqueadero, Delegación de funciones y ZEMR, estén de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión No. 001 de 2003.

Alcance: Este proceso se aplica a cualquier operación efectuada por CMB en Grúas, Parqueadero, Delegación de Funciones, REP y Zonas Azules.

Metodología: Verificación de requisitos a través de Visitas de campo aleatorias. **Periodicidad:** Diariamente

Código	Entradas	Código	Salidas
03.2.02.1.00	L.C del procedimiento operativo de las Grúas.	04.2.00.0.00	Informe de Auditoría Operativa.
03.2.02.2.00	L.C del procedimiento operativo del Parq. Autorizado.	07.2.02.0.00	Solicitud de Acción Correctiva.
03.2.02.3.00	L.C del procedimiento operativo con Inmovilizadores.	08.2.02.0.00	Solicitud de Acción Preventiva.
03.2.02.4.00	L.C del procedimiento operativo de los Agentes CMB.		
03.2.02.5.00	L.C del procedimiento operativo en Zonas Azules.		

Proceso Proveedor. Ninguno

Actividades a Ejecutar.

- Verificación de procedimientos operativos ejecutados en Grúas
- Verificación de procedimientos operativos ejecutados en el Parq. Autorizado
- Verificación de procedimientos operativos ejecutados con Inmovilizadores
- Verificación de procedimientos operativos ejecutados por los Agentes CMB
- Verificación de procedimientos operativos ejecutados en Zonas Azules

Proceso Cliente.

- * Control del Área de Influencia para la Operación
- * Consolidación Informe Mensual
- * Acciones Correctivas
- * Acciones Preventivas
- * Evaluación Jurídica Contractual
- * Verificación de Horarios y Días de Funcionamiento de la Concesión
- * Evaluación de la Disponibilidad de Equipos, Instalación y Parque Automotor de CMB.
- * Verificación de la disponibilidad de las comunicaciones en la operación
- * Verificación de la disponibilidad de la papelería necesaria en la operación
- * Seguimiento a Tratamiento de Quejas y Reclamos
- * Control del Uso de los Elementos de Seguridad Industrial en la Operación
- * Verificación Disponibilidad del Recurso Humano necesario en la Operación

Indicadores.

1. Nivel de cumplimiento en la programación
2. Porcentaje de duración en la auditoría
3. Porcentaje de error en la auditoría

Parametros de Control.

- * Nivel de cumplimiento de la programación en la auditoría 100%
- * Tiempo de revisión igual a 5 horas
- * Errores encontrados en la auditoría cero (0)

Documentos Internos y Externos.

- * Resoluciones Vigentes
- * Requisitos Operativos de los Servicios Concesionados
- * Licitación Pública No. 002 de 2002
- * Propuesta Técnica Ciudad Móvil Bucaramanga
- * Contrato de Concesión No. 001 de 2003.
- * Código Nacional de Tránsito

Recursos. Auditor Operativo, papelería, equipo de computo, Equipo de Radio y subsidio de transporte.

Responsable del Proceso.
 Coordinador Interventoría.

Observaciones.

- * Se podrán desarrollar procesos de manera simultanea cuando la planeación de la auditoría lo contemple ó en aquellas situaciones donde se presenten eventualidades en la ejecución de una auditoría.
- * Cuando se presenten irregularidades en el proceder operativo de CMB y el auditor dude sobre la acción a seguir, éste deberá solicitar apoyo del coordinador de la Interventoría, el cual decidirá lo que se debe hacer.

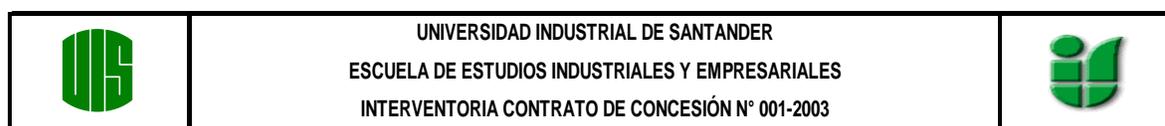
Elaboró: Daniel Barragán S.	Revisó: Gustavo Alfredo Bula	Aprobó: Sergio Muñoz V.	Última Modificación: Enero 12 de 2004	UIS-PR-AO-00-01
---------------------------------------	--	-----------------------------------	---	------------------------

4.1. PROTOCOLO GENERAL.

4.1.1. ENCABEZADO DEL FORMATO.

El formato diseñado para el protocolo general se encuentra dividido en tres cuadros en su parte superior; uno de ellos contiene el logo de la Universidad Industrial de Santander, otro espacio está destinado al logo de la escuela de estudios industriales y empresariales de la UIS, y la parte central de la hoja muestra el nombre de la universidad, el nombre de la escuela y el trabajo que realiza dicha escuela.

A continuación se muestra la forma el diseño de dicha área.



Con esta información se pretende identificar rápida y adecuadamente la naturaleza del documento en cuestión.

4.1.2. NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCESO, Y NÚMERO DE LA HOJA.

Hace referencia al nombre asignado para el proceso y al código que lo identificará dentro de todo el sistema de auditorias que se va a implementar; la forma en que se codificó dicho sistema se explicará posteriormente. De igual manera, se presenta el número de la hoja correspondiente. La siguiente figura muestra el área diseñada para tal fin en el protocolo general.

Nombre del Proceso: <i>Control de Procedimientos Operativos</i>	Código: 01.2.04	Hoja: 1 de 2
---	-----------------	--------------

La codificación utilizada permite identificar rápidamente el área de auditoria al cual pertenece el proceso y el tipo de documento al que se refiere.

4.1.3. OBJETIVO DEL PROCESO.

Este ítem constituye quizás la parte más importante del protocolo, por cuanto determina y define las metas que se pretenden alcanzar con el desarrollo del proceso, y además fija los lineamientos que deben tenerse en cuenta a la hora de definir el alcance, la metodología y actividades a ejecutar.

El siguiente cuadro presenta como está diseñado este ítem en el formato del protocolo general.

Objetivo: Vigilar que las actuaciones efectuadas por el personal de CMB en la operación con grúas, REP, Parqueadero, Delegación de funciones y ZEMR, estén de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión No. 001 de 2003.

4.1.4. ALCANCE DEL PROCESO.

En éste aparte se define la cobertura que tendrá el proceso dentro del sistema; esto depende del tipo de auditoria que se va a realizar y del objetivo que se pretende alcanzar.

Para el caso de la auditoria técnica, los procesos definidos se aplican para todas las instalaciones, maquinarias y equipos de la concesión. Así como, en el área de sistemas se aplica a todos los software aportados por la concesión.

En cuanto a la auditoria operativa, los procesos se aplican para todas las actividades ejecutadas por la concesión.

En lo referente a la auditoria financiera, el alcance de los procesos cubre todos los movimientos financieros que se generen por Ciudad Móvil Bucaramanga ocasionados por ingresos de la operación.

De igual manera, la auditoria administrativa contempla la verificación de los pagos de nómina, aportes parafiscales y aportes a la seguridad social por parte de CMB.

Alcance: Este proceso se aplica a cualquier operación efectuada por CMB en Grúas, Parqueadero, Delegación de Funciones, REP y Zonas Azules.

4.1.5. METODOLOGIA UTILIZADA Y PERIODICIDAD.

La metodología utilizada para efectuar el proceso, hace referencia a la forma en que se va a ejecutar dicho proceso de auditoria; para tal fin se definieron los siguientes métodos de verificación y control.

- ◆ Observación directa durante la operación realizada diariamente por Ciudad Móvil Bucaramanga con apoyo de formato de registro.
- ◆ Revisión de documentos oficiales de CMB entregados a la interventoría.
- ◆ Verificación de cumplimientos a través de listas de chequeo.
- ◆ Análisis de datos a través de herramientas de cálculo.
- ◆ Verificación de datos en forma telefónica.

En lo referente a la periodicidad del proceso, se hace énfasis a la frecuencia con la cual se llevarán a cabo las auditorias; estos tiempos dependen exclusivamente de las necesidades de la operación.

La gráfica siguiente muestra el detalle dentro del protocolo general.

Metodología: Verificación de requisitos a través de Visitas de campo aleatorias.

Periodicidad: Diariamente

4.1.6. ENTRADAS DEL PROCESO.

Las entradas del proceso, hacen referencia a los documentos de apoyo necesarios para realizar las auditorias, tales como: formatos de registro, listas de chequeo y verificación, documentos oficiales de CMB y/o DTB, informes internos de auditorias, entre otros.

Dichos documentos de soporte dependen de las necesidades propias de cada área de trabajo y están definidos en cada uno de los procesos desarrollados.

Para el caso de la auditoria técnica y de sistemas, se requieren las listas de chequeo y verificación de las especificaciones de maquinarias, equipos y software de control, y los documentos oficiales entregados por CMB, tales como los planes de mantenimiento para la maquinaria y equipos de la concesión.

En cuanto a la auditoria operativa, es imperativo contar con los formatos de registro y las listas de chequeo y verificación de los requisitos operativos establecidos en los términos de referencia y la propuesta técnica de CMB.

En lo referente a la auditoria financiera, las actividades desarrolladas están basadas en los informes operativos entregados y los reportes oficiales entregados por el concesionario.

De igual manera, la auditoria administrativa contempla la verificación de los pagos de nómina, aportes parafiscales y aportes a la seguridad social por parte de CMB a través de la revisión de los documentos soportes entregados por Ciudad Móvil Bucaramanga, así como la verificación de los soportes de entrega de dotación y accidentes de trabajo ocurridos durante la operación.

Para la auditoria contractual, se debe hacer uso de los documentos del contrato tales como: el Contrato de Concesión No. 001 de 2003, el Contrato Interadministrativo No. 001 de 2003, las resoluciones vigentes, la Ley 80 de 1993, la ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito, entre otros.

Cada documento que entre a un proceso de auditoria está debidamente codificado, según modelo que posteriormente será explicado.

A continuación se muestra el diseño gráfico de las entradas en el formato del protocolo general.

Código	Entradas
03.2.04.1.00	L.C del procedimiento operativo de las Grúas.
03.2.04.2.00	L.C del procedimiento operativo del Parq. Autorizado.
03.2.04.3.00	L.C del procedimiento operativo con Inmovilizadores.
03.2.04.4.00	L.C del procedimiento operativo de los Agentes CMB.
03.2.04.5.00	L.C del procedimiento operativo en Zonas Azules.

4.1.7. PROCESO PROVEEDOR

Hace referencia al proceso que se realiza con anterioridad a la auditoria que se va a ejecutar, el cual genera los documentos de soporte que se requieren para desarrollar el trabajo de campo del proceso que recibe la información, es decir, el proceso proveedor genera las salidas que sirven como el insumo necesario para llevar a cabo la auditoria correspondiente al proceso actual.

Para identificar qué procesos son proveedores de los otros, fue imperativo definir claramente las interrelaciones entre las diferentes actividades de auditoria que se ejecutan por la interventoria; la identificación y definición de las interrelaciones se explicaron en el capítulo inmediatamente anterior.

