



Bogotá D.C. Julio 13 de 2015.

PARA: Dr. ANDRES FIGUEREDO SERPA.
Vicepresidente. Gestión Contractual

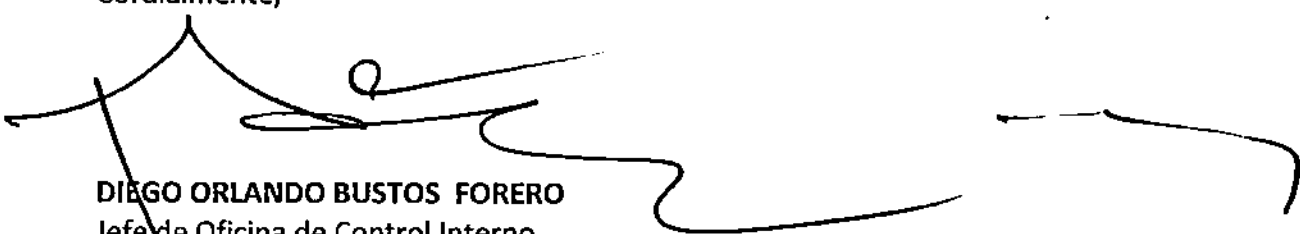
DE: DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las funciones públicas de supervisión y de interventoría asociadas al proyecto Concesión para la administración, operación, explotación comercial, mantenimiento, modernización y expansión del Aeropuerto Internacional el Dorado de la Ciudad de Bogotá D.C.(PEI 135).

Apreciado Doctor Figueredo:

Comedidamente me permito remitir para su consideración la evaluación al seguimiento a las funciones públicas de supervisión y de interventoría asociadas al proyecto Concesión para la administración, operación, explotación comercial, mantenimiento, modernización y expansión del Aeropuerto Internacional el Dorado de la Ciudad de Bogotá D.C.(PEI 135) realizada los días 19 y 20 de mayo de 2015, dando cumplimiento al Plan de evaluación independiente que viene desarrollando la Oficina de Control Interno.

Cordialmente,


DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
Jefe de Oficina de Control Interno

C.C: Maria Eugenia Arcila Zuluaga – Gerente de Proyectos Aeroportuarios.
C.C: Jorge Jaramillo. Supervisor Concesión
Anexo: informe. (18 folios)
Proyecto: Alvaro Sandoval Reyes-Contratista Oficina de Control Interno.
Nro Borrador: 20151020014518
GADF-F-010

Avenida Calle 26 Nro. 59-51 Torre 4 y/o Calle 24A Nro. 59-42 Torre 4 Piso 2.
PBX: 3791720- www.ani.gov.co, Nit. 830125996-9

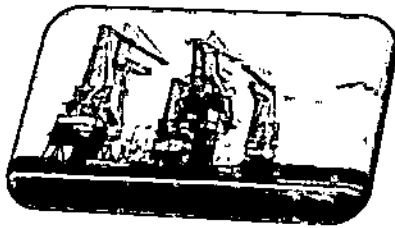
ANI

Agencia Nacional de
Infraestructura



INFORME DE AUDITORÍA

Ministerio de Transporte



Informe de Seguimiento a las funciones públicas de supervisión y de la Interventoría Operativa, Ambiental y de Mantenimiento para la Concesión de la administración, operación y expansión del Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá D.C (PEI 135)

2015

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE	6
3.1.	Antecedentes Contractuales	6
3.2.	Componentes Analizados	6
3.3.	Información de Contratos.....	6
4)	METODOLOGÍA.....	9
4.1.	Metodología Empleada	9
4.2.	Información Relacionada y Verificada	10
5.	MARCO LEGAL Y CONTRACTUAL	11
6.	VERIFICACION DE ANTECEDENTES.....	11
7.	DESARROLLO DEL INFORME DE AUDITORÍA.....	12
7.1	Aspectos generales del desarrollo de la auditoria	12
7.2	Descripción del Proyecto a auditar.....	14
7.3	Revisión del plan de mejoramiento por procesos.....	15
7.4	Actuaciones por parte de los órganos de control disciplinario y penal (Control Interno Disciplinario, Procuraduría, Fiscalía.....	22
7.5	Verificación del cumplimiento de obligaciones de interventor y supervisor	22
8.	VERIFICACION EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LA INTERVENTORIA.....	24
8.1	Desempeño del componente administrativo.....	24
8.2	Desempeño del componente técnico.....	28
8.3	Desempeño del componente jurídico	31
8.4	Desempeño del componente ambiental	32
8.5	Desempeño del componente social	33
8.6	Desempeño del componente aforo y control estadístico	33
9	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos de los contratistas y supervisor evaluados

Tabla 2 Información de la interventoría.

Tabla 3- Antecedentes informes auditorias OCI

Tabla 4. Antecedentes informes Contraloría General de la Republica

Tabla 5 - Antecedentes actuaciones otras instancias de control

Tabla 6 Temas programación de Auditoría

Tabla 7 Calificación de desempeño informe febrero 2014.

Tabla 8 Calificación de desempeño matriz MED Mayo 2015

Tabla 9 Plan de mejoramiento e indicadores

Tabla 10. Resultados de calificación MED de Interventoría a marzo de 2015

INFORME DE AUDITORIA

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Infraestructura tiene como objeto social planear, coordinar, estructurar, contratar, ejecutar, administrar y evaluar proyectos de concesiones y otras formas de asociación Público Privada – APP, para el diseño, construcción mantenimiento, operación, administración y/o explotación de la infraestructura pública de transporte en todos sus modos y de los servicios conexos o relacionados y el desarrollo de proyectos de asociación público privada para otro tipo de infraestructura pública cuando así lo determine expresamente el Gobierno Nacional.¹

Es innegable que la Oficina de Control Interno se constituye en uno de los instrumentos de alto nivel gerencial que busca asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales a través del engranaje del control como parte del ciclo de una administración exitosa. No en vano, la propia Constitución Política de Colombia lo trata como un principalísimo instrumento gerencial en sus artículos 209 y 269, junto con el control posterior, o de segundo grado, a cargo de las Contralorías, al decir de la H. Corte Constitucional en su sentencia C 1192 del 13 de septiembre de 2000.

El Control Interno, en este orden de ideas, es fundamentalmente axiológico y finalista, pues propende por asegurar que la gestión institucional de todos los órganos del Estado, se oriente hacia la realización de los fines que constituyen su objetivo y, que esta se realice con estricta sujeción a los principios constitucionales que guían el ejercicio de la función pública.

Ahora bien, en desarrollo del citado mandato constitucional, el artículo 9º, de la Ley 87 de 1993, definió la naturaleza de la Oficina de Control Interno, para todas las entidades y organismos de las ramas del poder público, en sus diferentes niveles (art. 5º), así:

“(…) es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargada de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles y de asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos (…)”

Así las cosas, es preponderante el rol que tanto la Constitución Política y la Ley asignan a la Oficina de Control Interno, dada la importancia sin precedentes que en la nueva visión del control que plasmó el Constituyente de 1991, juega el control interno para la modernización de la administración pública y el mejoramiento de la capacidad de gestión de sus instituciones, todo lo cual, connota un énfasis particular en el control estratégico de gestión, y un serio compromiso con el monitoreo de los resultados de la acción institucional, para el cabal cumplimiento de sus fines y objetivos, de acuerdo a los principios constitucionales rectores del ejercicio de la función pública.

¹ Decreto 4165 de Noviembre 3 de 2011.

Dicho énfasis se encuentra contemplado en abundante normatividad, jurisprudencia y doctrina, dentro de cuyos contenidos queremos destacar la Ley 87 de 1993 que en su articulado describe la funcionalidad y características del Jefe de la Oficina de Control Interno, robustecida por la Ley 1474 de 2011 que determina la designación del Jefe de dicha Oficina por parte del Presidente de la República con el fin de viabilizar autonomía e independencia en la valoración del control, así como el Decreto 1537 de 2001 que reglamenta parcialmente la aludida Ley 87 de 1993 donde se precisa el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno dentro de las organizaciones públicas, enmarcado en cinco tópicos: valoración de riesgos, acompañamiento y asesoría, evaluación y seguimiento, fomento de la cultura de control y relación con entes externos.

El presente informe se enmarca dentro de los parámetros establecidos por la Oficina de Control Interno (OCI) para el seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones que tienen tanto el supervisor del contrato por parte de la ANI, como la Interventoría al mismo proyecto de concesión, teniendo en cuenta lo previsto dentro del contrato y documentos relacionados para el desarrollo de las funciones que le son propias

2. OBJETIVO

Con fundamento en el Plan de Acción estructurado por parte de la Oficina de Control Interno para el presente año, aunado al desarrollo que la Interventoría del proyecto auditado viene realizando, adjudicada por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en el año 2009, y subrogada desde esa entidad hacia la ANI el 31 de Diciembre de 2013, se programó para el mes de mayo de 2015 la segunda auditoría asociada al **proyecto Aeroportuario El Dorado en Bogotá / Aspectos en la Modernización y Expansión del nuevo terminal (PEI 135)**

Para ello, se presenta el actual informe de auditoría generado desde la Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Infraestructura, el cual toma como base fundamental la auditoría en el sitio del desarrollo del proyecto aeroportuario mencionado, realizada los días 19 y 20 de mayo de 2015, por parte del profesional técnico de la Oficina de Control Interno Alvaro Sandoval Reyes, designado para tal fin.

