 <b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> <small>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO</small>	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	<b>CODIGO: CMAM-FO-006</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>VERSIÓN:03</b>

<b>Informe Preliminar:</b> _____ <b>Informe Final:</b> <u> X </u>	
<b>Auditor Lider:</b>	<b>MARCELA SUAREZ LEON</b> , Jefe de Control Interno
<b>Equipo Auditor:</b>	<b>CLARA AZUCENA SAENZ</b> , Profesional de apoyo <b>ANGELA PATRICIA DIAZ CRUZ</b> , Profesional de apoyo
<b>Objetivo.</b>	Verificar que los trámites de: Desvinculaciones por común acuerdo, Expedición y Renovación de Tarjetas de Operación, Desintegración Física, Certificación de Capacidad Transportadora, Actuaciones de Investigaciones Administrativas a empresas y/o a propietarios y Desvinculación Administrativa de vehículos, cumplan con las disposiciones legales vigentes en materia de transporte.
<b>Alcance:</b>	Durante los meses de julio y agosto será auditado el Proceso Gestión Transporte del Area Metropolitana de Bucaramanga, en los siguientes trámites: -Desvinculaciones por Común Acuerdo - Expedición de Tarjetas de Operación por 1ª vez, renovación y duplicados - Desintegración Física -Certificación de Capacidad Transportadora en las diferentes modalidades, -Actuaciones de Investigaciones Administrativas a empresas y/o a propietarios y Desvinculación Administrativa de vehículos.  El desarrollo de esta auditora se llevará a cabo en la avenida samanes No. 9-140 Local 300 Centro Comercial Acrópolis, Ciudadela Real de Minas. Se recopilarán evidencias del primer semestre de la vigencia 2017.
<b>Documentos de referencia:</b>	<b>Norma:</b> NTCGP:1000 - 2009 <b>Leyes:</b> Ley 86 de 1989, Ley 105 de 1993, Ley 310 de 1996, Ley 336 de 1996, Ley 1450 de 2011, Ley 1753 de 2015, Decreto 3109 de 1997, Decreto 170 de 2001, Decreto 172 de 2001, Decreto 175 de 2001, Decreto 2556 de 2001, Decreto 3366 de 2003, Decreto 1047 de 2014, Decreto 1079 de 2015, Decreto 2297 de 2015, Decreto 2060 de 2015, del Mintransporte Resolución 007078 de 2003, Resolución 010800 de 2003, Resolución 315 de 2013. <b>Políticas:</b> Las establecidas por la organización para cada proceso. <b>Documentos:</b> Acuerdo Metropolitano 016 de 2013, Acuerdo Metropolitano 028, 029 y 030 de 2014, Acuerdo Metropolitano 018, 019, 020 de 2016, Resolución 4185 de 2008 y Resolución 660 de 2014 y los establecidos por la organización dentro del sistema calidad-MECI
<b>Fecha de apertura:</b>	19 de julio del 2017
<b>Fecha de cierre:</b>	30 de Agosto del 2017


### Actividades desarrolladas

En fecha 19 de julio de 2017, mediante oficio AMB-CI-040, se envía el plan de auditoria a la Subdirección de Transporte. En la misma fecha mediante oficio, se solicita a la Subdirección los procedimientos que rigen el proceso, la relación de tramites por -Desvinculaciones por Común Acuerdo - Expedición de Tarjetas de Operación por 1ª vez, renovación y duplicados - Desintegración Física -Certificación de Capacidad Transportadora en las diferentes modalidades, - Actuaciones de Investigaciones Administrativas a empresas y/o a propietarios y Desvinculación Administrativa de vehículos, iniciadas desde el 01 de enero hasta el 31 de junio de la vigencia, con el fin de seleccionar la muestra a auditar.

En fecha julio 26 de 2017, mediante oficios AMB-CI-042 y AMB-CI-043, se solicita a la Subdirección de Transporte allegar en calidad de préstamo los trámites y actuaciones administrativas seleccionadas de las iniciadas durante el primer semestre de la vigencia 2017. Para seleccionar la muestra auditar se diligenció aplicativo cálculo de la muestra ofrecido por DAFP, teniendo en cuenta los siguientes parámetros: tamaño de la población: la suministrada por el auditado al corte primer semestre de 2017, error muestral del 10%, proporción de éxito (p) 7%, nivel de confianza 90%.