La correcta y adecuada identificación de las interrelaciones genera el enfoque sistémico que se pretende para el modelo de auditorias y permite su aplicabilidad en las actividades de la interventoria.

Proceso Proveedor. <i>Ninguno</i>

4.1.8. SALIDAS DEL PROCESO.

Las salidas del proceso, hacen referencia a los resultados obtenidos durante las auditorias, los cuales están representados en los diferentes documentos de apoyo generados como consecuencia de las actividades del auditor; dichos

documentos pueden ser: informes de auditorias, informes estadísticos, actas de mejoramiento, y solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas, entre otros.

Los resultados obtenidos a través del trabajo de campo, varían de acuerdo a la naturaleza de la auditoria y se entregan al coordinador de la interventoria para su revisión y posterior a Ciudad Móvil Bucaramanga, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y/o entidad que lo requiera.

Todas las salidas de los procesos están debidamente soportadas en los registros y hallazgos de las auditorias, así como, en los documentos oficiales de CMB y DTB que reciben en la interventoria, los cuales reposan en el archivo interno de la oficina.

Para el caso de la auditoria técnica y de sistemas, los documentos que se generan como consecuencia de las auditorias pueden ser: informes, actas de mejoramiento, y solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas, según sea el caso.

En cuanto a la auditoria operativa, los efectos que genera el trabajo de campo y posterior análisis de la información, se encuentran reflejados en los informes internos de trabajo, los reportes estadísticos, y las solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas, dependiendo del proceso realizado y la gravedad de los hallazgos encontrados.

En lo relacionado con la auditoria financiera, los resultados obtenidos durante los procesos ejecutados, están consignados en la aprobación del acta de participaciones por parte de la interventora y en los informes internos generados por el auditor encargado o quien haga las veces, respecto a los movimientos de la fiduciarios efectuados por CMB mensualmente. De igual manera, se puede obtener del proceso de auditoria un análisis del estado financiero de la

concesión, el cual permite contar con una base para efectuar los respectivos ajustes en CMB, en aras de mantener la ecuación de equilibrio contractual del contrato de concesión No. 001 de 2003.

Así mismo, en la auditoría administrativa se obtiene como resultado los informes internos que se entregan al coordinador de la interventoría, y cuando haya lugar las respectivas solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas por los incumplimientos detectados y/o riesgos potenciales de suceder.

Cuando se realiza la auditoría contractual, se obtiene como resultado un documento que contiene el concepto técnico-jurídico emitido por el profesional del derecho contratado por la interventoría para resolver los cuestionamientos generados en la interpretación de los documentos del contrato de concesión, así como las respectivas acciones correctivas y/o preventivas a que haya lugar.

Cada documento correspondiente a una salida de un proceso de auditoría está debidamente codificado, según modelo que posteriormente será explicado.

A continuación se muestra el diseño gráfico de las salidas en el formato del protocolo general.

Código	Salidas
<i>04.2.00.0.00</i>	<i>Informe de Auditoría Operativa.</i>
<i>08.2.04.0.00</i>	<i>Solicitud de Acción Correctiva.</i>
<i>09.2.04.0.00</i>	<i>Solicitud de Acción Preventiva.</i>

4.1.9. PROCESO CLIENTE.

Es el proceso que recibe los resultados obtenidos en la auditoría ejecutada, a través de los diferentes documentos generados, tales como: informes, actas de

mejoramiento, y solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas; En éste caso el proceso cliente utiliza las salidas del proceso actual como insumo para desarrollar la auditoria correspondiente.

Para identificar que procesos son clientes de los otros, fue necesario definir claramente las interrelaciones entre las diferentes actividades de auditoria que se ejecutan por la interventoria; la identificación y definición de las interrelaciones se explicaron en el capítulo inmediatamente anterior.

La correcta y adecuada identificación de las interrelaciones genera el enfoque sistémico que se pretende para el modelo de auditorias y permite su aplicabilidad en las actividades de la interventoria.

Proceso Cliente.

- * *Control del Área de Influencia para la Operación*
- * *Consolidación Informe Mensual*
- * *Acciones Correctivas*
- * *Acciones Preventivas*
- * *Evaluación Jurídica Contractual*
- * *Verificación de Horarios y Días de Funcionamiento de la Concesión*
- * *Evaluación de la Disponibilidad de Equipos, Instalación y Parque Automotor de CMB.*
- * *Verificación de la disponibilidad de las comunicaciones en la operación*
- * *Verificación de la disponibilidad de la papelería necesaria en la operación*
- * *Seguimiento a Tratamiento de Quejas y Reclamos*
- * *Control del Uso de los Elementos de Seguridad Industrial en la Operación*
- * *Verificación Disponibilidad del Recurso Humano necesario en la Operación*

4.1.10. ACTIVIDADES A EJECUTAR.

Este ítem hace referencia a las diferentes actividades que deben ejecutarse en el desarrollo de los procesos de auditoria de la interventoria.

Para identificar y definir las actividades a desarrollar en cada uno de los procesos se tuvieron en cuenta los requerimientos estipulados en el contrato de concesión No. 001 de 2003, a través de la licitación pública y la oferta técnica de CMB.

En el área técnica, todas las acciones de la interventoría están encaminadas a la verificación del cumplimiento de los requerimientos y especificaciones para las instalaciones, maquinarias y equipos aportados por el concesionario en desarrollo del contrato. De igual manera, para la auditoria en sistemas, las actividades a desarrollar están orientadas a la verificación de las especificaciones de los diferentes software utilizados por CMB en la operación y administración de los servicios concesionados.

En cuanto a la auditoria operativa, el enfoque de vigilancia y control recae sobre todas los procedimientos ejecutados por el personal de CMB en cada uno de los servicios concesionados. No obstante, para algunos procesos como el seguimiento al tratamiento de quejas y reclamos, y la evaluación del Impacto de las Campañas Educativas y de Divulgación realizadas por CMB, deben planearse de acuerdo a las condiciones del entorno y a las necesidades plasmadas por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga; los lineamientos específicos para el desarrollo de dichos procesos serán fijados de común acuerdo por la DTB, CMB y la Interventoría.

Para el área financiera, se definieron actividades dirigidas a verificar los soportes de ingresos generados por la operación del concesionario y los movimientos fiduciarios diarios de CMB. Así como, hacia el análisis del estado financiero de la concesión.

De igual manera, en la auditoria administrativa se establecieron actividades para la verificación de los soportes del pago adecuado y oportuno de la nómina, seguridad social y los parafiscales. Así como, las entregas de dotación y los accidentes de trabajo.

Cuando se realiza la auditoria contractual, se trabaja sobre los cuestionamientos generados en la interpretación de los documentos del contrato de concesión.

A continuación se muestra el gráfico correspondiente.

Actividades a Ejecutar.
<i>Verificación de procedimientos operativos ejecutados en Grúas</i>
<i>Verificación de procedimientos operativos ejecutados en el Parq. Autorizado</i>
<i>Verificación de procedimientos operativos ejecutados con Inmovilizadores</i>
<i>Verificación de procedimientos operativos ejecutados por los Agentes CMB</i>
<i>Verificación de procedimientos operativos ejecutados en Zonas Azules</i>

4.1.11. INDICADORES DEL PROCESO

Los indicadores se definieron con base en los puntos neurálgicos de control identificados para uno de los procesos.

Es importante definir y establecer indicadores que permitan medir la eficiencia y eficacia de los procesos de auditorias, por cuanto es la base para efectuar y ejecutar los ajustes necesarios para mantener un nivel de cumplimiento aceptable según los criterios que establezca la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

Posterior a la definición de los indicadores, se diseñó el formato requerido para describir los aspectos generales, conocido como la hoja de vida del indicador. (Ver hoja siguiente. Hoja de Vida Indicador)

A continuación se muestra el área dispuesta dentro del formato general del protocolo de los procesos para colocar el nombre de los indicadores.

Indicadores.
1. Nivel de cumplimiento en la programación
2. Porcentaje de duración en la auditoria
3. Porcentaje de error en la auditoria



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESC. EST. INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
INTERVENTORÍA CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 001/03



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Nombre del indicador:

Abreviatura:

Objetivo del Indicador:

Descripción:

Periodicidad:

Fecha de Medición:

Responsable del resultado:

Responsable de la medición:

Fuente de información:

EXPRESION MATEMATICA

UNIDAD DE MEDIDA

Valor meta del indicador:

Sentido:

OBSERVACIONES:

Realizó:

Revisó

Aprobó

Fecha última
revisión.

4.1.12. PARAMETROS DE CONTROL

La definición de los parámetros que deben controlarse en cada proceso, están de acuerdo a los objetivos, el alcance, la metodología y las actividades establecidas dentro de las auditorías.

Sin embargo, la orientación dada en este punto está enfocada hacia la verificación y el control del nivel de cumplimiento que tenga la Interventoría sobre los procesos establecidos en los capítulos anteriores, para de esta forma hacer que CMB cumpla con los requisitos especificados en el contrato de concesión N° 001/03.

Es importante mencionar, que los parámetros de control hacen referencia a los puntos neurálgicos de todos los procesos.

Es así como los parámetros de control para los seis (6) programas de auditoría, están orientados a verificar el cumplimiento de los requerimientos de cada proceso que desarrolla la Interventoría, expresados en tiempo, calidad y cantidad.

Parametros de Control.

- *Nivel de cumplimiento de la programación en la auditoría 100%
- *Tiempo de revisión igual a un (1) día
- *Errores encontrados en la auditoría cero (0)

4.1.13. DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS

La definición de los documentos internos y externos que se requieren de soporte para dilucidar cualquier cuestionamiento que se pueda presentar durante el desarrollo de las auditorías, están basados en todos los documentos legales propios del contrato de concesión, tales como: la licitación pública No.

002 de 2002, la oferta técnica realizada por Ciudad Móvil Bucaramanga, las resoluciones vigentes y toda la normatividad vigente aplicable en la ejecución de dicho contrato.

De igual manera, dentro de la identificación de los requisitos estipulados en el contrato de concesión No. 001 de 2003, se desarrollaron listas de chequeo y formatos de registro que permiten auditar las actividades de CMB; el método utilizado y los criterios de elaboración se explicarán más adelante.

La presentación gráfica en el formato general del protocolo es la siguiente.

Documentos Internos y Externos.

- * *Resoluciones Vigentes*
- * *Requisitos Operativos de los Servicios Concesionados*
- * *Licitación Pública No. 002 de 2002*
- * *Propuesta Técnica Ciudad Móvil Bucaramanga*
- * *Contrato de Concesión No. 001 de 2003.*
- * *Código Nacional de Tránsito*

4.1.14. RECURSOS NECESARIOS Y RESPONSABLE DEL PROCESO

Los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de auditoria, se definieron con base en la experiencia adquirida durante el trabajo de campo de los autores del proyecto en la interventoria. Dichos recursos pueden ser económicos, equipos de computo, y de personal.

En lo referente al responsable del proceso, se tiene al coordinador de la interventoria, puesto que la persona en dicho cargo, responde por el funcionamiento y operación de la oficina.