Como objetivos específicos a desarrollar en esta visita se tiene:

- ✓ Efectuar la evaluación del desempeño del interventor y supervisor de la concesión del modo aeroportuario al proyecto **CONCESIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y EXPANSIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.**, a fin de determinar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la gestión adelantada respecto de buenas prácticas.
- ✓ Establecer el avance del PMP respecto de las no conformidades que han establecido acciones de mejora y su posterior cierre

3. ALCANCE

El alcance del informe que aquí se presenta comprende los siguientes aspectos:

3.1. Antecedentes Contractuales

Para la presente auditoría, y teniendo en cuenta los antecedentes estudiados en detalle con respecto al desarrollo mismo del proyecto de concesión aeroportuaria El Dorado, se reitera que la interventoría **CONSORCIO OPERADOR AEROPORTUARIO**, adelanta la interventoría operativa, ambiental, y de mantenimiento para la concesión de la administración, operación, explotación comercial, mantenimiento, modernización y expansión del aeropuerto internacional El dorado de la ciudad de Bogotá, proyecto desarrollado por el concesionario denominado “Sociedad Concesionaria Operadora Aeroportuaria Internacional S.A. – Opain S.A.”

Como es sabido, las interventorías de concesiones aeroportuarias que controlaba hasta el año 2013 la Aeronáutica Civil, fueron subrogadas a la Agencia Nacional de Infraestructura. Es así como desde el mes de enero de 2014, la interventoría **CONSORCIO OPERADOR AEROPORTUARIO** realiza las labores para la ANI de seguimiento, vigilancia y control de los aspectos técnicos frente al concesionario Opain.

3.2. Componentes Analizados

En el transcurso de la Auditoría que generó el presente documento, se evaluó y verificó la labor que viene realizando la supervisión en cabeza del profesional Bladimir Castilla Nieto y de la interventoría **CONSORCIO OPERADOR AEROPORTUARIO**, a través de las cuales se abordaron los siguientes componentes:

- Componente Administrativo
- Componente Técnico
- Componente Jurídico
- Componente Ambiental
- Componente Social
- Componente aforos y controles estadísticos

Estos son los mismos componentes que se habían evaluado en la auditoría de febrero del 2014.

Se realizó la aplicación de la matriz de evaluación de desempeño MED por segunda vez, lo que permite una comparación de los resultados obtenidos, y de paso, hacer seguimiento a las recomendaciones planteadas en la auditoría anterior. El resultado y análisis se presentará en numeral 7.4 revisión del plan de mejoramiento por procesos.

3.3. Información de Contratos

CLASE	DETALLE DEL CONTRATO	NÚMERO	CONTRATISTA
CONCESIONARIO	Concesión para la Administración, Operación, Explotación Comercial, Mantenimiento, Modernización y Expansión del Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá D.C	6000 169 OK	Sociedad Concesionaria Operadora Aeroportuaria Internacional S.A. – Opain S.A
INTERVENTOR	Interventoría Operativa, Ambiental y de Mantenimiento para la Concesión de la administración, operación y expansión de Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá D.C	9000070 OK-2009 del 4 de junio de 2009.	CONSORCIO OPERADOR AEROPORTUARIO
SUPERVISOR	Contratista ANI	—	Jorge Jaramillo Torres

Tabla 1 Datos de los contratistas y supervisor evaluados

Concesionario:	OPAIN S.A
Plazo inicial:	20 años.
Prorroga:	0 años
Contraprestación:	46,16% ingresos brutos
Fecha inicio:	19 de Enero de 2007.
Fecha finalización	19 de Enero de 2027.
Valor inicial	1'062.890'000.000 COP /2005.
Valor del Otrosí No. 7:	402.000 millones COP /2010.

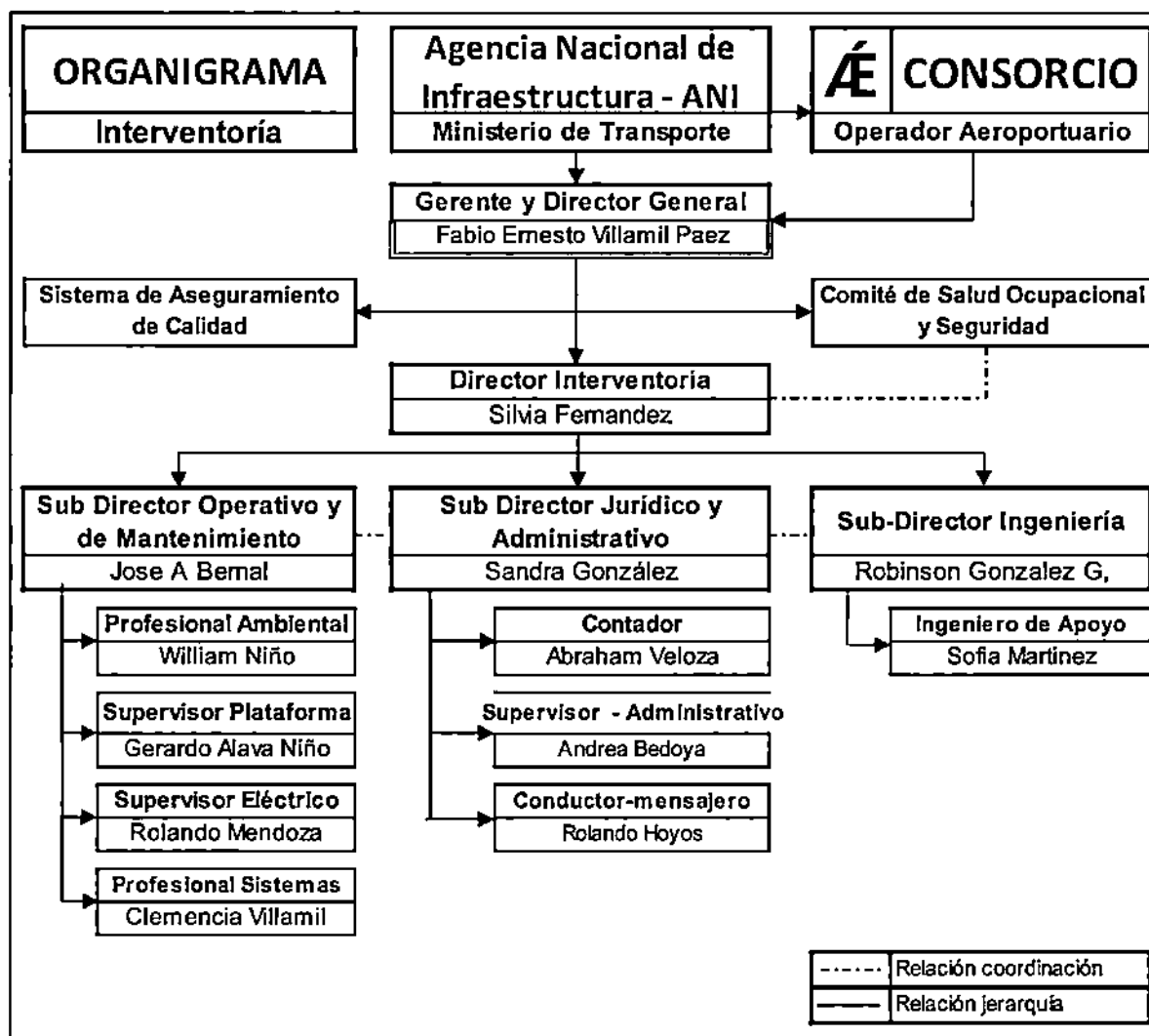
COMPOSICIÓN ACCIONARIA CONCESIONARIO

GRUPO ODINSA S.A	31,66%
CSS CONSTRUCTORES S.A	29,98%
CONSTRUCCIONES EL CÓNDOR S.A.	15%
TERMOTECNICA COINDUSTRIAL S.A.	10%
MARVAL S.A.	10%
ARQUITECTURA Y CONCRETO S.A	3,33%
LUIS HECTOR SOLARTE SOLARTE	0,01%
FLUGHAFEN ZURICH AG UNIQUE ZURICH AIRPORT	0,01%
CARLOS ALBERTO SOLARTE SOLARTE	0,01%
Total	100%

NOMBRE INTERVENTORÍA	CONSORCIO OPERADOR AEROPORTUARIO
Nombres de los miembros del consorcio de la Interventoría	INCOPLAN S.A. 60%
	Robinson González González 20%
	GMV Auditores y Consultores S.A. 20%
Numero de Contrato	9000070 OK-2009 del 4 de junio de 2009.
Objeto	Interventoría a las Obras de Modernización y Expansión de la Concesión de la Administración, Operación, Explotación Comercial, Mantenimiento, Modernización y Expansión del Aeropuerto Internacional El Dorado de la Ciudad de Bogotá.
Fecha firma Contrato Interventoría	4 de junio de 2009
Fecha firma Acta de Inicio	3 de julio de 2009
Fecha Terminación Contrato	6 de Febrero de 2027
Ubicación Interventoría	Avenida Eldorado No 113-83 Antigua Zona Seguridad Aeroportuaría
Representante legal o gerente de la interventoría	José Felipe Ardila (REP Legal)
Plazo Interventoría (meses)	Doscientos Once (211) meses.
Nombre Director Interventoría	Silvia Fernández de Castro

Tabla 2 Información de la interventoría.

A continuación se presenta el organigrama de la interventoría ejercida por el CONSORCIO OPERADOR AEROPORTUARIO.



4. METODOLOGÍA

4.1. Metodología Empleada

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno, es la usualmente aceptada para la elaboración de este tipo de informes de acuerdo a los procedimientos, formatos y alcances que se tienen para tal fin, para lo cual se hizo necesario efectuar una planeación y ejecución de los trabajos requeridos con el fin de generar un documento de auditoría que contenga información valiosa para la entidad y para el Estado, y donde se tuvieron en cuenta los aspectos que más adelante se mencionan.

Se resalta en éste punto la información escrita que se tuvo en cuenta por parte de la auditoría evidenciando las acciones realizadas por la Interventoría en sus tareas contratadas originalmente

por la Aeronáutica Civil y subrogada a la ANI, en cumplimiento de lo ordenado por el Artículo Segundo del Decreto Ley 4164 de 2011, proceso que inicio con la Resolución 7072 de diciembre de 2013 y culmino con la firma del Acta de entrega y recibo a favor de la ANI el 27 de diciembre de 2013. Producto de lo anterior, se recibió la información tanto de la Supervisión del contrato, como de la propia Interventoría del proyecto y que sirvió de fundamento para la realización de la presente auditoría.