Se realizó la revisión documental de los tramites y actuaciones entregadas por el proceso auditado, con fundamento en Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1625 de 2013, Decreto 170 de 2001, Decreto 172 de 2001, Decreto 175 de 2001, Decreto 3366 de 2003, Resolución 626 del 11 noviembre del 2009. Resolución 794 del 14 de diciembre de 2011, Decreto 1047 del 2014, Decreto 1079 del 2015 y demás normatividad vigente.

Los criterios de la auditoria se fundamentan en las normas antes citadas y los Acuerdos Metropolitanos Nos. 009 de 2001, 008 de 2003, 005 de 2012 y 016 de 2013, las políticas establecidas por la organización dentro del sistema CALIDAD-MECI, así como la documentación desarrollada por la organización en respuesta a los requisitos de la misma. La auditoria se aplica utilizando la técnica de muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la entidad en el proceso evaluado.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	<b>CODIGO: CMAM-FO-006</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>VERSIÓN:03</b>

Durante los meses de julio y agosto se realizó la auditoria que se desarrolló en las instalaciones del AMB, evaluando el proceso de acuerdo con el plan de auditoria de fecha julio 19 de 2017.

Se realizó reunión de cierre en la que se presentaron los resultados de la auditoria.

#### **Aspectos relevantes**

Los procedimientos y formatos elaborados por el proceso Transporte Metropolitano y aprobados por el Sistema de calidad, situación que garantiza el control y eficaz funcionamiento del mismo.

#### **Aspectos por mejorar**

1. Se observa que en los tramites Desvinculación por Empresa, Certificación de Capacidad Transportadora, Retiro de Código de Identificación y Desintegración Física los documentos soportes de los tramites no están organizados según las listas de chequeo y se están usando Formatos de autorización de desvinculación por Empresa y Certificación de Capacidad Transportadora sin código ni versión, estando actualmente aprobados los Formatos TRM-FO-002 V:2 y TRM-FO-004 V:2.
2. Se observa que en el tramite Desintegración Física del Vehículo placa SXQ937, no obra en el expediente la paz y salvo de Empresa Transportadora, a sí mismo el Vehículo SXR371 no registra Radicado de ingreso, situación que no permite evidenciar si el Documento de la Sijin no excede de los 5 días Hábiles.
3. Se recomienda mejorar debilidades que se presentan en la organización secuencial y cronológica en el archivo, errores de digitación en la elaboración de documentos que hacen parte de los procesos de **Desvinculación Administrativa de Transporte Individual**, así:
  - **Radicado D002-2016:** Las citaciones para notificación personal de la Resolución Desvinculación Administrativa No. 043 del 18 de enero del 2017, no se encuentran archivadas en orden cronológico y secuencial.
  - **RADICADO: D009-2016:** En la Resolución de Desvinculación No. 276 del 24 de marzo del 2017, se presenta error digitación al registrar la empresa que debe permitir la operación del vehículo hasta la ejecutoria, no se archivaron en orden secuencial y cronológico las citaciones de notificación personal de este acto administrativo. Se establece como ejecutoria de la resolución mencionada el 20 de mayo del 2017, día no hábil.
  - **RADICADO: D051-2017:** No obra en el expediente constancia de traslado para interponer recursos de la Resolución que decide la Desvinculación Administrativa, no se archivó la citación a notificación personal de la propietaria MARIA RUTH CABEZA, no se archivó en orden cronológico la prueba de entrega fecha 3 de mayo y la citación a notificación personal fecha 10 de noviembre del 2016, error de digitación en el numeral 7 de los considerandos generales y en los del despacho de la Resolución No. 697 del 10/11/16, al mencionar días hábiles cuando realmente eran calendarios.
  - **RADICADO: D056-2016:** Falta de archivo en orden cronológico de la notificación por aviso fecha 29 de noviembre, del traslado fecha 24 de noviembre, de las citaciones a notificación personal y por aviso de la resolución 149 del 27 de febrero del 2017.
  - **RADICADO: D062-2016** No se diligenció la constancia de traslado de la notificación por aviso de la Resolución 882 del 28/12/16. Error de digitación en las consideraciones del despacho de la Resolución No. 882 del 28 /12/16, en su aparte final menciona que se contaron días hábiles, cuando realmente eran calendario.
4. Se recomienda mejorar debilidades que presentan en los procesos de Investigaciones Administrativas, relacionadas con uso de Formatos de Orden de Operativo de Control, Informe Técnico, auto de pruebas que no se han codificado e incorporado al sistema de calidad, no obra el original del Informe Único de Infracciones de Transporte remitido por el Comandante del Grupo Control Vial de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, errores de digitación en elaboración de documentos, apertura de investigación por los mismo hechos, debilidades en la organización secuencial y cronológica de documentos, falta de radicación y de actuación procesal en procesos por infracción relacionada con tarjeta de operación así:
  - **RADICADO EC-008-2017:** No obra en el expediente el original del Informe Único de Infracciones de Transporte No.4776 remitido por el Comandante del Grupo Control Vial de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el mismo no se archiva en orden cronológico.
  - **RADICADO EC-0011-2017:** No obra en el expediente el original del Informe Único de Infracciones de Transporte No.4781 remitido por el Comandante del Grupo Control Vial de la Dirección de Tránsito de