Recursos. Auditor Operativo, papelería, equipo de computo, Equipo de Radio y subsidio de transporte.

Responsable del Proceso.

Coordinador Interventoría.

4.1.15. OBSERVACIONES

Dentro del protocolo general de los procesos, se apartó un espacio para detallar las observaciones necesarias que deben tenerse en cuenta al momento de ejecutar las auditorías.

Las anotaciones que se generen en cada proceso dependen de la naturaleza de las auditorías que se realicen y de otros parámetros como la metodología utilizada, el objetivo y alcance del proceso.

Gráficamente se representa de la siguiente manera:

Observaciones.

* Se podrán desarrollar procesos de manera simultánea cuando la planeación de la auditoría lo contemple ó en aquellas situaciones donde se presenten eventualidades en la ejecución de una auditoría.

* Cuando se presenten irregularidades en el proceder operativo de CMB y el auditor dude sobre la acción a seguir, éste deberá solicitar apoyo del coordinador de la Interventoría, el cual decidirá lo que se debe hacer.

4.1.16. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PROCESO Y FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN.

Para asignar los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de los protocolos de los procesos, se tuvieron en cuenta los cargos desempeñados por los autores del proyecto en la interventoría, y las responsabilidades delegadas a los profesionales de apoyo y al coordinador de la interventoría.

- ◆ *Elaboración del protocolo del proceso:* cada autor del proyecto elaboró los protocolos correspondientes a las auditorías que realizaban en la interventoría, es decir, el área operativa, técnica y contractual estaba asignada a uno de ellos y las auditorías de sistemas, financiera y administrativa al otro autor.

Es importante mencionar, que durante el trabajo práctico de los autores en la interventoría siempre se buscó la polivalencia en las actividades realizadas. No

obstante, se asignaron las responsabilidades de esta manera para ganar practicidad en la operación realizada.

- ◆ Revisión del protocolo del proceso: cada profesional de apoyo vinculado al proyecto revisó el área bajo su responsabilidad, según lo acordado al interior de la interventoría entre los profesores, el coordinador y los autores del proyecto.
- ◆ Aprobación del protocolo de los procesos: el responsable de aprobar la estructura y descripción de los procesos es el coordinador de la interventoría, por cuanto dicha persona posee el conocimiento detallado de los documentos del contrato de concesión No. 001 de 2003, y fue el jefe inmediato en la interventoría de los auditores y posteriormente autores del proyecto.

La gráfica siguiente muestra la forma dispuesta en el formato general del protocolo.

Elaboró: <i>Daniel Barraquán S.</i>	Revisó: <i>Gustavo Alfredo Bula</i>	Aprobó: <i>Sergio Muñoz V.</i>	Última Modificación: <i>Enero 12 de 2004</i>	UIS-PG-00-00-01
--	--	-----------------------------------	---	-----------------

Luego de diseñar y estandarizar los aspectos generales para cada proceso, se procedió a la diagramación del flujo de los procesos a ejecutar.

4.2. DIAGRAMACIÓN.

Para la definición, estandarización y diagramación de los flujos de proceso, se tuvo en cuenta el modelo del ciclo PHVA; la estructura que se maneja en todas las auditorías contempla las fases de planeación, realización, verificación y las acciones de mejora.

El diseño del formato de diagramación contempla un encabezado, el nombre del proceso, el código asignado, el número de la hoja y la estructura de

diagramación; cada actividad mostrada en el diagrama de flujo, tiene asociado el responsable correspondiente.

En forma general, todos los diagramas de flujo realizados presentan la siguiente organización:

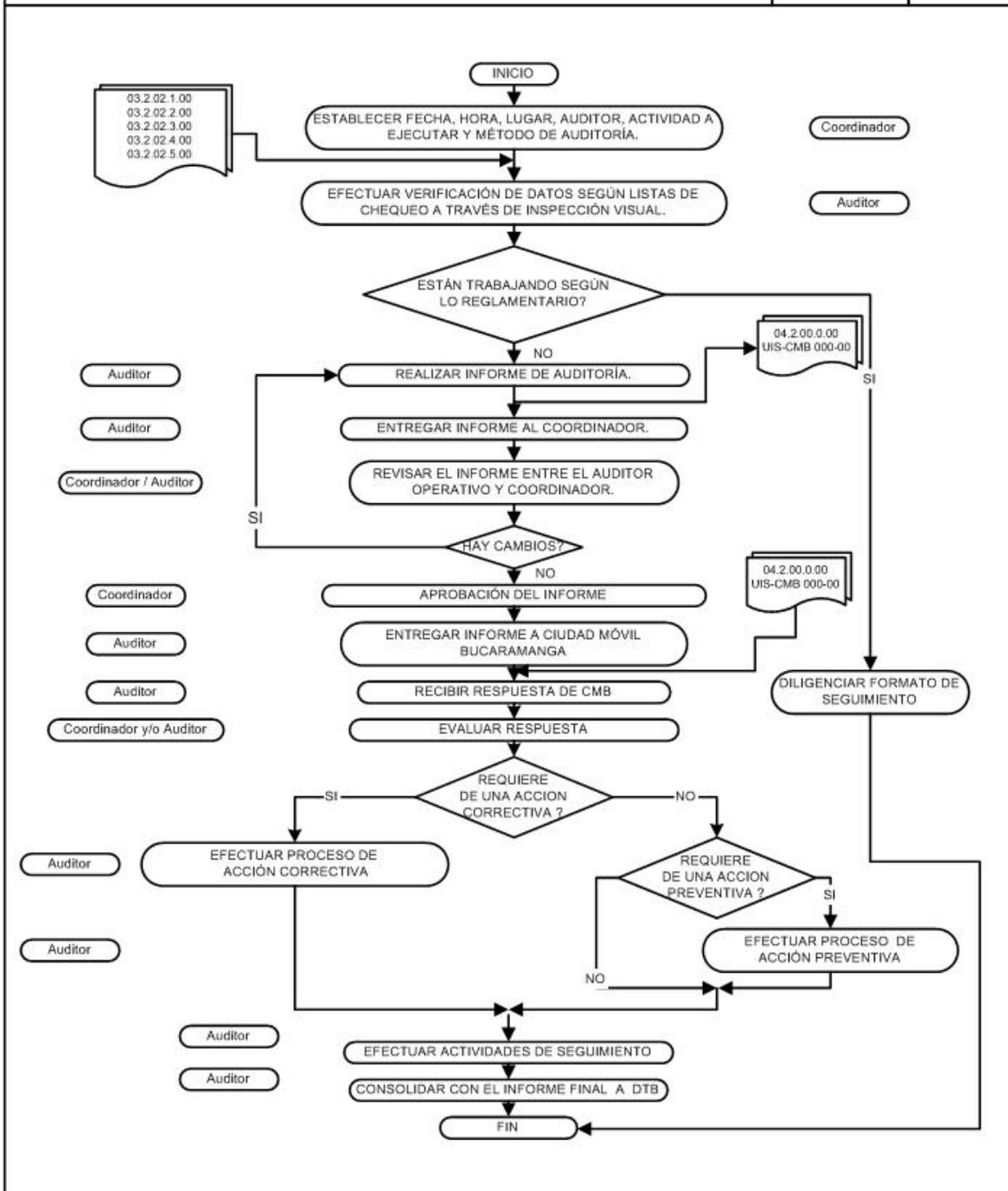
- ◆ *Planeación de la Auditoria:* Está actividad permite establecer la fecha, hora, lugar, área de auditoria, auditor responsable y el método a utilizar para el trabajo de campo. Además la definición de los parámetros anteriores, dependen de las condiciones y necesidades existentes en la interventora. Dicha planeación es realizada de manera conjunta por el coordinador y los auditores.

- ◆ *Realización de la Auditoria:* Hace referencia a las actividades desarrolladas durante el trabajo de campo de la auditoria; las acciones desarrolladas durante la ejecución de la auditoria, dependen de los parámetros definidos en la planeación.

- ◆ *Verificación de la Información obtenida en el trabajo de campo:* Luego de registrar los datos en el trabajo de campo es necesario generar la información correspondiente para efectuar la verificación frente a los requerimientos que se tienen o según informes que entrega Ciudad Móvil Bucaramanga a la interventoría.

- ◆ *Verificación de Acciones de Mejora:* Esta fase sólo se ejecuta cuando se encuentran inconformidades durante el proceso de auditoria, en caso contrario, sólo se consolidan las conclusiones de la auditoria en el informe mensual de actividades que se entrega a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

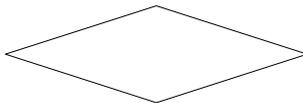
A continuación se muestra un modelo de diagrama.



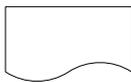
Ahora bien, es importante aclarar el significado de los símbolos dentro de los diagramas de flujo que se realizaron. Dicha simbología se muestra a continuación:



Representa el desarrollo de una actividad dentro del proceso.



Significa un punto de decisión en el desarrollo del proceso.



Especifica que existe un documento relacionado con alguna actividad dentro del proceso



Estas flechas permiten mostrar el sentido de las entradas y salidas de una actividad

4.3. DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LAS LISTAS DE CHEQUEO, FORMATOS DE REGISTRO E INSTRUCTIVOS DE APLICACIÓN.

Para facilitar las actividades de registro y control efectuadas por la interventoría respecto a los requerimientos técnicos, operativos, financieros, administrativos y de sistemas que debe cumplir el concesionario, se diseñaron listas de chequeo, formatos de registro e instructivos de aplicación que sirven de soporte para realizar los procesos de auditorías, de acuerdo a lo estipulado en el protocolo de los procesos y los diagramas de flujo, anteriormente explicados. A continuación se explicará la utilización de estos documentos en el sistema de auditorías.