Adicionalmente, se utilizó y aplicó en el proceso de la auditoría, la Matriz de Evaluación de Desempeño –MED- generada por la Oficina de Control Interno para éste tipo de proyectos de infraestructura, los aeroportuarios.

4.2. Información Relacionada y Verificada

De acuerdo con la información suministrada por la Supervisión de la ANI, se realizaron análisis y verificación de su contenido, encontrándose lo siguiente:

- ◆ **Revisión Documental:** Se procedió a revisar el contenido de la información enviada por la supervisión, perteneciente a la Vicepresidencia de Gestión Contractual, la cual entregó en su momento, información pertinente al aeropuerto El Dorado en medio magnético.
- ◆ **Auditoría:** En coordinación y acompañamiento con personal de la Interventoría Técnica del proyecto de Modernización y Expansión de Aeropuerto Internacional El Dorado, en cabeza de la Directora actual de esa organización. Igualmente se realizaron verificaciones de controles estandarizados que debería tener la Interventoría, así como comprobación integral del diferente personal que se tiene asignado actualmente al proyecto aeroportuario en la labores de vigilancia y control definidas en su contrato.
- ◆ **Entrevistas con personal de la Interventoría:** El Auditor de la OCI llevó a cabo durante las diferentes reuniones, comunicación permanente con todo el personal de interventoría, con el objeto de ir tratando aspectos particulares asociados a la misma auditoría, encabezado por el Director de ésta Interventoría.
- ◆ **Análisis y conclusiones:** Como resultado de los anteriores puntos, se relacionan conclusiones detectadas y analizadas por la ANI, que serán identificadas y presentadas en el capítulo 9 del presente informe.

Documentos evaluados antes de la Auditoría:

- *Contrato de Interventoría 9000070 OK-2009.*
- *Informes de Interventoría*
- *Informe jurídico multas 2015*
- *Otrosíes 1 al 10 del contrato de concesión del Dorado*

- *Contrato de concesión 60000169 OK.*
- *Acta de inicio Contrato de interventoría*
- *Apéndices del contrato de Concesión.*
- *Informes de actividades febrero y marzo 2015*
- *Informe de interventoría # 69.*
- *Plan de mejoramiento por procesos.*

5. MARCO LEGAL Y CONTRACTUAL

Para el desarrollo del presente informe se tuvieron en cuenta las siguientes disposiciones de orden legal y reglamentario, además de algunos documentos contractuales, a saber:

- ◆ Constitución Política de Colombia Artículo 210.²
- ◆ Ley 1474 de 2011, artículo 83 y SS.
- ◆ Ley 80 de 1993, artículo 32, numéales 2 y 4.
- ◆ Reglamentos Aeronáuticos de Colombia

6. VERIFICACION DE ANTECEDENTES

Se consultó ORFEO³; Pagina Web – planes, con el fin de conocer la existencia de solicitudes, peticiones, quejas o reclamos de la comunidad y la existencia de actuaciones por parte de los órganos de control interno y externo.

Tabla 3- Antecedentes informes auditorias OCI

FUENTE	No. HALLAZGOS	RELACION DE HALLAZGOS	AVANCE FISICO REPORTADO CI	DATOS DEL INFORME
AUDITORIA TÉCNICA	14	Plan de Mejoramiento por procesos	80%	Alvaro Sandoval

² Los particulares pueden cumplir funciones administrativas en las condiciones que señale la ley.

³ Aplicativo de gestión documental interno

Tabla 4. Antecedentes informes Contraloría General de la República

FUENTE	No. HALLAZGOS	RELACION DE HALLAZGOS	AVANCE FISICO REPORTADO CI	DATOS DEL INFORME
PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	00	Plan de Mejoramiento Institucional	NA	No aplica

Tabla 5 - Antecedentes actuaciones otras instancias de control

INSTANCIA	DETALLE	ESTADO
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Revisado Orfeo no aparece registrado reporte por parte de este órgano de control	No aplica
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Revisado Orfeo no aparece registrado reporte por parte de este órgano de control.	No aplica
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	No aplica.	No aplica
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Revisado Orfeo no aparece registrado reporte por parte de este órgano de control	No aplica

7. DESARROLLO DEL INFORME DE AUDITORÍA

7.1 Aspectos generales del desarrollo de la auditoría

Previo a la realización de la auditoría, se generó y divulgó tanto al interventor como al supervisor, la planeación detallada de las labores a ser desarrolladas en el transcurso de las labores de seguimiento de la Oficina de Control Interno, con temas y tiempos asociados que comprendería la auditoría. En particular, se relacionan a continuación los alcances programados para la Auditoría al proyecto, los cuales fueron atendidos y desarrollados en su totalidad:

Tabla 6 Temas programación de Auditoría

Programa de la Auditoría:	Día	Hora
Desplazamiento a oficinas de interventoría	19/05/15	08:00 a. m.
Reunión de apertura	19/05/15	08:00 a. m
Presentación de la concesión por parte de la interventoría	19/05/15	08:30 a. m
Recorrido por las instalaciones	19/05/15	09:00 a. m
MED gestión administrativa	19/05/15	10:00 a.m.
MED gestión jurídica	19/05/15	11:30 a.m.
MED gestión Técnico	19/05/15	02:00 p.m.
MED gestión Ambiental	19/05/15	03:00 p.m
MED gestión financiera	19/05/15	04:00 p.m
MED gestión aforo y controles estadísticos	20/05/15	08:00 a. m
MED gestión predial	20/05/15	09:00 a. m
MED gestión social	20/05/15	10:00 a. m
Reunión de cierre	20/05/15	11:00 a. m

Como inicio de la Auditoría, se realizó una reunión con participación del Representante Legal, Fabio Villamil, la Directora de Interventoría, Silvia Fernández de Castro, José Antonio Bernal, Subdirector operativo y Clemencia Villamil, responsable del área de sistemas así como el resto del personal técnico y operativo, el supervisor de la ANI.

En esta reunión, y teniendo en cuenta que ésta interventoría estaba a cargo de la Aeronáutica Civil hasta el año 2013 y a partir del año 2014 se encuentra en cabeza de la ANI, se expusieron en primera instancia los objetivos y procedimientos de una Auditoría para nuestra Entidad.

Posteriormente se continuó con un espacio en donde el Auditor de la ANI realizó una presentación al personal de Interventoría sobre aspectos generales de la Entidad, así como una exposición de los aspectos fundamentales del proyecto "Incorporación de las Interventorías a los fines esenciales del Estado".

Finalmente a las actividades aquí descritas, se procedió en la oficina de la Interventoría localizada en el área del aeropuerto El Dorado, a desarrollar la metodología de evaluación de desempeño mediante la Matriz MED, realizando las verificaciones documentales del caso, así como entrevistas con los líderes de cada una de las especialidades de los diferentes componentes de ésta interventoría.

En resumen, en el transcurso de la auditoría se realizaron las siguientes tareas:

- Reunión de apertura
- Revisión documental en las oficinas de la Interventoría.
- Desarrollo de las labores de calificación de desempeño, utilizando la matriz MED para tal efecto.
- Revisión de no conformidades incluidas en el PMP.
- Recorrido por las instalaciones del Concesionario localizado en el Aeropuerto el Dorado.
- Reunión de cierre de auditoría.

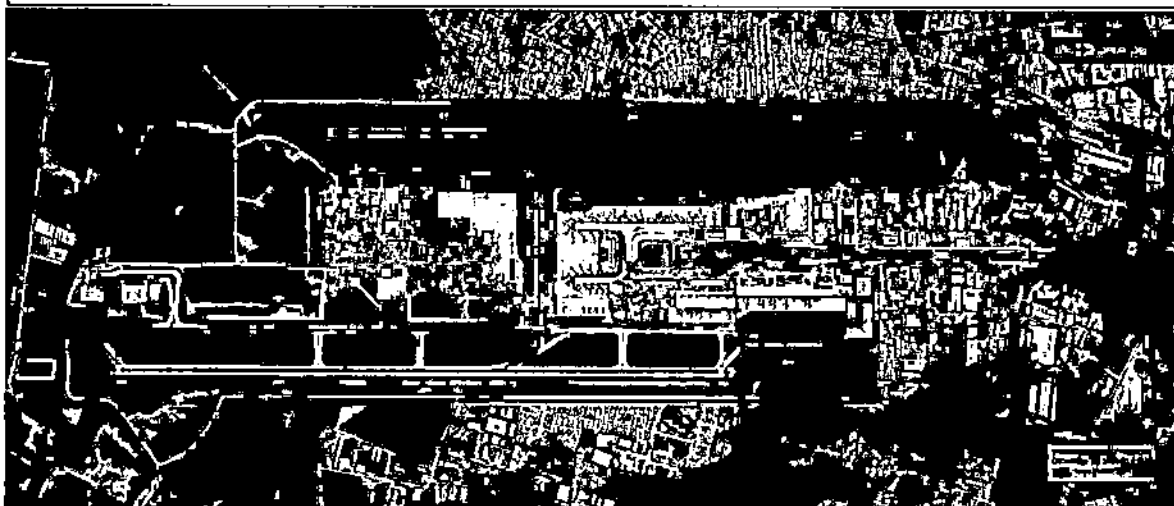
7.2 Descripción del Proyecto a auditar

El proyecto a auditar corresponde al contrato de CONCESIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, EXPLOTACIÓN COMERCIAL, MANTENIMIENTO, MODERNIZACIÓN Y EXPANSIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C. pero este tiene asignadas 3 interventorías (técnica, operativa y financiera) y la que es objeto de evaluación es la operativa.