Bucaramanga. La citación a notificación personal de resolución de apertura de investigación administrativa no se archivó en orden cronológico.

- **RADICADO EC-005-2017:** Error de digitación en el informe técnico fotografía 4 y 6, registra incorrectamente la placa del vehículo sujeto a comparendo de tránsito, no obra en el expediente la Orden de Operativo de Control No. 416-16 del 5 de octubre del 2016 relacionada en el numeral 23 de los considerandos de la Resolución 39 del 18 de enero del 2017. Se observa ya se había abierto investigación por los mismos hechos mediante Resolución No. 804 del 07 de diciembre del 2016 a la empresa TRANSPIEDEQUESTA S.A. con fundamento en el operativo de control número 401-16 del 2 de septiembre considerando 20 y 21, por vehículo de placas XUY621 y por Orden de Control Número 436 del 13 de octubre del 2016, al vehículo placas XLM782 vinculado a Transportes SAN JUAN S.A considerandos 26 y 27. No se observa actividad procesal después del 15 de marzo en que se radicaron descargos por las empresas.
  - **RADICADO EC-007-2017:** La comunicación del auto de pruebas al investigado no se archivó en orden cronológico, error de digitación al citar el número de investigación administrativa en el encabezado de las declaraciones recepcionadas a Joaquín Suárez y Gabriel Flórez y al citar en número y fecha del operativo de control en oficio certificación de rutas fecha 29 de agosto del 2017.
  - **RADICADO: EM-001-2017:** No se archivó en orden cronológico la Citación para Notificación Personal y comunicación del Auto de Indagación preliminar de fecha 28 marzo del 2016 y la comunicación auto de pruebas fecha 11 de agosto del 2017.
  - **Investigación administrativa por vehículos de placa SRX896, XMC209, XMD584 por infracciones por tarjeta de operación,** no se le asignó número de radicado, no se observa actuación procesal en más de 1 año y 4 meses entre la radicación del Informe de Infracciones de Transporte y la Resolución que abre investigación administrativa. No obra diligencia de notificación personal, ni diligencias de notificación por aviso de la Resolución, han transcurrido más de 7 meses sin actuación procesal desde la fecha de apertura.
5. Se recomienda mejorar debilidades presentadas en las notificaciones por aviso realizadas en algunos procesos de desvinculación administrativa e Investigaciones administrativas, las cuales no se efectuaron al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación para notificación personal; así mismo mejorar en el archivo de la prueba de entrega de dichas notificaciones, que permitan verificar términos para traslados o interposición de recursos, como observa en los siguientes radicados así: **D013-2017**, respecto al envío y prueba de entrega de la notificación por aviso de la resolución 380 del 2 de mayo del 2017; **EC-014-2017** respecto a la notificaciones por aviso de fecha 28 de marzo del 2017, **D0056-2016** respecto a la Notificación por aviso de la resolución No. 698 del 10 de noviembre del 2016 y de resolución 149 el 27 de febrero del 2017 que resuelve el recurso de reposición; no obra prueba de entrega de la notificación por aviso al señor Pablo Gómez representante legal de Transportes de Villa de San Carlos de la Resolución que decide la Desvinculación Administrativa; **D0051-2016** respecto de la notificación por aviso y prueba de entrega de la Resolución 683 al representante de FLOTAX S.A.; **D0062-2016**, respecto del envío de la notificación por aviso al señor Pablo Gómez, representante legal de Transportes Villa de San Carlos S.A. de la Resolución No. 882 del 28 dic/2016 y del envío de la notificación por aviso de la Resolución 297 del 4/04/17 y sus pruebas de entrega. **EC-008-2017:** respecto al envío y prueba de entrega de notificación por aviso de fecha 28 de marzo del 2017; **EC-0011-2017** respecto al aviso de fecha 29 de marzo del 2017 y del envío y prueba de entrega del aviso de fecha 29 de marzo del 2017; **EC-0016-2017** respecto al envío y prueba de entrega de notificación por aviso de fecha 24 de abril 2017, **EC-0031-2017** respecto al envío y prueba de entrega de notificación por aviso de fecha 23 de junio el 2017 incumpliendo el artículo 69 de la ley 1437 del 2011.