4.3.1. LISTAS DE CHEQUEO Y VERIFICACIÓN.

Es un formato diseñado exclusivamente para verificar el cumplimiento o no de los requisitos técnicos de la infraestructura, maquinaria y equipos del concesionario, así como, las especificaciones de cada software aportado por CMB para la operación y administración de la concesión. De igual manera, se elaboraron listas de chequeo que permiten verificar el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos operativos de los servicios concesionados.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001-2003		ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES	
LISTA DE CHEQUEO PARA EQUIPOS DE RECAUDO PORTÁTIL ZEMR				Hoja 3 de 5	03.1.01.5.04
No	EQUIPO DE RECAUDO PORTÁTIL - ERGONOMÍA	Cumple		REQUISITOS PROP. TÉCNICA	
		SI	NO		
29	El diseño del equipo es ergonómico.				
30	La pantalla de Display y botones pueden ser operados por cualquier tipo de persona.				
31	Cuando la iluminación exterior falla, el Display de luz de atrás (Back Ligh) incrementa el potencial de luz.				
No	EQUIPO DE RECAUDO PORTÁTIL - COMPOSICIÓN Y MANEJO DE ESPACIOS	Cumple			
		SI	NO		
32	El formato estándar del VERSAPACK atiende desde 2 a 20 celdas de estacionamiento en vía pública.				
No	EQUIPO DE RECAUDO PORTÁTIL - IMPRESORA CON CORTADOR	Cumple			
		SI	NO		
33	El tipo de papel usado es térmico.				
34	El termo - elemento de la impresora está equipado con pines que transfieren el calor al papel.				
No	EQUIPO DE RECAUDO PORTÁTIL - IMPRESORA TÉRMICA	Cumple			
		SI	NO		
35	Esta libre de mantenimientos				
36	Las impresiones son extremadamente claras y con grandes contrastes				
37	Las impresiones son fidedignas con cualquier temperatura				
38	Imprime gráficos				
39	Usa papeles en blanco o pre-impresos				
40	Genera impresiones de prueba.				
No	EQUIPO DE RECAUDO PORTÁTIL - UNIDAD TÉRMICA DE IMPRESIÓN	Cumple			
		SI	NO		
41	La densidad de pixeles es de 3 dots/mm				
42	Acepta 21 caracteres por línea				
43	La salida es de 20 V / 5 V DC				
44	Su peso es de 280 gramos				
				Fecha	___ / ___ / ___
				Hora Inicio	_____
				Hora Term.	_____
AUXTOR		CMB			

Dicho formato está compuesto principalmente por el encabezado del documento, el nombre y código asignado a la lista según codificación implementada, los subtítulos de los diferentes ítems a revisar y el detalle de los requerimientos en cada caso, y las casillas para colocar el visto bueno o malo de la revisión. De igual manera, trae las casillas para la firma del auditor responsable y el representante de CMB en dicha auditoria. A continuación se muestra el modelo utilizado para las listas de chequeo en mención (ver hoja siguiente).

4.3.2. FORMATOS DE REGISTRO.

Es un documento que permite registrar los datos encontrados durante las actividades operativas, financieras y administrativas de la interventoria realizadas durante las auditorias.

Dichos formatos de registro, fueron diseñados teniendo en cuenta los requerimientos estipulados en el contrato de concesión No. 001 de 2003 y con la claridad de facilitar el trabajo de campo de los auditores y asegurar la verificación de todos los requisitos de la auditoria en forma simultanea.

A través de los formatos de registro, se verifican los horarios y días de funcionamiento de CMB, los procedimientos operativos ejecutados, el área de influencia para la operación, la ejecución de los programas de mantenimiento, la disponibilidad de equipos y parque automotor, la disponibilidad de los equipos de la operación, la disponibilidad de planillas de registro, la disponibilidad del recurso humano y elementos de seguridad industrial, la papelería necesaria para la operación, las acciones preventivas y/o correctivas implementadas y el tratamiento de las quejas y reclamos de los usuarios del servicio de CMB, entre otros.

De igual manera, se pueden registrar datos correspondientes a los servicios realizados por CMB en la operación y tener un soporte para el análisis de información, así como, los ingresos asociados a dicho concepto.

Así mismo, en las actividades de la auditoría administrativa se pueden registrar los datos correspondientes al pago de nómina, seguridad social y parafiscales, así como, los datos de la dotación entregada.

En forma general, puede decirse que cada formato diseñado contiene los datos básicos de la auditoría, tales como: hora, lugar, fecha y auditor encargado, así como el nombre del formato y el código asignado; y en la parte central trae los espacios para diligenciar los datos de la verificación requerida.

4.3.3. INSTRUCTIVOS DE APLICACIÓN.

Los instructivos de aplicación son documentos que describen de manera clara y detallada, la forma en que se deben realizar las cosas; para efectos del proyecto, se desarrollaron los siguientes documentos:

4.3.3.1. Instructivo para el diligenciamiento de datos en los formatos de registro.

Son aquellos instructivos elaborados como herramienta de soporte para los auditores al momento de diligenciar los formatos de registro en el desarrollo de las auditorías. En éste caso, dichos documentos explican la forma como se debe llevarse a cabo el registro de los datos de tal manera que se minimice al máximo los errores humanos durante el trabajo de campo.

Todos los formatos diseñados para la toma de datos en la operación contienen el respectivo instructivo de aplicación.

4.3.3.2. Instructivos para el análisis de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Luego de efectuar el trabajo de campo de la auditoria se debe proceder al análisis de los datos obtenidos, por tal motivo fue necesario desarrollar los modelos que describen como debe realizarse el procesamiento de dichos datos.

La información generada del análisis de los datos sirve de fundamentos a la hora de revisar los informes diarios de operación entregados por Ciudad Móvil Bucaramanga a la Interventoría.

Todos los formatos diseñados para la toma de datos contienen el respectivo instructivo de análisis de los datos.

4.3.3.3. Instructivos para la elaboración de los análisis estadísticos de la operación.

Estos documentos explican la forma de realizar el análisis estadístico de la operación para los servicios concesionados; dichos instructivos se requieren para el sistema de auditorias, ya que se estableció un proceso dentro del área operativa que contempla en análisis de la operación con base en los informes que genera el concesionario para la interventoría.

4.3.3.4. Instructivos para elaborar los informes de auditoria

Los instructivos desarrollados como modelos para la elaboración de los informes de auditoria, se realizaron con base en la experiencia de los autores como auditores en la interventoria.

El trabajo desarrollado contempló la elaboración de un modelo genérico de informe por cada área de auditoria.

Los instructivos de aplicación se diseñaron para facilitar el trabajo de campo de los auditores y asegurar el desarrollo de las actividades en forma correcta.

En forma general, puede decirse que cada instructivo diseñado contiene los datos correspondientes al nombre del formato y el código asignado, el responsable de la elaboración y aprobación; y en la parte central trae escrito los pasos que deben seguirse para desarrollar la actividad correspondiente.

Ahora bien, luego de realizar la descripción correspondiente a la documentación del sistema de auditorías, es necesario explicar el modelo utilizado para la codificación de los documentos.

4.4. ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN DEL SISTEMA.

El modelo diseñado para la codificación de los documentos relacionados con el sistema de auditorías, consta de ocho (8) dígitos clasificados de la siguiente forma.

1^{er} y 2^{do} Dígito: Hace referencia al tipo de documento; estos pueden ser:

- 01- Proceso.*
- 02- Documento oficial CMB*
- 03- Lista de chequeo y verificación.*
- 04- Informe de auditoría.*
- 05- Reporte estadístico.*
- 06- Acta de compromiso de mejoramiento.*
- 07- Solicitud Acciones Correctivas.*
- 08- Solicitud Acciones Preventivas.*
- 09- Procedimiento.*
- 10- Formato de registro.*
- 11- Instructivo de aplicación.*

- 12- *Solicitudes de usuarios.*
- 13- *Ficha Técnica de Mantenimiento.*
- 14- *Informe externo.*
- 15- *Documentos Legales.*

3^{er} Dígito: permite identificar el tipo de auditoria al cual pertenece el documento, a saber:

- 1. *Auditoria Técnica.*
- 2. *Auditoria Operativa.*
- 3. *Auditoria de Sistemas.*
- 4. *Auditoria Financiera.*
- 5. *Auditoria Administrativa.*
- 6. *Auditoria Contractual.*

4^{to} y 5^{to} Dígito: corresponde al número del proceso, clasificado de acuerdo al tipo de auditoria al que pertenece, así:

◆ **Procesos a ejecutar en la Auditoria Técnica.**

- 01- *Revisión de Especificaciones Técnicas.*
- 02- *Evaluación y Aprobación de los Programas de Mantenimiento.*

◆ **Procesos a ejecutar en la Auditoria Operativa.**

- 01- *Verificación de Horarios y días de funcionamiento.*
- 02- *Control de los Procedimientos Operativos.*
- 03- *Control del Área de influencia para la operación.*
- 04- *Análisis estadístico de la operación.*
- 05- *Control de Ejecución de los Programas de Mantenimiento.*
- 06- *Evaluación de la Disponibilidad de Equipos y Parque Automotor.*
- 07- *Toma de Muestras y Análisis de Datos.*

- 08- Evaluación del Impacto de las Campañas Educativas y Divulgación.*
- 09- Verificación de la Disponibilidad de los Equipos de la Operación*
- 10- Verificación de la disponibilidad de planillas de registro, hojas de inventario y otros elementos necesarios para la operación.*
- 11- Evaluación y Seguimiento al tratamiento de quejas y reclamos.*
- 12- Control de la Dotación de Elementos de seguridad industrial a los trabajadores.*
- 13- Verificación Disponibilidad del Recurso humano necesario para la operación.*
- 14- Verificación de Soportes de Ingresos.*
- 15- Verificación de las Acciones Correctivas.*
- 16- Verificación de las Acciones Preventivas.*

◆ **Procesos a ejecutar en la Auditoria de Sistemas.**

- 01- Revisión de los Software utilizados en la operación del concesionario.*

◆ **Procesos a ejecutar en la Auditoria Financiera.**

- 01- Control de Movimientos en la cuenta de la Fiducia*
- 02- Revisión y Aprobación del Acta de liquidación de participación mensual.*
- 03- Evaluación Financiera.*

◆ **Procesos a ejecutar en la Auditoria Administrativa.**

- 01- Verificación Cumplimiento del Organigrama Propuesto.*
- 02- Verificación Pago de Nómina del Personal Vinculado en la Operación.*
- 03- Verificación Pago de Aportes Parafiscales.*
- 04- Verificación Pago de Aportes a la Seguridad Social.*
- 05- Verificación Entrega de Dotación de Trabajo al Personal.*

◆ **Procesos a ejecutar en la Auditoria Contractual**

- 01- Cuestionamientos que Surjan en el Desarrollo del Contrato.*

6^{to} Dígito: Identifica el tipo de servicio concesionado a CMB a través del contrato, que está involucrado en la auditoria, a saber:

0. *No aplica para el documento.*
1. *Grúas.*
2. *Parqueadero Autorizado.*
3. *Recuperadores del espacio público-REP.*
4. *Delegación de funciones.*
5. *Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado-ZEMR.*
6. *Sede Administrativa*

7^{mo} y 8^{vo} Dígito: permite detallar los diferentes campos de auditoria dentro de cada servicio concesionado, así:

◆ **Grúas.**

- 01- *Vehículos para el arrastre de rodantes livianos.*
- 02- *Vehículos para el arrastre de rodantes medianos.*
- 03- *Vehículos para el arrastre de rodantes pesados.*

◆ **Parqueadero Autorizado.**

- 01- *Infraestructura del parqueadero.*
- 02- *Centro de atención personalizada.*

◆ **Recuperadores del Espacio Público-REP.**

- 01- *Equipo inmovilizador.*
- 02- *Vehículo para transporte de los inmovilizadores.*

◆ **Delegación de Funciones.**

- 01- *Motocicletas yamaha.*

◆ **Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado-ZEMR.**

01- Señalización.

02- Equipo de recaudo portátil.

03- Equipo de recaudo fijo

◆ **Sede Administrativa**

01- Infraestructura

02- Camioneta Pick Up

4.5. ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN DE INFORMES.

El modelo diseñado para la codificación de los informes y documentos relacionados con el sistema de auditorias, consta de cuatro partes y dependen de la naturaleza del documento; en el proyecto se generan informes internos de auditoria y oficios hacia otras entidades.