A continuación transcribimos el objeto del contrato respecto de las obras de modernización y expansión a saber:

CLÁUSULA 2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Contrato, es el otorgamiento al Concesionario de una concesión para que de conformidad con lo previsto en el artículo 32, numeral 4, de la Ley 80 de 1993 y en la Ley 105 de 1993, realice por su cuenta y riesgo, la **Administración, Modernización y Expansión, Operación, Explotación Comercial y Mantenimiento del Área Concesionada del Aeropuerto El Dorado de la ciudad de Bogotá D.C., bajo el control y vigilancia de Aerocivil.**



7.3 Revisión del plan de mejoramiento por procesos

El responsable del proceso dio aplicación al procedimiento EVCI-F-004"PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO (ACCION PREVENTIVA, ACCION CORRECTIVA)".

De su remisión existe comunicación de la interventoría de marzo 13 de 2014 dirigida a la ANI al respecto.

En el PMP aparecen 14 no conformidades generadas en la auditoría técnica adelantada en marzo de 2014. La interventoría, en desarrollo de la auditoría adelantada los días 19 y 20 de abril de 2015, remitió 14 no conformidades producto de la misma auditoría y con esa información se cierran 4 y quedan pendientes las dos que son para el supervisor.

Se evidencia en el formato del plan de mejoramiento por procesos, elaborado por la interventoría y cuya información incorporamos más adelante, no solo la presentación de la causalidad sino acciones de mejora, correctivas y preventivas, para todos los hallazgos, verificables y documentados. Además se establecieron para su seguimiento y evaluación, indicadores de gestión que permiten hacer mediciones periódicas. Se presenta a continuación el cuadro de acciones preventivas que son básicamente los indicadores establecidos para su seguimiento.

Tabla 9- plan de mejoramiento e indicadores

	ACCIONES CORRECTIVAS
1. INDICADORES DE GESTION	Se anexa en cada componente
CONTROL Y VIGILANCIA COMPONENTE ADMINISTRATIVO	<p style="text-align: right;">N° de comités realizados mensualmente</p> Comités internos de seguimiento: ----- <p style="text-align: right;">N° de comités programados mensualmente</p> Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal
CONTROL Y VIGILANCIA COMPONENTE ADMINISTRATIVO	<p style="text-align: right;">N° de oficios enviados por mes</p> Seguimiento oficios enviados al concesionario: ----- <p style="text-align: right;">N° de oficios programados por mes</p> Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal
CAPACITACIONES A LOS FUNCIONARIOS COMPONENTE	<p style="text-align: right;">N° de capacitaciones realizadas trimestralmente</p> Capacitaciones a los funcionarios: ----- <p style="text-align: right;">N° de capacitaciones programadas trimestralmente</p> Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal

	ACCIONES CORRECTIVAS
INFRAESTRUCTURA Y VIAS COMPONENTE TECNICO	<p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas en el mes</p> <p>Inspección vías de acceso lado tierra ----- N° de inspecciones programadas en el mes</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p>
	<p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas en el mes</p> <p>Inspección vías de acceso lado aire: ----- N° de inspecciones programadas en el mes</p>
	<p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas en el mes</p> <p>Inspección terminales de pasajeros: ----- N° de inspecciones programadas en el mes</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p>
	<p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas en el mes</p> <p>Inspecciones terminal de cargas: ----- N° de inspecciones programadas en el mes</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p>
PLATAFORMA Y PERIMETRO COMPONENTE TECNICO	<p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes</p> <p>INDICADORES SUPERVISOR DE PLATAFORMA Inspecciones plataforma y terminales de pasajeros: ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p>
	<p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes</p> <p>Inspecciones plataforma de carga ----- N° de inspecciones programadas mes</p>
	<p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p>
	<p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes</p> <p>Inspecciones perímetro : ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Estado: N/A</p>

	ACCIONES CORRECTIVAS
	<p>Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p>
<p>SISTEMAS ELECTRICOS y ELECTROMECHANICOS COMPONENTE TECNICO</p>	<p>INDICADORES SUPERVISOR ELECTRICO</p> <p style="text-align: right;">N° de Inspecciones realizadas mes</p> <p>Inspecciones Transporte. vertical y horizontal ----- N° de Inspecciones programadas mes</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes</p> <p>Inspecciones subestaciones, cuartos eléctricos T1: ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes</p> <p>Inspecciones equipos de seguridad terminales de pasajeros: ----- N° de inspecciones programadas mes</p>
<p>SISTEMAS TECNOLOGICOS COMPONENTE TECNICO</p>	<p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes</p> <p>Inspecciones Sistemas aeroportuarios terminales de pasajeros: ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes</p> <p>Inspecciones Sistemas terminal de carga: ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes</p> <p>Inspecciones Sistema de PQRs ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p>

	ACCIONES CORRECTIVAS
	<p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Inspecciones Página web</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas trimestre ----- N° de inspecciones programadas trimestre</p> <p>Inspecciones Estadísticas de Pasajeros</p>
CONTROL Y VIGILANCIA COMPONENTE AMBIENTAL	<p>INDICADORES ESPECIALISTA AMBIENTAL</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Inspecciones Centros acopio :</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Inspecciones sistemas de tratamiento aguas residuales::</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Inspecciones ambientales terminales de pasajeros::</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p> <p style="text-align: right;">N° de inspecciones realizadas mes ----- N° de inspecciones programadas mes</p> <p>Inspecciones ambientales terminal de carga::</p> <p>Estado: N/A Umbral: 1 Rango de gestión: 0,8 mínimo 0.9 satisfactorio 1.0 Máximo ideal</p>
2. PAGINA WEB	<p>Agradecemos las observaciones realizadas, manteniendo con ustedes un interés conjunto por asegurar el cumplimiento de los compromisos contractuales del Concesionario sobre la Página Web, así como las mejoras o adiciones que permitan enriquecer éstos valiosos medios de información a los usuarios.</p> <p>Por lo mismo, respetuosamente, nos permitimos anexar un resumen (Anexo 1) de los anuncios hechos por la Interventoría sobre los nuevos sitios Web diseñados por el Concesionario y puestos a disposición de los usuarios en el sitio www.Opain.com.co, así</p>

	ACCIONES CORRECTIVAS	
		<p>como lo respectivo al nuevo sitio www.eldorado.com próximamente disponible. Así, la página actual está cubriendo en forma actualizada los aspectos operativos, en tanto que los temas documentales o de recursos adicionales o informativos están cubiertos y actualizados en el sitio www.opain.com.co.</p> <p>Dando respuesta a sus amables recomendaciones, nos permitimos mencionar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se dará continuidad a las verificaciones diarias de disponibilidad como a las revisiones periódicas del contenido actualizado. 2. Se continuará promoviendo la misión de informar al usuario del aeropuerto sobre aspectos de su interés. 3. Se continuará con la posibilidad de formular observaciones, sugerencias o quejas sobre aspectos relacionados con el proyecto concesionado. <p>Como acción de mejora, se dejará en cada uno de los equipos de la Interventoría (actualmente solo se encuentra en un equipo) la dirección de la nueva página como Home page en el explorador de internet, con el fin de que puedan ser verificados diferentes componentes de interés general: Operación, Obras, Servicios, etc.</p> <p>Adicionalmente se solicitará al Concesionario la emisión periódica de comunicados a las diferentes aerolíneas y Entidades aeroportuarias, recomendando a las mismas la importancia de reportar todo cambio en su información, con el fin de que la página pueda mantener la información actualizada.</p>
3. MATRIZ DE RIESGOS		<p>En el informe mensual se adicionara a la matriz una casilla en la que se indique las acciones a tomar para eventos en que la ANI debe intervenir y tomar decisiones que impliquen adiciones al contrato o adelantar acciones conminatorias para el correcto desarrollo del objeto contractual.</p>
4. FORTALECER EL CONTROL Y SEGUIMIENTO SOBRE LOS REGISTROS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GENERADOS DESDE LAS PQR		<p>Agradecemos las observaciones realizadas, sobre las cuales coincidimos en la necesidad de mantener procedimientos que aseguren el reporte y trámite de todas las PQR registradas por usuarios y visitantes del aeropuerto, y sobre el tema, respetuosamente nos permitimos indicar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Como acción de mejora, desde la fecha, se realizará el registro mensual de por lo menos una PQR por parte de funcionarios de la Interventoría. En las oportunidades a las que se tenga acceso, se solicitará ayuda de terceros cuando los mismos accedan y así lo permitan. <p>Es importante mencionar que la Interventoría, con ayuda de terceros, ha realizado en forma eventual seguimiento a algunas PQRs que pudieron ser conocidas o evidenciadas en el momento en que estaban siendo tramitadas por usuarios del aeropuerto, y de las cuales podría mencionarse el robo a una pasajera en el área de checkin, el uso indebido de una mascota, el robo de elementos de un piloto, el saqueo a un local comercial, la caída de una pasajera en una escalera en posición de contacto, etc., sin embargo, de acuerdo con la experiencia, cuando se ha solicitado a usuarios en buzones, poder tomar sus datos o registro fotográfico de la acción, usualmente genera malestar o desconfianza, siendo un procedimiento que siempre esperan sea confidencial.</p> <p>También es oportuno mencionar que, con el mismo objetivo, en anteriores oportunidades la Interventoría propuso acciones como el uso de papel químico (para contar con copia de las PQR), aplicar numeración a los formularios o contar con un sistema de numeración alterno en los buzones. Dichas acciones no fueron aceptadas ni factibles de implementar por parte del concesionario, debido al mal uso y actos vandálicos evidenciados sobre los recursos de PQR que el Concesionario suministra (uso de la papelería para propósitos diferentes al registro de una PQR), lo cual igualmente se ha evidenciado.</p>

	ACCIONES CORRECTIVAS
	<p>Considerando su amable interés, en el Anexo Nro. 2 respetuosamente nos permitimos indicar las acciones complementarias que han sido desarrolladas sobre el tema.</p> <p>2. Se realizó seguimiento a la PQR mencionada, verificando la existencia del formulario como la aplicación del procedimiento establecido: Recepción Recolección, Clasificación, Asignación área competente, Preparación de Rta, Verificación de respuestas, control de calidad de Respuestas, Envío de Respuesta/acción, trazabilidad, seguimiento y cierre. La respuesta al usuario se da en el plazo establecido, en donde, por control de calidad se considera si se requiere elaborar una respuesta más amplia, en donde se procede a indicar al usuario.</p> <p>En la verificación realizada sobre las PQR del mes de Febrero y lo corrido de Marzo, se evidencio la relación de la PQR expuesta en su comunicado, y sobre la cual se solicitó al Concesionario suministrar la trazabilidad de la gestión dada a la misma.</p>
<p>5. IDENTIFICACION ANI</p>	<p>Ya se está aplicando y se mostró al auditor en el momento de la auditoría. Desde el informe del mes de Enero se incluyó el logotipo de la entidad.</p> <p>Se continuará con la práctica de implementación del logotipo en otros recursos.</p>
<p>6. SEGUIMIENTO POLIZAS</p>	<p>No aplica</p>

A continuación se presentan los desarrollos verificados frente a las observaciones registradas en el PMP correspondiente, así como sus acciones y registros.