**Hallazgos de auditoría**

Tipo	Requisito	Descripción
NC 1	Artículo 2.2.1.3.8.5 del Decreto 1079 del 2015 y paso 1 del Procedimiento TRM-PR-003.	Se evidencia que en el trámite de renovación de tarjetas de operación, en los expedientes de las empresas: <b>TRANSPORTES J.G LTDA.</b> y <b>SATRAES S.A.</b> no reposan la certificación suscrita por el representante legal sobre la existencia de contratos de vinculación vigentes, de otro lado en el expediente de la empresa <b>METROPOLITANA DE SERVICIOS S.A.</b> no reposa la certificación suscrita por el representante legal sobre la existencia de los contratos de vinculación vigentes, así mismo la certificación expedida por la compañía de seguros en la que consta que los vehículos están amparados con las pólizas se responsabilidad civil

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	CODIGO: CMAM-FO-006
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	VERSIÓN:03

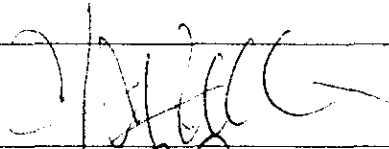
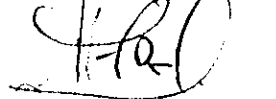
	contractual y extracontractual, tiene una vigencia de solo 2 meses, y no por 1 año como lo indica el procedimiento, incumpliendo el Artículo 2.2.1.3.8.5 del Decreto 1079 del 2015 y paso 1 del Procedimiento TRM-PR-003 respectivamente.
--	---

**Conclusiones del equipo auditor**

Como resultado de la auditoría el equipo auditor concluye, que de manera general el Proceso Gestión Transporte, cumple con la aplicación de disposiciones legales vigentes en los trámites y procesos administrativos adelantados; sin embargo se presentan algunas debilidades por falta de algunos soportes en el trámite de Renovación de Tarjetas de Operación y Desintegración Física, falta de organización de los soportes según las listas de chequeo en trámites de Desvinculación por Empresa, Certificación de Capacidad Transportadora, Retiro de Código de Identificación y Desintegración Física, falta de organización secuencial y cronológica en el archivo, errores de digitación en la elaboración de documentos que hacen parte de los procesos de Desvinculación Administrativa de Transporte Individual, uso de formatos sin código y versión del sistema de calidad, falta del original de algunos Informes Únicos de Infracciones de Transporte, apertura de investigación por los mismos hechos, falta de radicación y falta de celeridad en expedientes por infracción relacionada con tarjeta de operación en procesos de investigación administrativa; notificaciones por aviso fuera de los términos de ley y falta de la prueba de entrega en procesos por investigaciones y desvinculaciones administrativas.

**Recomendaciones para auditorías posteriores**

Suscribir acciones de mejora y cumplir con las acciones pactadas para subsanar las No Conformidades reales y potenciales encontradas en desarrollo del proceso auditor.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
N/A	Representante de Calidad y/o Dueño de Proceso	
MARCELA SAUREZ LEON	Auditor Líder	
ANGELA PATRICIA DIAZ CRUZ	Auditor	
CLARA AZUCENA SAENZ	Auditor	