◆ **Oficios hacia otras entidades.** La estructura utilizada es la siguiente:

1^{ra} Parte: Hace referencia a la entidad que está generando el formato; en este caso todos los formatos serán de la UIS.

2^{da} Parte: Permite identificar la entidad a la cual se dirige el formato de la referencia. Para efectos del proyecto pueden ser:

CMB: Ciudad Móvil Bucaramanga.

DTB: Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

PM: Planeación Municipal

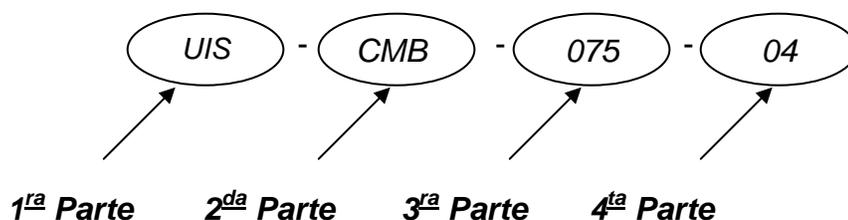
Nota: Todas las abreviaturas utilizadas corresponden a las iniciales de la entidad a donde se dirige el oficio.

3^{ra} Parte: Hace referencia al consecutivo de oficios entregados a la entidad que se le envía el documento; cada año dicho consecutivo vuelve a 000.

4^{ta} Parte: Especifica los dos últimos dígitos de del año en que se genera el documento.

A continuación se muestra un ejemplo.

- ◆ Si el oficio se dirige a Ciudad Móvil Bucaramanga, en el año 2004 y se anteriormente se han enviado 74 cartas, entonces la codificación del documento será:



- ◆ **Informes internos de auditoría.** la estructura utilizada es la siguiente:

1^{ra} Parte: Hace referencia a la entidad que está generando el formato; en este caso todos los formatos serán de la UIS.

2^{da} Parte: Permite identificar el auditor responsable del informe. Para efectos del proyecto serán aquellas personas que estén trabajando para la interventoría como auditores. Como ejemplo pueden ser:

CA: Camilo López. FM: Francisco Mesa. RS: Rosa Santamaría.

Nota: todas las abreviaturas utilizadas corresponden a las iniciales del primer nombre y primer apellido del auditor encargado.

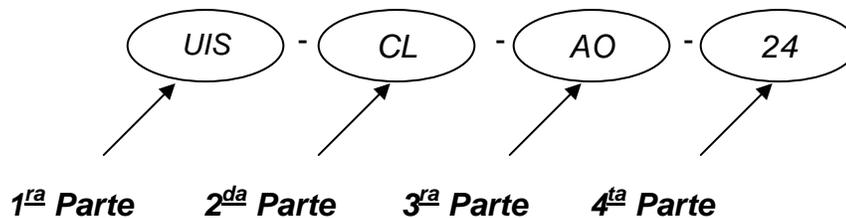
3^{ra} Parte: Hace referencia a la naturaleza de la auditoria realizada; en el proyecto se contemplaron seis (6):

AT - Auditoria Técnica
AO - Auditoria Operativa
AA - Auditoria Administrativa
AS - Auditoria de Sistemas
AF - Auditoria Financiera
AC - Auditoria Contractual

4^{ta} Parte: Hace referencia al consecutivo de oficios entregados por el auditor en dicha área de auditoria.

A continuación se muestra un ejemplo.

- ◆ Si el oficio lo realiza Camilo López, luego de efectuar la auditoria operativa, y anteriormente han entregado 23 oficios, entonces la codificación del documento será:



4.6. ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN DE FORMATOS.

El modelo diseñado para la codificación de los formatos relacionados con el sistema de auditorias, consta de cuatro partes y dependen de la naturaleza del documento.

1^{ra} Parte: Hace referencia a la entidad que está generando el formato; en este caso todos los formatos serán de la UIS.

2^{da} Parte: Permite identificar el tipo de documento. Para efectos del proyecto pueden ser:

PG: Protocolo General.
DF: Diagrama de Flujo.
FR: Formato de Registro.
IN: Instructivo

Nota: todas las abreviaturas utilizadas corresponden a las iniciales del nombre del documento.

3^{ra} Parte: Hace referencia a la naturaleza de la auditoria realizada; en el proyecto se contemplaron seis (6):

00 – Aplica para todas las auditorias
AT - Auditoria Técnica
AO - Auditoria Operativa
AA - Auditoria Administrativa
AS - Auditoria de Sistemas
AF - Auditoria Financiera
AC - Auditoria Contractual

4^{ta} Parte: cuando se hace referencia a formatos de registro se debe especificar el tipo de servicio a que pertenece, de lo contrario se colocará 00.

00- No aplica.
01- Grúas.

02- Parqueadero Autorizado.

03- Recuperadores del Espacio Público

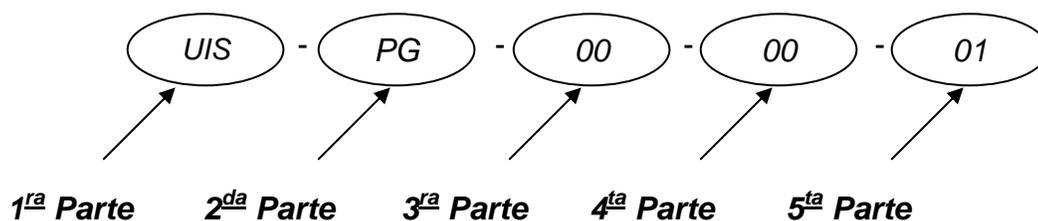
04- Delegación de Funciones

05- Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado

5^{ta} Parte: hace referencia al consecutivo de formatos realizados para su actualización correspondiente.

A continuación se muestra un ejemplo.

- ◆ Si el formato realizado es para documentar el protocolo general de todos los procesos, pero además es la primera versión elaborada, entonces la codificación del documento será:



Por último, es importante mencionar que, debido a los posibles cambios que se puedan presentar durante el funcionamiento de la Interventoría, dentro de la Documentación del Sistema, quedó establecida una Metodología con su respectivo formato para Crear, Actualizar, Modificar o Anular cualquier tipo de documento utilizado para el desarrollo de los Procesos de Auditoría.

A continuación se muestra el formato que se creó para realizar dicha tarea:

	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER			
INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001/03				
SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN, MODIFICACIÓN O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS			CÓDIGO:	
NOMBRE:			CÓDIGO:	
TIPO DE DOCUMENTO: <input type="checkbox"/> Protocolo <input type="checkbox"/> Procedimiento <input type="checkbox"/> Instructivo <input type="checkbox"/> Formato				
TIPO DE AUDITORIA A LA QUE PERTENECE:				
Fecha de Creación:	Fecha Actualización:	Fecha Modificación:	Fecha Anulación:	
CAUSAS DE (Creación, Actualización, Modificación o Anulación):				
COMENTARIOS AL DOCUMENTO PROPUESTO:				
APROBADO:		NO APROBADO:		
Responsable:		Responsable:		

Ahora bien, luego de Documentar el Sistema de Auditoria se procedió a la Implementación del mismo; las incidencias de ejecución del Modelo de Auditorias se comentan en el siguiente capítulo.

5. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE AUDITORIA

Posterior a la identificación y documentación de los procesos de auditoria que contempla el sistema desarrollado, se procedió a realizar su implementación; la metodología utilizada para llevar a cabo la ejecución de dichos procesos se describe a continuación:

- ◆ *Reunión de capacitación y sensibilización para la interventoria. entre el grupo de interventoria (coordinador y auditores) y los autores del proyecto.*
- ◆ *Presentación del modelo desarrollado.*
- ◆ *Implementación de prueba piloto.*
- ◆ *Evaluación del sistema.*

Nota: Durante la etapa de documentación y estandarización del sistema se desarrollaron pequeños ajustes a los diseños correspondientes al protocolo general y diagramación del flujo de procesos, formatos de registro e instructivos del proyecto. Las modificaciones realizadas, no fueron consideradas dentro de la implementación, puesto que no representan un cambio significativo en la estructura general del sistema de auditorias, si no que hacen parte de la representación gráfica solicitada por el coordinador de la interventoria para facilitar el trabajo desarrollado por la interventoria.

A continuación se detallan las incidencias y aspectos relevantes que se presentaron en la fase de implementación.

5.1. Reunión de capacitación y sensibilización para la interventoría. entre el grupo de interventoría (coordinador y auditores) y los autores del proyecto.

En el camino hacia la implementación del sistema de auditorías, el primer paso ejecutado, comprendió el desarrollo de un taller de capacitación y sensibilización del proyecto, el cual estuvo dirigido a los auditores encargados en cada área y al coordinador de la interventoría, y fue ejecutado por los autores del trabajo.

Dicho taller de capacitación, sirvió para la presentación de un resumen ejecutivo del trabajo realizado hasta ese momento por los autores del proyecto; la exposición realizada contempló la explicación de los siguientes ítems:

- ◆ **Origen del proyecto.** *En este punto se hizo referencia a las condiciones internas y externas de la interventoría que originaron el desarrollo del proyecto, tales como: la necesidad de los autores de ejecutar el trabajo de grado y el cumplimiento de los términos contractuales adquiridos por la Universidad según contrato interadministrativo No. 001 de 2003, donde se estipula el desarrollo e implementación de un sistema de auditorías.*
- ◆ **Presentación de la propuesta de trabajo.** *En este aparte de la reunión se mostró y explicó el plan de trabajo diseñado para efectuar el sistema de auditorías e implementarlo; dicho modelo fue entregado a la escuela como el plan de proyecto de los autores.*
- ◆ **Marco referencial del proyecto.** *Aquí se referenció el marco teórico tenido en cuenta por los autores para diseñar el modelo del sistema de auditorías.*

- ◆ **Metodología para la identificación de los procesos de auditoria.** *Está fase de la exposición comprendió la explicación de la metodología utilizada para identificar los procesos a documentar.*

- ◆ **Incidencias en el diseño y documentación del sistema.** *Como base importante para la implementación del trabajo realizado, se explicó brevemente la forma en que se llevó a cabo la documentación y los parametros generales que se tuvieron en cuenta en el diseño y elaboración de los formatos del sistema.*

- ◆ **Etapa actual de implementación.** *Finalmente se habló un poco sobre las necesidades de la etapa actual y la importancia de contar con el apoyo de todo el equipo interventor.*

Luego de explicar en forma breve y clara el trabajo desarrollado hasta ahora, se discutieron algunas preguntas realizadas por los auditores y el coordinador de la interventoria, hasta proceder a la presentación de todos los documentos del sistema de auditorias.

5.2. Presentación del modelo desarrollado.

Despues de realizado el taller de capacitación y sensibilización, se desarrollo una reunión entre el equipo interventor y los autores del proyecto donde se mostró el resultado de la identificación y documentación de los procesos de auditoria, es decir, se presentó el protocolo general de los procesos y la diagramación realizada, así como las listas de chequeo y verificación, y los formatos de registro para el trabajo de campo, al igual que sus respectivos instructivos de aplicación.