INDICADORES DE GESTIÓN

ACCION: Se elaboran indicadores de gestión representativos de las labores de control y vigilancia que realiza la interventoría sobre aspectos particulares de la gestión.

REGISTRO: Informes mensuales Abril 2014 a la fecha.

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

ACCION: En cuanto a la programación de capacitaciones la interventoría las programa de acuerdo al indicador que se propone para el efecto cumpliendo con las recomendaciones y lineamientos sugeridos por la OCI.

REGISTRO: Se desarrolló cronograma de capacitación 2014 en temas de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Aeroportuaria. Se desarrolló cronograma de capacitación interna 2014. Se encuentran en desarrollo los cronogramas de capacitación del 2015.

MEJORAS PÁGINA WEB OPAIN

ACCION: La página WEB del Concesionario es revisada periódicamente. Actualmente cubre aspectos de interés general que fueron mejorados con un nuevo sitio.

REGISTRO: Ya se concluyó la implementación del nuevo sitio web, contando a la fecha con: www.opain.com (de interés para la comunidad aeroportuaria) y www.eldorado.aero (de interés general para pasajeros, usuarios y visitantes del aeropuerto). El sitio web hace parte del *home page*

de apertura de sesiones de internet en equipos de la Interventoría, validando diariamente su disponibilidad.

MATRIZ DE RIESGOS EN INFORMES

ACCION: Se incluye en el Informe mensual

REGISTRO: Informes mensuales 2014 y lo corrido del 2015.

USO DEL LOGOTIPO INSTITUCIONAL DE LA ANI

ACCION: La Interventoría Operativa incrementó la implementando del logotipo de la ANI

REGISTRO: Recursos COA, Identificación de y en las Oficinas.

RECOMENDACIONES AL INFORME MENSUAL

ACCION: Se incluyeron los indicadores de gestión, gráficas y resumen de Recomendaciones y Conclusiones.

REGISTRO: Informes mensuales 2014 y lo corrido del 2015.

ATENCIÓN DE PQR:

ACCION: Se fortalecieron los procesos de verificación de atención de PQR.

REGISTRO: Registro de PQRs de funcionarios o personas aleatorios por parte de funcionarios de la interventoría. Incorporación protocolo PTL-02-10

SEÑALIZACIÓN DE PLATAFORMA:

ACCION: En cuanto al mejoramiento de la señalización de plataforma se evidenció que cuando se detecte deterioro se requiere de inmediato al concesionario para que se haga el mantenimiento.

REGISTRO: En el momento de la recomendación se hizo claridad de que dichos espacios estaban siendo intervenidos y en obra. El Concesionario se encontraba implementando señalización de estructuras. Se hizo seguimiento hasta que fuera reestablecido el total de la señalización.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DEL CONCESIONARIO

No son competencia de esta interventoría n/a

SEGUIMIENTO A PÓLIZAS DEL CONCESIONARIO:

No son competencia de esta interventoría n/a

EXÁMEN DE LOS CICLOS DE LOS RECURSOS:

ACCION: Garantizar que no haya violaciones asociadas a los conceptos de lavados de activos y financiación del terrorismo no es competencia de las obligaciones de la Interventoría n/a

RECOMENDACIONES BUENAS PRÁCTICAS

Backup Secundario.

ACCION: Se reforzó el control de backup secundario.

REGISTRO: Se cuenta con 4 discos duros principal y respaldo para garantizar copias de seguridad en instalaciones diferentes.

RECOMENDACIONES BUENAS PRÁCTICAS.

ARCHIVO DIGITALIZADO

ACCION: Actualmente se digitaliza la correspondencia

REGISTRO: A la fecha se cuenta con un total de 1800 archivos digitalizados.

RECOMENDACIONES BUENAS PRÁCTICAS.

MEJORAR REFERENCIA PAG WEB

ACCION: Se diseñó e incorporó *web site*

7.4 Actuaciones por parte de los órganos de control disciplinario y penal (Control Interno Disciplinario, Procuraduría, Fiscalía)


Revisada la relación de procesos disciplinarios con corte a 19 de mayo de 2015, no se evidenció que la Oficina de Control Interno remitiera hallazgos a la Oficina de Control Interno Disciplinario que indicaran baja o ninguna ejecución con respecto a alguna obligación hacia esta dependencia durante la vigencia 2014.

7.5 Verificación del cumplimiento de obligaciones de interventor y supervisor

Se realizó por parte del auditor de la OCI un análisis estadístico de las calificaciones obtenidas por el Consorcio, comparando los resultados de las evaluaciones realizadas a la misma interventoría, en los periodos anteriores y este de mayo de 2015.

De igual forma, es objetivo primordial dentro de éste informe de auditoría, presentar los resultados de cada uno de los componentes de buenas prácticas y contractuales con su respectiva calificación, con el fin de que se constituya en una herramienta útil para la organización de la Interventoría y de esta manera complementar y robustecer las estrategias de desempeño de sus funciones.

El presente informe corresponde a la segunda auditoría realizada a esta concesión por parte de la OCI; la primera se efectuó el 18 de febrero de 2014 y el informe correspondiente menciona una calificación de **63.83**, resultado de la evaluación integral de los seis (6) componentes que se evaluaron que corresponde al CONSORCIO OPERADOR AEROPORTUARIO.


 ANI Agencia Nacional de Infraestructura	Nombre Proyecto Concesión <i>Opain S.A.</i>
	Nombre Interventoría del proyecto <i>Consorcio Operador Aeroportuario</i>
	No. Contrato Interventoría <i>7000357 OH</i>
	Fecha de Evaluación <i>17 al 18 de febrero de 2014</i>

0-20	21-40	41-60	61-80	81-100		
Calificación desempeño de Interventoría AEROPORTUARIA						
Id	Componente	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
01	Gestión Administrativa				63.38	
02	Gestión Técnica				68.00	
03	Gestión Financiera			NA		
04	Gestión Jurídica				63.83	
05	Gestión de Aforo y Recaudo				70.50	
06	Gestión Ambiental				66.75	
07	Gestión Social			50.50		
08	Gestión Predial			NA		
Promedio General =						63.83

Tabla 7 Calificación de desempeño informe febrero 2014.

En particular, como se aprecia en la siguiente tabla resumen, la Interventoría tuvo una calificación global de 71.62 sobre 100, resultado de la evaluación integral de los seis (6) componentes que se evaluaron en la presente auditoría.

Tabla 8. Resultados de calificación MED de Interventoría a mayo de 2015

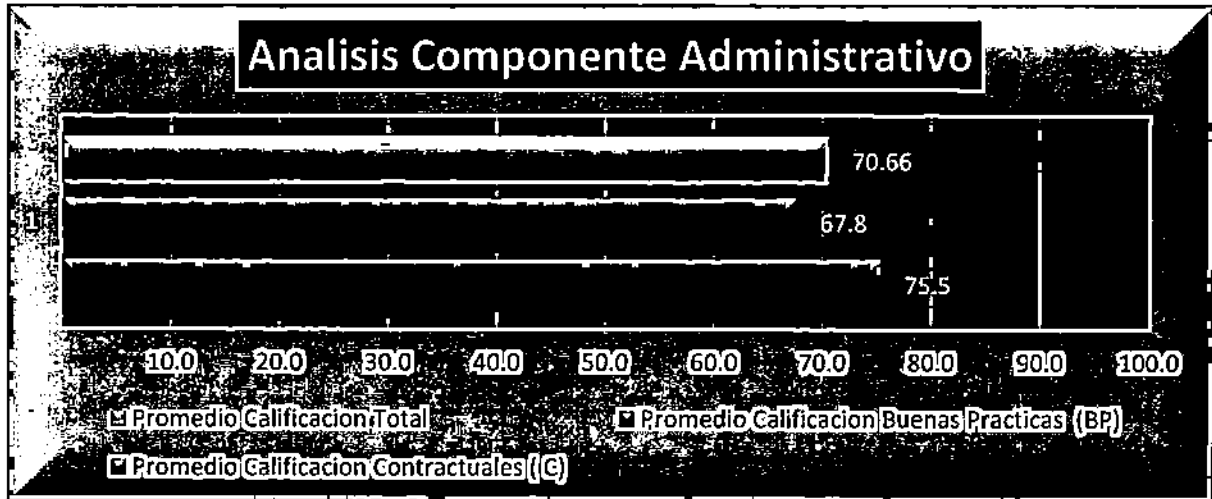
 ANI Agencia Nacional de Infraestructura	Nombre Proyecto Concesión <i>Opain S.A.</i>
	Nombre Interventoría del proyecto <i>Consorcio Operador Aeroportuario</i>
	No. Contrato Interventoría <i>7000357 OH</i>
	Fecha de Evaluación <i>19 y 20 de mayo de 2015</i>

0-20	21-40	41-60	61-80	81-100		
Calificación desempeño de Interventoría AEROPORTUARIA						
Id	Componente	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
01	Gestión Administrativa				70.87	
02	Gestión Técnica				71.60	
03	Gestión Financiera			NA		
04	Gestión Jurídica				73.36	
05	Gestión de Aforo y Recaudo				70.50	
06	Gestión Ambiental				72.90	
07	Gestión Social				70.50	
08	Gestión Predial			NA		
Promedio General =						71.62

Se resalta la mejora en la calificación de mayo de 2015 sobretodo en relación al componente social y en especial respecto de los PQR de los ciudadanos por su buena gestión.