La estructura de la presentación del trabajo realizado fue la siguiente:

- Inicialmente se presentaron los formatos utilizados para estandarizar el protocolo general de los procesos y su correspondiente diagrama. Seguidamente se dieron a conocer las listas de chequeo y verificación elaboradas para efectuar la auditoria técnica y de sistemas. Así mismo, se exhibieron los formatos diseñados para el registro del trabajo de campo y los instructivos de aplicación. De igual manera, se mostraron los modelos de informes desarrollados para cada área de auditoria.

Es importante mencionar, que la descripción literaria de los parametros estipulados en el protocolo general de los procesos y las actividades mostradas en el diagrama de flujo ya estaban aprobadas por el coordinador de la interventoría, así como, la información consignada en las listas de chequeo elaboradas y en los formatos de registro.

El propósito de la presentación del sistema al equipo interventor, estaba encaminado a brindar la capacitación necesaria al talento humano de la interventoria para comenzar la ejecución de la prueba piloto del sistema en las actividades de auditorias desarrolladas.

- Posterior a la presentación de todos los instrumentos del sistema, se procedió a explicar la estructura de cada proceso de auditoria documentado y la forma en que debe llevarse a cabo su implementación. Simultáneo a la exposición de los autores, el coordinador y los auditores realizaron las preguntas necesarias. Cada proceso documentado presenta la misma organización, sin importar el área de auditoria al que pertenezca; dicha estructura es la siguiente:

1. Protocolo general del Proceso.
2. Diagrama de flujo del proceso.
3. Documentos soporte para el trabajo de campo, tales como: listas de chequeo, y los formatos de registro con su respectivo instructivo.

4. Modelo de informes generados en cada proceso.

El numero de listas de chequeo o formatos de registro utilizados en cada auditoria, dependen del área que se esté auditando.

- Luego de presentar el sistema de auditorias desarrollado a la interventoria, se reiteró la necesidad de contar con la valiosa colaboración de los auditores y el coordinador en la puesta en marcha de la prueba piloto del sistema y se acordó llevar a cabo las auditorias con los formatos de registro y listas de chequeo desarrollados en el proyecto; las incidencias de trabajo de campo se describen a continuación.

5.3. Implementación de prueba piloto.

La prueba piloto consistió en la implementación previa del modelo de auditorias desarrollado para algunos procesos; el objetivo era evaluar el trabajo realizado y efectuar las adecuaciones necesarias con base en los resultados obtenidos.

La ejecución del modelo planteado en la fase previa, se llevó a cabo para los procesos diseñados en el área operativa y financiera; las demás auditorias no se tuvieron en cuenta en el ejercicio de aplicación porque requieren de condiciones especiales, las cuales se explican a continuación:

Para el caso de la auditoria técnica, se realiza cuando CMB entrega los planes de mantenimiento a la interventoria para su revisión y aprobación o en aquellas situaciones donde se coloque en funcionamiento maquinaria y equipos ó se dispongan para la administración y operación del concesionario a las cuales se les deba verificar las especificaciones. De igual manera, la auditoria de sistemas sólo se ejecuta cuando la concesión presenta los software de control y operación a la interventoría para la verificación de las especificaciones y/o

modificaciones realizadas, según recomendaciones realizadas previamente por la interventoría o por iniciativa propia de CMB.

Así mismo, en la auditoría contractual se encuentra estipulado, que ésta se llevará cabo cuando se presenten situaciones específicas que requieran de la consulta de un profesional especializado en derecho administrativo.

En lo concerniente a la auditoría administrativa, las actividades realizadas por la interventoría se ejecutan una vez al mes y de acuerdo a los informes que entregue CMB.

Es importante mencionar, que si bien es cierto sólo se trabajó la parte operativa y financiera en la prueba piloto, la implementación de los otros procesos también se encuentra garantizada, por cuanto, todo el sistema de auditorías está orientado de acuerdo a las actividades realizadas por los autores del proyecto en su experiencia como auditores de la interventoría, las cuales se desarrollaron tal y como quedó estipulado en el resultado entregado a la Escuela (estructura documental del sistema de auditorías).

Ahora bien, en lo referente a la ejecución de la prueba piloto, debe decirse que estuvo a cargo de los auditores de la interventoría con el acompañamiento de los autores del proyecto y bajo la supervisión del coordinador. El tiempo utilizado para su desarrollo se estipuló en una semana - días calendario, durante éste lapso de tiempo se implementaron todas las actividades con la orientación del sistema y en los formatos de registro diseñados para tal fin, además los informes de auditoría se elaboraron bajo los modelos presentados en el sistema.

Posterior a la fase previa de aplicación, se desarrolló la reunión de retroalimentación con el equipo interventor, en la cual se comentaron las incidencias presentadas durante la ejecución del trabajo de campo. Así mismo, los

auditores solicitaron adecuaciones a unos formatos de registro operativo, para mayor practicidad en las actividades desarrolladas; las modificaciones hechas se comentan en el siguiente capítulo.

Finalmente, se pasó a la evaluación del modelo de auditorías diseñado para la interventoría. Dicha valoración, se realizó teniendo en cuenta algunos parámetros considerados importantes por el equipo de trabajo, los cuales se detallan a continuación.

5.4. Evaluación del sistema.

Los ítems que fueron tenidos en cuenta a la hora de evaluar el trabajo realizado son los siguientes:

1. Funcionalidad del sistema.

La funcionalidad del modelo desarrollado, está relacionado con el nivel de aplicabilidad que presente el sistema planteado a las actividades cotidianas ejecutadas por la interventoría, el cual permita llevar a cabo las actividades de los procesos de auditorías en forma adecuada y garantizar que se están auditando los requisitos que debe cumplir el concesionario.

En éste ítem el equipo de trabajo consideró correcto el enfoque dado al sistema y reconoció que la labor desempeñada por los autores del proyecto, se realizó con el mayor compromiso y dedicación posible, cubriendo a cabalidad las expectativas de la interventoría, en cuanto a los requerimientos internos y externos que debe cumplir la universidad a través de la escuela con dicha interventoría.

2. Facilidad de Aplicación.

En cuanto a la fácil aplicación del modelo realizado, puede decirse que la estructura diseñada contiene un enfoque sistémico que permite identificar

oportunamente los incumplimientos del concesionario y ejecutar simultáneamente varios procesos.

Las listas de chequeo y los formatos de registro elaborados para el sistema, comprenden todos los requisitos estipulados en los documentos del contrato, además permiten evaluar rápidamente los ítems que se requieren en cada auditoría.

En resumen, se puede decir que la evaluación realizada por el equipo de la interventoría al trabajo realizado durante el desarrollo del proyecto de grado fue muy favorable, lo cual genera gran satisfacción para los responsables del diseño del sistema de auditorías.

Ahora bien, como parte final del protocolo se hizo entrega formal del trabajo realizado al coordinador de la interventoría, quien es el responsable de la implementación del trabajo realizado y fue nuestro tutor durante el tiempo que duro la realización del sistema de auditorías.

6. AJUSTES FINALES AL SISTEMA DE AUDITORIAS

Con base en los resultados obtenidos en la prueba piloto desarrollada durante la fase de implementación, y teniendo en cuenta las observaciones presentadas por los auditores de la Interventoría como resultado de su experiencia en dicha prueba, se llevaron a cabo algunos ajustes a los formatos de registro operativo utilizados en dichas auditorias para cada servicio concesionado.

Las modificaciones realizadas a dichos formatos de registro se hicieron para mejorar su diseño y facilitar el diligenciamiento durante el desarrollo del trabajo de campo; no obstante la estructura y contenido del mismo se mantuvieron vigentes.

Inicialmente se diseñaron dos formatos de registro; uno de ellos para realizar en forma simultánea la auditoria a los servicios de Grúa, Parqueadero Autorizado y la Delegación de Funciones y el otro formato para verificar y controlar las actividades en grúas, Inmovilizadores, Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado y Delegación de Funciones. De igual manera, se estructuró y diseño un formato exclusivo para llevar a cabo las auditorias en las zonas azules.

Los criterios que se tuvieron en cuenta para el diseño de los formatos mencionados anteriormente fueron los siguientes:

- ❖ Facilitar el desarrollo de las auditorias.
- ❖ Tener mayor cubrimiento en los ítems de control durante el desarrollo del trabajo de campo.
- ❖ Para el caso de las Z.E.M.R, la operación es más compleja y requiere de especial atención, por tal motivo debía diseñarse un formato para verificar

aspectos que sólo estuvieran relacionados con las zonas azules; además los ítems de control son muy particulares y se aplican sólo para dicho servicio.

- ❖ Ahora bien, teniendo presente que mientras se realiza una auditoria en la zona azul, puede presentarse la inmovilización de un vehículo parqueado en la zona con grúa o inmovilizador, fue necesario diseñar un formato que permitiera auditar simultáneamente las Z.E.M.R y el servicio de grúa o REP ó delegación de funciones al tiempo.
- ❖ De igual manera, mientras se realiza la auditoria en patios puede presentarse la entrada o salida de un vehiculo, entonces es posible auditar el servicio de grúas, patios y delegación de funciones simultáneamente.

Ahora bien los formatos de la referencia que se diseñaron estaban diseñados en dos hojas cada uno, excepto el de zonas azules que solo era una hoja; las fallas detectadas en el diseño de los formatos se describen a continuación:

6.1. FALLAS DETECTADAS.

1. Cuando el auditor de las Z.E.M.R se disponía a efectuar el trabajo de campo era necesario diligenciar tanto el formato de zonas azules (uno) como el formato para el servicio de Grúa, Delegación de Funciones, Inmovilizadores y Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado (dos), por cuanto el control sobre el uso de la dotación y la disponibilidad de radios, así como, la verificación sobre el personal en la operación, se debía hacer en el formato dos y los demás ítems de control se registraban en el formato también; lo anterior generaba mas complejidad al diligenciar los formatos y era más factible cometer errores al diligenciarlos.
2. En cuanto, al formato de registro para Grúa, Parqueadero Autorizado y Delegación de Funciones (tres), era imposible auditar el servicio de los

recuperadores del espacio público simultáneamente a los otros servicios, por tanto, se debía utilizar el formato dos para registrar las observaciones y hallazgos encontrados, lo cual dificultaba aun más el registro en el trabajo de campo.

3. Otra restricción presentada, estuvo relacionada con la practicidad a la hora de diligenciar los formatos dado que resulta más fácil llenar una sola hoja y no tres como se requería.
4. De acuerdo a la experiencia de los auditores en el trabajo de campo y según el modelo de operación de la interventoría, no resultaba aplicable que el auditor operativo de Grúas, Parqueadero Autorizado, Rep y Delegación de Funciones trabaje con las zonas azules. No obstante podría presentarse eventualmente el caso de estar auditando una grúa y se requiera en la zona azul; en ese momento si seria considerable, pero eso generalmente nunca ocurre.

Los formatos utilizados hasta éste momento se muestran a continuación.