8. VERIFICACION EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LA INTERVENTORIA

8.1 Desempeño del componente administrativo.



Calificación obtenida: 70.87

Se verificó que si existe una estructura organizacional definida para el proyecto, y tienen al servicio de la ANI los recursos humanos y técnicos necesarios, tanto los mínimos como los exigidos para el proyecto.

Llama la atención el reducido grupo de profesionales que desde un principio es de solo 7 personas, establecido en función de una menor dimensión de la concesión toda vez que así se estableció en el contrato inicial, pero no se ha considerado el notable incremento de sus instalaciones. Por lo anterior, algunos de ellos han debido ejecutar sus actividades contractuales y además otras que se requieren para el funcionamiento de la organización. Este equipo no está activo, ni por la noche, ni los fines de semana aunque cuentan con comunicación directa con el Centro de Control Operativo del Concesionario.

Es recomendable desde ya, se estudie por parte de la Vicepresidencia de Gestión Contractual, si merece la pena incrementar la planta de la interventoría, teniendo en cuenta lo anterior.

Tampoco puede atender las actividades de verificación en campo permanentemente, por lo reducido del número de personas, pero han establecido recorridos programadas para subsanar esta falencia.

Se vigila el cumplimiento de plazos mediante cronogramas que se incluyen en el informe mensual y sobre el cual se establecen alertas con correos enviados a los responsables con antelación.

Se cuenta con un archivo organizado con las buenas prácticas que a este respecto existen, soportado con bases de datos dinámicas y back ups custodiados fuera de las instalaciones de la interventoría como sugirió la ANI.

Como acción de mejora al hallazgo de no contar con una matriz o metodología para identificar periódicamente los riesgos del desarrollo del contrato de concesión; se estableció esta matriz, se actualiza y se incluye en el informe mensual como se evidencia a continuación:

Agencia Nacional de Infraestructura				
PROYECTO: MAPA DE RIESGOS DEL CONTRATO DE INTERVENTORIA 70000700K-2009				
ENTIDAD: Agencia nacional de Infraestructura				
MATRIZ DE LA ECUACION CONTRACTUAL - RIESGOS QUE PUEDEN CONDUCIR AL DESEQUILIBRIO ECONOMICO DEL CONTRATO DE INTERVENTORIA - QUE DEBEN SER ASUMIDOS POR EL INTERVENTOR				
BUSCA LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RIESGOS EN LOS CONTRATOS ESTATALES, PARA LA CONSERVACIÓN DE LA ECUACION CONTRACTUAL, A TRAVÉS DEL EQUILIBRIO ECONOMICO				
RIESGOS	PARTE CONTRATANTE AFECTADA	CAUSA DEL RIESGO	ASIGNACIÓN Y ESTIMACIÓN DEL RIESGO	FORMA DE PREVENIR EL RIESGO O REPARAR EL DAÑO OCASIONADO POR
NO SUMINISTRO DEL SERVICIO PACTADO O INCUMPLIMIENTO DEL	ANI	INCUMPLIMIENTO DE UNA O VARIAS DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO	DEBE ASUMIRLO EN UN 100% EL INTERVENTOR O EN SU DEFECTO LA ASEGURADORA QUE OTORGÓ LA GARANTÍA, PONIENDO A DISPOSICIÓN DE LA ANI TODOS LOS ELEMENTOS E INSTALACIONES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE LA INTERVENTORIA	GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO
AUMENTO DE LOS SERVICIOS DE INTERVENTORIA	INTERVENTOR	LA AEROCOML NO INCLUYÓ LA FUNCION AVSEC DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	DEBE ASUMIRLO EN UN 100% EL INTERVENTOR	PROVEER RECURSOS POR PARTE DE LA ENTIDAD CONTRATANTE
PAGOS ADICIONALES NO ESPERADOS NI PREVISTOS	INTERVENTOR	OCURRENCIA DE HECHOS NO PREVISIBLES	DEBE ASUMIRLO EN UN 100% EL INTERVENTOR	MEDIANTE RESERVAS PARA ESTE TIPO DE
CAMBIO NORMATIVO POR LA VARIACION DE LA ESTRUCTURA O REGULACION TRIBUTARIA DE CUALQUIER IMPUESTO NACIONAL	INTERVENTOR	LA EXPEDICIÓN DE UNA NORMATIVIDAD QUE IMPLIQUE UNA MODIFICACION OSTENSIBLE DE LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS Y/O TRAMITES CONCESIONADOS	DEBEN SER ASUMIDOS EN UN 100% POR EL INTERVENTOR	REALIZAR RESERVAS PARA EL EFECTO
AUMENTO NO PREVISIBLE EN LOS COSTOS	INTERVENTOR	POR LA EVOLUCION DEL MERCADO	LOS CUALES DEBE ASUMIR EN UN 100% EL INTERVENTOR	MEDIANTE RESERVAS HECHAS PARA TAL EFECTO
AUMENTO DE AREAS (METROS CUADROS) POR	INTERVENTOR	LA SUBSCRIPCIÓN DEL OTRO SI No 7 DEL CONTRATO DE CONCESION	LOS CUALES DEBE ASUMIR EN UN 100% EL INTERVENTOR	AUMENTO DE PERSONAL ESPECIALIZADO
AUMENTO DE SISTEMAS Y EQUIPOS	INTERVENTOR	LA SUBSCRIPCIÓN DEL OTRO SI No 7 DEL CONTRATO DE CONCESION	LOS CUALES DEBE ASUMIR EN UN 100% EL INTERVENTOR	AUMENTO DE PERSONAL ESPECIALIZADO
AUMENTO DE FUNCIONES INDICADORES DE GESTION OTRO SI No 7	INTERVENTOR	LA SUBSCRIPCIÓN DEL OTRO SI No 7 DEL CONTRATO DE CONCESION	LOS CUALES DEBE ASUMIR EN UN 100% EL INTERVENTOR	AUMENTO DE PERSONAL ESPECIALIZADO
NECESIDAD DE MAYOR TIEMPO AL PACTADO INICIALMENTE PARA LA	INTERVENTOR	NO SOLICITADO POR EL CONTRANTE	ANI	PAGO DEL TIEMPO ADICIONAL REQUERIDO
TRASLADO DE FUNCIONES DE LA INTERVENTORIA DE	INTERVENTOR	AUMENTO DEL AREA CONCESIONADA POR OBRAS REALIZADAS POR OPAIN	ANI	AJUSTAR EL PRECIO PACTADO EN EL CONTRATO
NO RECIBIR OPORTUNAMENTE LA REMUNERACION PACTADA	INTERVENTOR	DEMORA EN EL PAGO DE LOS INFORMES MENSUALES PRESENTADOS	ANI	PAGO DE INTERESES DE MORA EN EL % APROBADO POR LA SUPERINTENDENCIA
VIGILAR LAS LABORES DE MANTENIMIENTO EN OBRAS SIN ACTAS DE VERIFICACION DETALLADAS RECIBIDAS POR LA	INTERVENTOR	OBRAS Y EQUIPOS CON PENDIENTES DE ENTREGA	ANI	EXIGIR OBRAS Y EQUIPOS EN CONDICIONES OPTIMAS DE OPERACIÓN

La Interventoría adoptó el Plan de Aseguramiento de Calidad de INCOPLAN que asegura la adecuada documentación y archivo de los procesos de verificación y control de calidad.

Se evidencian los registros escritos de la actividad de exigir al Concesionario asuntos de su responsabilidad Impartiendo por escrito y de manera permanente los incumplimientos totales o parciales del Concesionario con copia a la ANI, producto de sus labores de seguimiento. . Adelantados comités de seguimiento mensual y en el informe mensual se presenta la información en una matriz de requerimientos

La interventoría realiza las acciones necesarias para garantizar actualización técnica a su personal mediante un programación anual acordada en comité y programaciones mensuales de capacitaciones a la que se le da cumplimiento, son dictadas por expertos externos y por los mismos profesionales de la concesión sobre temas que le aportan al mejoramiento de sus actuaciones; se adelanta evaluación de las mismas y se expiden certificaciones de asistencia y aprobación, que van a las carpetas de cada asistente.

La interventoría, NO acredita el certificado de calidad ISO 9001, ISO 14001 ni OHSAS 18001 por no ser un requisito contractual.

Para el seguimiento del contrato de concesión se estableció una matriz de avance que contiene: la obligación contractual, su cumplimiento o no y las observaciones respectivas. Esta matriz aplica para los APENCIDES F,G,H,I.