FORMATO 1.

	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER																		
	INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001-2003																		
	ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES																		
FORMATO DE REGISTRO Z.E.M.R		Hoja 1 de 1 10.2.09.6.00																	
HORARIO DE OPERACIÓN																			
Fecha	/ /	Hora Inicio _____																	
		Hora Term. _____																	
AREA DE OPERACIÓN																			
Zona	_____	Dir. _____																	
EQUIPO DE RECAUDO																			
FIJO	PORT.	REF.																	
_____	_____	_____																	
No. de CELDAS																			
Paralelo	Perpend.	E. P es c.																	
_____	_____	_____																	
Num. _____	Num. _____	Num. _____																	
TIQUETE										PLACAS	CELDA	TIEMPO FACTURADO							
No.	SI		NO - VENCIDO																
	NÚMERO	VIGENTE	VENCIDO	HORA DE INICIO	HORA DE VENCIM.	HORA DE REGISTRO	INMOVILIZADOR												
							SERIAL	SI HORA INMOVIL.	HORA REGISTRO				NO						
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
SEÑALIZACIÓN					AREA DE INFL.					OBSERVACIONES									
DETALLE	SI				NO				SI				NO						
	CANT.	B	R	M	CANT.	B	R	M	CANT.				B	R	M	CANT.	B	R	M
	HOR.																		
VER T.																			
AUDITOR: _____										C.M.B. _____									

FORMATO 2.

	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001-2003 ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES															
LISTA DE CHEQUEO OPERACIÓN GRÚAS-REP- ZEMR-DELEGACIÓN DE FUNCIONES		Hoja 1 de 1														
		03.2.00.0.00-1 UIS-AO-LC-01														
HORARIO DE OPERACIÓN		AREA DE OPERACIÓN														
Fecha	___ / ___ / ___	Hora Inicio														
		Hora Term.														
		Zona														
		Dir.														
PAPELERÍA REQUERIDA EN OPERACIÓN		INSTALACIONES, MAQUINARIA Y EQUIPOS														
GRÚAS	SI NO	DISPONIBLE	Móvil No. 01	SI ___ NO ___	02	SI ___ NO ___	03	SI ___ NO ___	04	SI ___ NO ___	05	SI ___ NO ___	06	SI ___ NO ___		
AGENTES			42	SI ___ NO ___	43	SI ___ NO ___	44	SI ___ NO ___	45	SI ___ NO ___	46	SI ___ NO ___	47	SI ___ NO ___	48	SI ___ NO ___
INMOVILIZADOR			07	SI ___ NO ___	08	SI ___ NO ___	09	SI ___ NO ___	Inmovilizador No. ___ No. ___ No. ___							
Zona Azul - Z.E.M.R			Equipo de Recaudo Fijo ___ Cantidad ___		Equipo de Recaudo Portátil ___ Cantidad ___											
PERSONAL NECESARIO EN LA OPERACIÓN																
GRÚAS	DETALLE	01	RESPONSABLE	02	RESPONSABLE	03	RESPONSABLE	04	RESPONSABLE	05	RESPONSABLE	06	RESPONSABLE			
	CONDUCTOR	SI ___		SI ___		SI ___		SI ___		SI ___		SI ___				
		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___				
	AYUDANTE	SI ___		SI ___		SI ___		SI ___		SI ___		SI ___				
		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___				
AGENTES	DETALLE	07	RESPONSABLE	08	RESPONSABLE	09	RESPONSABLE									
	CONDUCTOR	SI ___		SI ___		SI ___										
		NO ___		NO ___		NO ___										
	AYUDANTE	SI ___		SI ___		SI ___										
		NO ___		NO ___		NO ___										
ZEMR	disponible	AUXILIAR 1	SI	NO	AUXILIAR 2	SI	NO	AUXILIAR 3	SI	NO	COORDINADOR	SI	NO	SUPERVISOR	SI	NO
	Nombre	Nombre		Nombre		Nombre		Nombre								
UNIFORMES - RADIOS DE COMUNICACIÓN																
AREA	DETALLE	RADIO		Pantalón	Camisa	Botas	Gorra	Rañonera	Kepis	Chaleco	Carnet					
		SI	DISP.	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
GRÚAS	MÓVIL	C														
		A														
	MÓVIL	C														
		A														
	MÓVIL	C														
		A														
	MÓVIL 7	C														
		A														
	MÓVIL 8	C														
	A															
REP.	MÓVIL 9	C														
		A														
		C														
		A														
		C														
		A														
		C														
		A														
		C														
	A															
ALPEREZ																
ZEMR	Auxiliar															
	Auxiliar															
	Coordinador															
	Supervisor															
AUDITOR											OBSERVACIONES					
C.M.B.																

FORMATO 3.

	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001-2003 ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES																																																																												
LISTA DE CHEQUEO OPERACIÓN GRÚAS-PARQUEADERO-DELEGACIÓN DE FUNCIONES		Hoja 1 de 1																																																																											
		03.2.00.0.00-2 UIS-AO-LC-02																																																																											
HORARIO DE OPERACIÓN		AREA DE OPERACIÓN																																																																											
Fecha	____/____/____	Hora Inicio	____	Hora Term.	____	Zona	____	Dir.	____																																																																				
PAPELERÍA REQUERIDA EN OPERACIÓN				INSTALACIONES, MAQUINARIA Y EQUIPOS																																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">GRÚAS</td> <td style="width: 5%;"></td> </tr> <tr> <td>PARQUEADERO</td> <td style="text-align: center;">SI</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">NO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>AGENTES</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				GRÚAS										PARQUEADERO	SI			NO						AGENTES										<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="4" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">DISPONIBLE</td> <td>Móvil No.</td> <td>01</td><td>02</td><td>03</td><td>04</td><td>05</td><td>06</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SI ___ NO ___</td> </tr> <tr> <td>PARQUEADERO 1</td> <td>SI ___ NO ___</td> <td colspan="2">PARQUEADERO 2</td> <td>SI ___ NO ___</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>02</td><td>43</td><td>44</td><td>45</td><td>46</td><td>47</td><td>48</td><td>49</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SI ___ NO ___</td> </tr> </table>						DISPONIBLE	Móvil No.	01	02	03	04	05	06		SI ___ NO ___	PARQUEADERO 1	SI ___ NO ___	PARQUEADERO 2		SI ___ NO ___			02	43	44	45	46	47	48	49		SI ___ NO ___											
GRÚAS																																																																													
PARQUEADERO	SI			NO																																																																									
AGENTES																																																																													
DISPONIBLE	Móvil No.	01	02	03	04	05	06																																																																						
		SI ___ NO ___	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___																																																																						
	PARQUEADERO 1	SI ___ NO ___	PARQUEADERO 2		SI ___ NO ___																																																																								
	02	43	44	45	46	47	48	49																																																																					
	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___	SI ___ NO ___																																																																						
PERSONAL NECESARIO EN LA OPERACIÓN																																																																													
GRÚAS	DETALLE	01	RESPONSABLE	02	RESPONSABLE	03	RESPONSABLE	04	RESPONSABLE	05	RESPONSABLE	06	RESPONSABLE																																																																
	CONDUCTOR	DISPONIBLE	SI ___		SI ___		SI ___		SI ___		SI ___		SI ___																																																																
			NO ___		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___																																																																
	AYUDANTE	DISPONIBLE	SI ___		SI ___		SI ___		SI ___		SI ___		SI ___																																																																
		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___		NO ___																																																																	
AGENTES	DETALLE	P_1	RESPONSABLE	P_2	RESPONSABLE																																																																								
	ADMINISTRADOR	DISPONIBLE	SI ___		SI ___																																																																								
			NO ___		NO ___																																																																								
	AUXILIAR 1	DISPONIBLE	SI ___		SI ___																																																																								
		NO ___		NO ___																																																																									
		SI ___		SI ___																																																																									
		NO ___		NO ___																																																																									
UNIFORMES - RADIOS DE COMUNICACIÓN																																																																													
AREA	DETALLE	RADIO		Pantalón	Camisa	Botas	Gorra	Riñonera	Kepis	Chaleco	Camet																																																																		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																																																																		
GRUAS	MÓVIL 1	C																																																																											
		A																																																																											
	MÓVIL 2	C																																																																											
		A																																																																											
	MÓVIL 3	C																																																																											
		A																																																																											
	MÓVIL 4	C																																																																											
		A																																																																											
	MÓVIL 5	C																																																																											
		A																																																																											
	MÓVIL 6	C																																																																											
		A																																																																											
PARQUEA	P_1	C																																																																											
		A																																																																											
	P_2	C																																																																											
		A																																																																											
ALFEBEZ	300																																																																												
	301																																																																												
	302																																																																												
	303																																																																												
	304																																																																												
	305																																																																												
	306																																																																												
	307																																																																												
	308																																																																												
	309																																																																												
	310																																																																												
OBSERVACIONES 																																																																													
AUDITOR: _____ CMB. _____																																																																													

Ahora bien, luego de identificar las falencias y limitaciones de los formatos, se procedió a ejecutar los cambios necesarios.

6.2. MODIFICACION REALIZADAS

- ❖ Se redujeron los formatos de auditoria, es decir, se pasó de tener un formato para auditoria a Grúas, Inmovilizadores, Delegación de Funciones y Z.E.M.R, y otro para auditoria de Grúas, Parqueadero Autorizado y Delegación de Funciones, a la consolidación de un solo formato donde se auditen todos los servicios, excepto el de las Zonas Azules.
- ❖ Al formato diseñado para el registro en las zonas azules, se le anexaron dos ítems adicionales que estaban contemplados en el formatos dos y tres; *estos parámetros hacen referencia al “personal requerido en la operación y control sobre el uso de la dotación personal y los radios de comunicación”,* además, se paso de utilizar una hoja tamaño carta a una hoja de tamaño oficio para ganar el espacio necesario.
- ❖ *El formato Grúas, Parqueadero y Delegación de Funciones fue desechado por completo*
- ❖ *En el formato diseñado inicialmente para la auditoria de Grúas, Delegación de Funciones, ZEMR y Recuperadores del espacio público, se quito lo correspondiente a ZEMR y se dispuso ese espacio para colocar los requerimientos de parqueadero autorizado., quedando un solo formato consolidado para los cuatro servicios restantes.*

Luego de efectuados los cambios necesario se obtuvieron los siguientes resultados

6.3. RESULTADOS OBTENIDOS

1. Se consolidó un formato para la auditoría en las Zonas azules; de esta manera el auditor encargado de dichas auditorías sólo utilizará el formato de Grúas, Recuperadores del Espacio Público, Parqueadero Autorizado y Delegación de Funciones cuando sea necesario, es decir, al momento en que se presente una inmovilización con Grúa o REP en la zona azul correspondiente.
2. De igual manera, se llegó a consolidar un solo formato para auditar los servicios de Grúas, Recuperadores del Espacio Público, Parqueadero Autorizado y Delegación de Funciones simultáneamente, así mismo, el auditor encargado podrá utilizar el formato Z.E.M.R cuando la auditoría a Grúas, REP o Delegación de Funciones lo requiera.

Nota. Es importante destacar, que durante la fase de la documentación del sistema, se fueron realizando ajustes pequeños a los formatos, instructivos, protocolos y diagramación relacionados con la descripción literaria utilizada en ellos. No obstante, la estructura de los documentos siempre se mantuvo vigente.

CONCLUSIONES

- Todo trabajo que se desarrolle al interior de una organización, se puede realizar a través de una estructura sistémica que permita cubrir de manera correcta y efectiva los requerimientos que se presentan; por esta razón y de acuerdo a los lineamientos que se plantean en la NTC-ISO 9000:2000, y la NTC-ISO 19011, se trabajó en el diseño de un sistema de auditorías, en el que, se documentaron todos los procesos que se desarrollan en la Interventoría y que a su vez, satisface las exigencias contractuales adquiridas por la Universidad Industrial de Santander con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, a través del CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 001 de 2003.
- De acuerdo con el enfoque integral y sistémico dado al trabajo realizado, resultó sencillo y metodológico efectuar ajustes al modelo desarrollado, según las necesidades que se fueron presentando, puesto que, dicho sistema presenta dentro de su estructura, los criterios a tener en cuenta para estimular el Mejoramiento Continuo en la Interventoría
- El diseño y elaboración de cualquier trabajo, requiere del compromiso del talento humano que participa directa o indirectamente en la aplicación del mismo dentro de un equipo u organización; por tal motivo, el desarrollo del modelo sistémico entregado a la Interventoría tuvo gran aceptación dentro del equipo auditor y el coordinador, por cuanto, se ejecutaron reuniones periódicas de socialización de los avances de dicho sistema.
- Dado que, durante el desarrollo de los procesos ejecutados por la Interventoría que efectúa la Universidad al contrato de concesión No. 001 de 2003, pueden presentarse cambios en los parámetros iniciales estipulados y, que es deber de

dicha interventoria garantizar el cumplimiento de tales ajustes realizados, fue necesario elaborar una estructura metodológica dentro del sistema que permite actualizar toda la documentación en forma efectiva y adecuada.

BIBLIOGRAFÍA

- Licitación Pública N° 002 de 2002 de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- Propuesta Técnica de Ciudad Móvil Bucaramanga.
- Propuesta Económica de Ciudad Móvil Bucaramanga.
- Contrato de Concesión N° 001 de 2003, suscrito entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Ciudad Móvil Bucaramanga.
- Contrato de Interadministrativo N° 001 de 2003, suscrito entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y la Universidad Industrial de Santander.
- Ley 769 de 2002 – Código Nacional de Tránsito.
- Ley 80 de 1993.
- Norma Técnica Colombiana: NTC-ISO 10011-1 y NTC-ISO 9000:2000.

ANEXOS

INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001/03
MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del Cargo

Nombre del cargo: **COORDINADOR DE INTERVENTORIA**

Jefe Inmediato: **Director de la Escuela Estudios Industriales y Empresariales**

Supervisa a

Cargo	Número de Personas
<i>Audidores</i>	<i>Operativo 1</i>
	<i>Financiero 1</i>
	<i>Administrativo 1</i>

Resumen del cargo

Planear, organizar y dirigir todas las actividades que conduzcan a la optimización y control de los procesos de la Interventoría, de la misma manera debe buscar permanentemente nuevas alternativas de trabajo para el buen desarrollo de los procesos, logrando un apropiado equilibrio entre los recursos utilizados y los beneficios potenciales y/o reales, además de velar por el eficaz cumplimiento de cada una de las obligaciones asumidas por la Universidad en el contrato Interadministrativo N° 001/03, suscrito con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

Funciones

- Responder por la Interventoría Técnico Económica del contrato de concesión N° 001/03 suscrito entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y la Unión Temporal Ciudad Móvil Bucaramanga, Interventoría esta que comprende las siguientes actividades: Auditoría Técnica, Auditoría Operativa, Auditoría de Sistemas, Auditoría Contractual, Auditoría Administrativa, Auditoría Financiera.
- Implementar el sistema de auditorías (operativa, técnica, sistema, financiera, administrativa y contractual) a desarrollar en la Interventoría.

- Coordinar el reclutamiento, la selección, contratación e inducción del recurso necesario para el desarrollo de los procesos de la Interventoría.
- Efectuar el proceso de orientación y ubicación del personal seleccionado, mediante la verificación de la documentación requerida.
- Planear las auditorías que realizarán los auditores, de acuerdo al programa aprobado.
- Revisión y aprobación de los informes de auditorías, realizados por los auditores.
- Revisión y aprobación del Acta de Liquidación Mensual de Participaciones suscrita entre Ciudad Móvil Bucaramanga y la Interventoría.
- Revisar, responder y firmar oficios para las partes (DTB y CMB).
- Atender las inquietudes, necesidades y reclamaciones presentadas por los auditores, así como responder los requerimientos de las autoridades, de acuerdo con las delegaciones establecidas por su jefe directo.
- Ejercer un permanente control de los procesos que llevan a cabo los auditores con los que cuenta.
- Hacer seguimiento a los pagos por los servicios prestados por los Auditores.
- Coordinar y dirigir el desarrollo de las actividades programadas en la oficina a su cargo por medio de reuniones de trabajo, para garantizar el óptimo funcionamiento de las mismas.
- Solucionar en lo posible los problemas que se presenten en su área de trabajo y del personal que se encuentra a cargo.
- Presentar informes periódicos en donde se incluyan las evaluaciones hechas en cada auditoría de acuerdo al programa aprobado.
- Informar al Director de la Escuela de Estudios Industriales sobre las anomalías que se presenten en el desarrollo de la ejecución de las auditorías y las demás que se deriven del contrato
- Representar a la Universidad en las reuniones y firmas de actas de Interventoría.

- Realizar el control y vigilancia del contrato de Ciudad Móvil Bucaramanga.
- Mantener confidencial la información manejada por su coordinación.
- Velar por el buen uso de los bienes asignados para su exitoso desempeño.
- Cumplir las demás funciones que sean ordenadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza de su cargo.

INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001/03
MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del Cargo

Nombre del cargo: AUDITOR OPERATIVO

Jefe Inmediato: Coordinador de la Interventoría

Resumen del cargo

Verificar, vigilar y controlar que Ciudad Móvil Bucaramanga, realice sus procesos operativos de acuerdo a lo estipulado en los Términos de Referencia, y específicamente lo contemplado en la Propuesta Técnica de CMB, Minuta del Contrato, Otrosí, Actas de Compromiso de Mejoramiento y Actas firmadas por las partes, así como lo dispuesto en las resoluciones de la DTB.

Funciones

- Conocer y ejecutar las actividades de la Auditoria Operativa conforme al Manual de Procesos y Procedimientos de la Interventoría.
- Coordinar y dirigir el desarrollo de las actividades programadas a su cargo, para garantizar el óptimo funcionamiento de las mismas.
- Ejercer un permanente control de los procesos que tiene a su cargo.
- Visitas de campo a las Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado.
- Inspección a las operaciones de Grúas, Parqueadero, Zonas Azules, Inmovilizadores y Delegación de Funciones.
- Elaborar informes de las visitas e inspecciones programadas, con el fin de llevar una secuencia de información, que le permita ejercer un control efectivo.
- Mantener confidencial la información manejada.
- Solucionar en lo posible los problemas que se presenten en su área de trabajo.
- Mantener informado al Coordinador de la Interventoría sobre sus actividades, así como, los hallazgos de las auditorias realizadas.
- Velar por el buen uso de los bienes asignados para su exitoso desempeño.

- Cumplir las demás funciones que sean ordenadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza de su cargo.

INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001/03
MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del Cargo

Nombre del cargo: AUDITOR FINANCIERO

Jefe Inmediato: Coordinador de la Interventoría

Resumen del cargo

Verificar, vigilar y controlar que Ciudad Móvil Bucaramanga, realice sus procesos operativos de acuerdo a lo estipulado en los Términos de Referencia, y específicamente lo contemplado en la Propuesta Técnica de CMB, Minuta del Contrato, Otrosi, Actas de Compromiso de Mejoramiento y Actas firmadas por las partes, así como lo dispuesto en las resoluciones de la DTB.

Funciones

- Conocer y ejecutar las actividades de la Auditoria Financiera conforme al Manual de Procesos y Procedimientos de la Interventoría.
- Coordinar y dirigir el desarrollo de las actividades programadas a su cargo, para garantizar el óptimo funcionamiento de las mismas.
- Ejercer un permanente control de los procesos que tiene a su cargo.
- Visitas a la Sede Administrativa para revisión de los documentos que soportan los ingresos de CMB.
- Revisión del Acta de Liquidación Mensual de Participaciones suscrita entre Ciudad Móvil Bucaramanga y la Interventoría.
- Elaborar informes de las visitas e inspecciones programadas, con el fin de llevar una secuencia de información, que le permita ejercer un control efectivo.
- Mantener confidencial la información manejada.
- Solucionar en lo posible los problemas que se presenten en su área de trabajo.
- Mantener informado al Coordinador de la Interventoría sobre sus actividades, así como, los hallazgos de las auditorias realizadas.

- Velar por el buen uso de los bienes asignados para su exitoso desempeño.
- Cumplir las demás funciones que sean ordenadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza de su cargo.

INTERVENTORIA CONTRATO DE CONCESIÓN N° 001/03
MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del Cargo

Nombre del cargo: AUDITOR ADMINISTRATIVO

Jefe Inmediato: Coordinador de la Interventoría

Resumen del cargo

Verificar, vigilar y controlar que Ciudad Móvil Bucaramanga, realice sus procesos operativos de acuerdo a lo estipulado en los Términos de Referencia, y específicamente lo contemplado en la Propuesta Técnica de CMB, Minuta del Contrato, Otrosi, Actas de Compromiso de Mejoramiento y Actas firmadas por las partes, así como lo dispuesto en las resoluciones de la DTB.

Funciones

- Conocer y ejecutar las actividades de la Auditoria Administrativa conforme al Manual de Procesos y Procedimientos de la Interventoría.
- Coordinar y dirigir el desarrollo de las actividades programadas a su cargo, para garantizar el óptimo funcionamiento de las mismas.
- Ejercer un permanente control de los procesos que tiene a su cargo.
- Visitas de campo a las Zonas de Estacionamiento Masivo Regulado.
- Inspección a las operaciones de Grúas, Parqueadero, Zonas Azules, Inmovilizadores y Delegación de Funciones.
- Elaborar informes de las visitas e inspecciones programadas, con el fin de llevar una secuencia de información, que le permita ejercer un control efectivo.
- Mantener confidencial la información manejada.
- Solucionar en lo posible los problemas que se presenten en su área de trabajo.
- Mantener informado al Coordinador de la Interventoría sobre sus actividades, así como, los hallazgos de las auditorias realizadas.
- Velar por el buen uso de los bienes asignados para su exitoso desempeño.

- Cumplir las demás funciones que sean ordenadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza de su cargo.
- inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza de su cargo.