La Interventoría realizó recorridos de inspección apoyando la labor con listas de verificación y registros fotográficos de soporte y evidencia del servicio, incluyendo entre ellos:

FORMATO INSPECCIONES SISTEMAS ESTRUCTURALES INSTALACIONES SANITARIAS		
Todos los baños instalados en la Terminal uno Muelle se revisan periódicamente encontrándolos en general en buen estado de aseo y funcionamiento.		
ELEMENTOS	FECHA DE INSPECCION	OBSERVACIONES
NIVEL 0.00		
TAZAS WC	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
ORINAL DE PARED	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
SECADORES DE MANO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando correctamente
ACCESORIOS DE BAÑO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	En buen estado
LAVAMANOS	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
NIVEL 4.70 (MEZZANINE)		
TAZAS WC	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
ORINAL DE PARED	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
SECADORES DE MANO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando correctamente
ACCESORIOS DE BAÑO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Buen estado
LAVAMANOS	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
NIVEL 8.708 (Piso 2)		
TAZAS WC	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
ORINAL DE PARED	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
SECADORES DE MANO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando correctamente
ACCESORIOS DE BAÑO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Buen estado
LAVAMANOS	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
NIVEL 14.20		
TAZAS WC	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
ORINAL DE PARED	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
SECADORES DE MANO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando correctamente

**FORMATO INSPECCIONES SISTEMAS ESTRUCTURALES
 INSTALACIONES SANITARIAS**

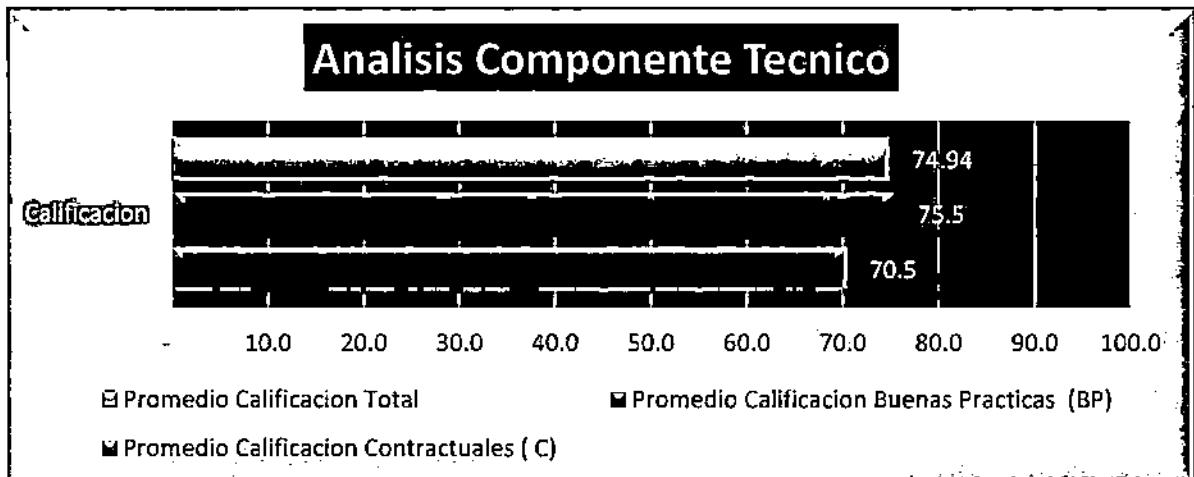
Todos los baños instalados en la Terminal uno Muelle se revisan periódicamente encontrándolos en general en buen estado de aseo y funcionamiento.

ELEMENTOS	FECHA DE INSPECCION	OBSERVACIONES
ACCESORIOS DE BAÑO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Buen estado
LAVAMANOS	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
NIVEL 17.30(Piso 4)		
TAZAS WC	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
ORINAL DE PARED	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
SECADORES DE MANO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando correctamente
ACCESORIOS DE BAÑO	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Buen estado
LAVAMANOS	3, 9, 11, 16, 20, 26, 30 MAR.	Funcionando y limpios
Los baños familiares instalados en la terminal cuentan con todos sus accesorios incluidos los secadores de mano y dispensadores de jabón		
<i>Reviso José Antonio Bernal</i>		

FORMATO DE SEGUIMIENTO A MANTENIMIENTO

RECURSOS DISPONIBLES	OPERATIVOS	REGISTRO FOTOGRÁFICO
Carritos de equipaje autónomos dispuestos en salidas y llegadas nacional e internacional de la Terminal T1.	✓	<p>En los espacios de salidas y llegadas de la T1 se evidenció la continua disponibilidad de carritos de equipajes, con acceso a los mismos bajo la modalidad de depósito, como se indica e informa en los puntos de acopio.</p> <p style="text-align: center;"><i>Registro de disponibilidad carritos de equipajes en área de llegadas y salidas Nacional e Internacional</i></p>
Modalidad de uso	✓	<p>Se hizo entrega de los carritos bajo el procedimiento establecido - depósito- que opera a través de tickets y Puntos de retorno en el primer y segundo piso de la terminal.</p>

8.2 Desempeño del componente técnico



Calificación obtenida: 71.60

El personal del grupo interventor evidencia experiencia en los temas aeroportuarios y a pesar de lo reducido del mismo es eficiente en su labor.

Respecto de la Identificación de los daños, afectaciones y demás situaciones que se presenten en un tramo o frente de obra, por acciones o trabajos del concesionario, se adelantan acciones de revisión, registro y comunicación al concesionario por escrito. Se adelantan actas de vecindad cuando se deben intervenir frentes que son anexos a otras áreas o entidades dentro del aeropuerto.

De acuerdo al contrato en su Anexo de Encuestas de Satisfacción, que regula lo pertinente a las encuestas de satisfacción. Se evalúa la efectividad del referido procedimiento de recepción de quejas mediante la selección de un proceso de selección para definir a la firma encuestadora

Mediante una matriz denominada GESTION GLOBAL DETALLADA DE LAS OBLIGACIONES DEL CONCECIONARIO, que se presenta en el informe mensual, se hace seguimiento a las relacionadas con las técnicas de operación y de mantenimiento.

Igualmente se han implementado cuadros con sistema de semáforo y registro fotográfico, con el que se hace seguimiento a:

Control de terminal de pasajeros –
Estado General.

Áreas públicas: Vías de acceso al aeropuerto.

Áreas públicas: Servicio Sanitarios.

Áreas públicas: Counters.

Áreas públicas: Sistema de transporte equipaje y área de selección de equipaje.

Áreas públicas: Salas de Espera Públicas.

Áreas Restringidas: salas de embarque y desembarque.

Áreas Restringidas: Servicios sanitarios.

Esquema de seguimiento al estado de las superficies de rodaje en plataformas.

Esquema de seguimiento al estado de los cerramientos del Aeropuerto.







Esquema de seguimiento al Esquema de Seguridad Operacional del Aeropuerto.
 Esquema de seguimiento del programa de prevención de accidentes en el Aeropuerto.

Este ejercicio de buenas prácticas son muy importantes para la evaluación del desempeño y para su inclusión en nuestro manual de buenas prácticas.

En los recorrido de inspección que hace la interventoría a las diferentes áreas de la terminal se evidencian algunas novedades que deben ser resueltas en el menor tiempo posibles, las cuales y de común acuerdo con el concesionario se reportan directamente al CCO o BMS con el fin de dar solución pronta a la novedad presentada.



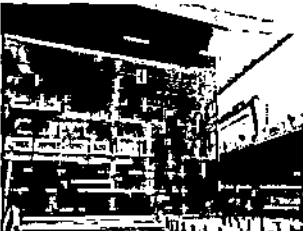

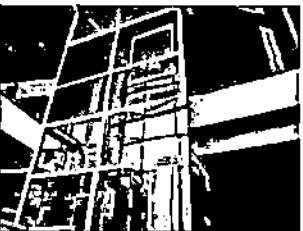
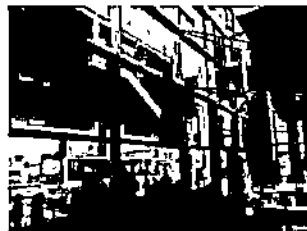




A continuación se presenta una matriz de los requerimientos con sus respectivas órdenes de trabajo y el estado de la orden de trabajo, elaborado por la interventoría.

FORMATO SEGUIMIENTO ORDENTES DE TRABAJO

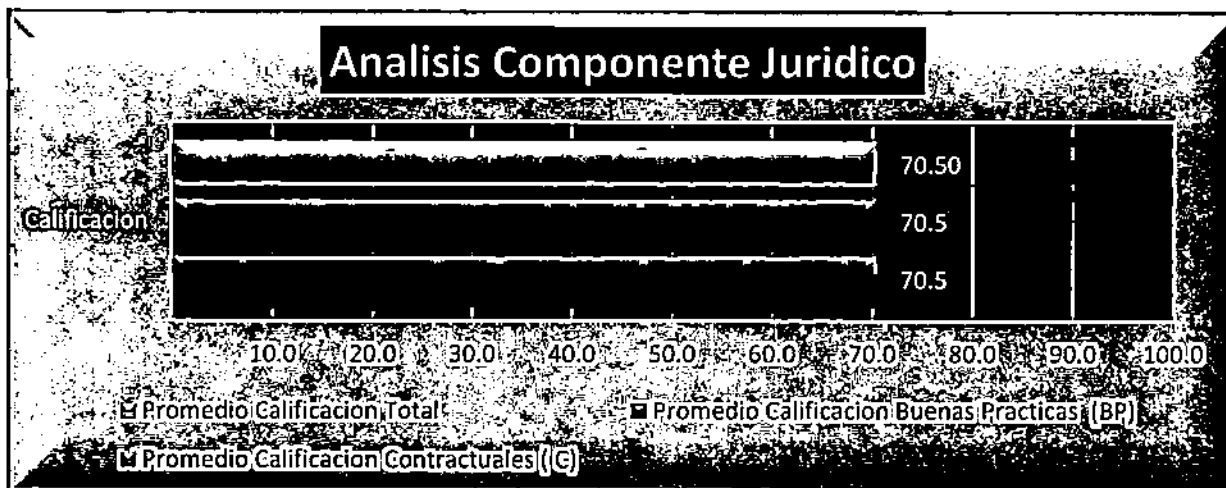
Requerimientos Hechos En Sitio Febrero y pondientes 2014				ESTADO DE LA OS		OBSERVACIONES(Fecha de ejecución)
FECHA	SSNo	ASUNTO		ABIERTA	CERRADA	
Noviembre 20 de 2014	OT 16834	Ajuste ducto de ventilación nivel 00:00 contiguo a tenedor OMA			x	 Ejecutado
Noviembre 26 de 2014	3279	Mal estado pintura borde exterior en CAC			x	 Marzo 2 de 2015
	1823	mantenimiento pintura columna nivel 8:70 muelle inter enseguida de tenedor El Market		x		
Diciembre 9 de 2014	1826	Acometidas no cumplen norma, plataforma nacional frente a posición 17			x	Febrero 15 de 2015

En el seguimiento realizado se evidenció la actividad de verificación del cumplimiento de cada una de las actividades previstas en Plan de Mantenimiento y Programa mensual de actividades preventivas, con un estricto cumplimiento de la frecuencia establecida en los mismos.

Derivado del control ejercido por la interventoría, evidenciamos que el Concesionario realiza MANTENIMIENTO A LAS AREAS, INFRAESTRUCTURA y SERVICIOS DE LA TERMINAL NACIONAL, así:

MATENIMIENTO INFRAESTRUCTURA TERMINAL 1 MUELLE NACIONAL				
ACTIVIDAD	CUMPLE		REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACIONES
	SI	NO		
SISTEMAS ESTRUCTURALES FACHADAS VENTANERIA Y VIDRIOS			 	<p>El concesionario realiza la limpieza y mantiene los sistemas estructurales de ventanearía y vidrios</p> <p>Se realizó recorrido conjunto con OPAIN, el día 30 de marzo, evidenciando la limpieza y mantiene los sistemas estructurales de ventanearía y vidrios, así mismo se evidencio el mantenimiento y limpieza de la estructura de fachada en áreas críticas (sector Armarillo).</p> <p>Se anexa informe de ejecución de actividades de aseo y limpieza de vidrios y estructura del mes de febrero: Anexo 4D</p>
			 	
			 	
			 	
			 	

8.3 Desempeño del componente jurídico



Todos los criterios a evaluar tienen calificación "B" es decir El auditor verificó documental y operativamente que el Interventor cumple con los alcances totales de las condiciones contractuales o de BP previstas para el criterio evaluado.

La Interventoría no realiza seguimiento de las revisiones de las vigencias de las pólizas con que cuenta o debe contar el concesionario por ser una interventoría operativa, esta labor la adelanta la interventoría financiera.

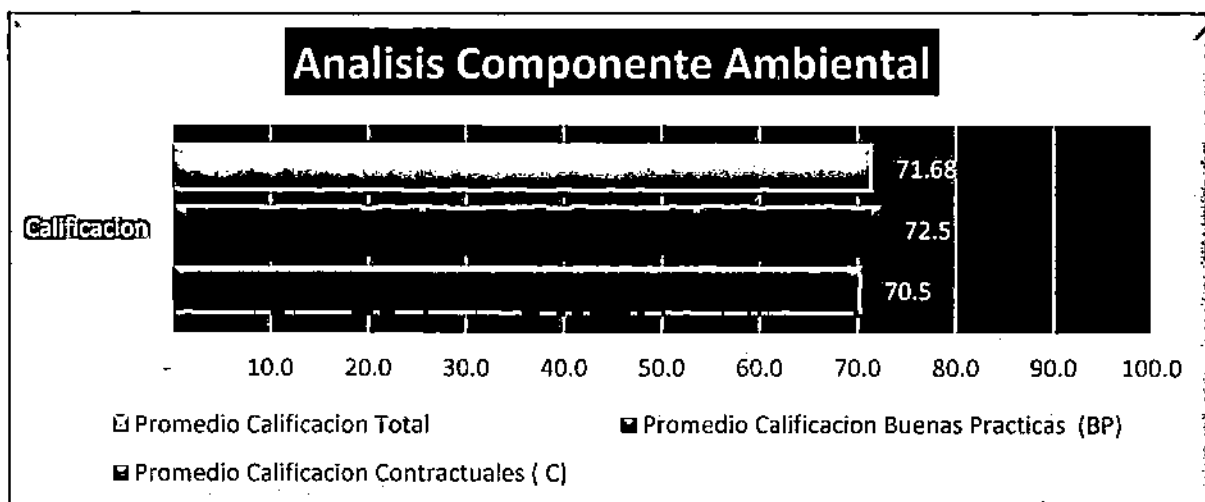
La interventoría elabora, independiente del informe mensual, un INFORME JURIDICO que Incluye los procedimientos de Imposición de Multas iniciados por la Interventoría que por obligación Contractual al Verificar que han ocurrido hechos constitutivos de incumplimientos debe iniciar de acuerdo al numeral 63.20.1 del Contrato de Concesión 6000169 OK. Iniciados en los años 2013 a 2015 e incluye un cuadro resumen con fecha de inicio del procedimiento, causal y observaciones así:

CUADRO RESUMEN ESTADO DE MULTAS INICIADAS POR LA INTERVENTORIA OPERATIVA

FECHA INICIO PROCEDIMIENTO	CAUSAL	OBSERVACIONES
1) 23-10-009 OFICIO: IO-M-001-OP	Incumplimiento en las Especificaciones Técnicas de Mantenimiento.	OPAIN, por no estar de acuerdo con la imposición de la multa, la sujetó a lo que resuelva el Tribunal de Arbitramento. El tribunal resuelve a favor de AEROCIVIL y ordena a OPAIN pagar la multa.

Este informe no es contractual, y si es una herramienta importante de seguimiento por parte de la interventoría y de la ANI respecto de los procesos sancionatorios y su atención a tiempo.

8.4 Desempeño del componente ambiental



Igual que para los otros componentes. La interventoría utiliza matrices para ejercer el seguimiento a las actividades ambientales establecidas para el concesionario respecto de: cumplimiento licencia ambiental. Plan de manejo ambiental, etc.

Se revisa y aprueba los planes de disposición de desechos de construcción, residuos especiales, residuos contaminados cumpliendo con la reglamentación ambiental vigente para este tipo de casos y existen formatos de seguimiento.

Es muy importante el contenido en calidad y oportunidad del informe mensual con respecto a los temas ambientales, con análisis y recomendaciones y solicitudes por escrito para dejar la trazabilidad de estas acciones de control y seguimiento.

Para la verificación y control esta se ha estructurado en forma de Programas y fichas de manejo ambiental, cuya información permite presentar un esquema sencillo y práctico de cada una de las acciones propuestas; las fichas contienen distintos aspectos esenciales que muestran el planteamiento para cada medida de manejo y evidencian las gestiones realizadas durante el periodo así:

- Programa de control de emisiones atmosféricas y ruido
- Programa de mejoramiento de los vertimientos líquidos
- Programa de control de calidad de agua potable
- Programa de control de la calidad del agua subterránea.
- Programa de gestión integral de residuos sólidos
- Programa de disposición final
- Programa de manejo de aspectos bióticos
- Programa de seguimiento para emisiones atmosféricas
- Programa de seguimiento y monitoreo para vertimientos
- Programa de seguimiento para agua potable
- Programa de seguimiento y monitoreo de aguas subterráneas

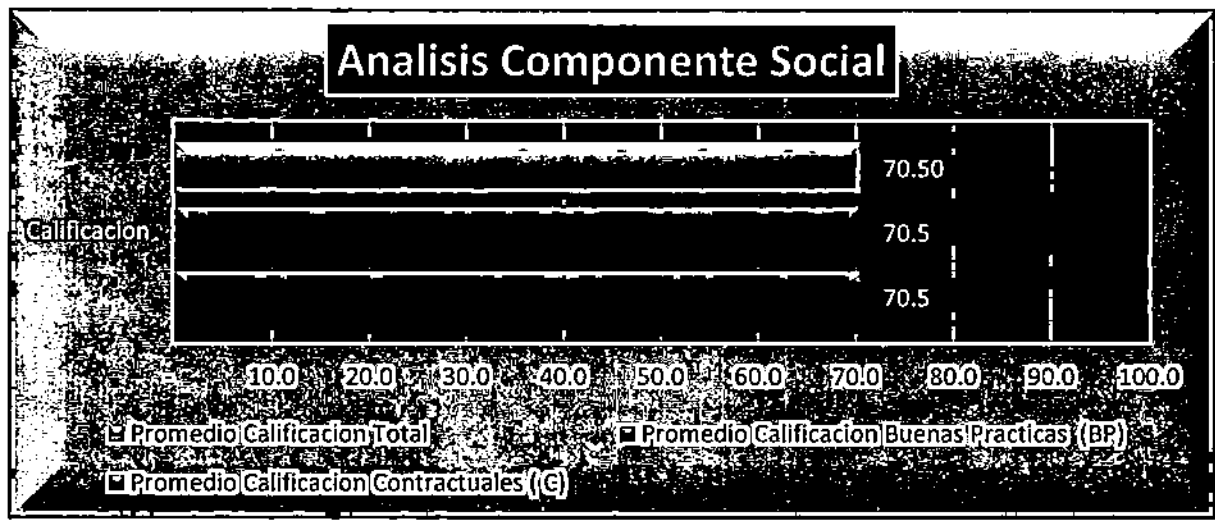
Programa de seguimiento a la gestión integral de residuos sólidos
 Plan estratégico
 Plan operativo

Una de las funciones de la Interventoría Operativa es la revisión de todo tipo de documentos y oficios que remita tanto Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) como OPAIN y dar las respuestas en forma oportuna y cumpliendo con los tiempos establecidos por el contrato.

Se evidenciaron tablas que relacionan los documentos y oficios remitidos ya sea por OPAIN como por ANI y que fueron revisados y contestados por la Interventoría; al igual los oficios remitidos por parte de la Interventoría a la ANI y/o a OPAIN.

Se comprueba permanentemente el cumplimiento con la normatividad ambiental y se identifica el cumplimiento de lo propuesto en los permisos y licencia ambiental para el proyecto, mediante inspecciones y verificación de los documentos en los diferentes terminales. De lo anterior existe evidencia de formatos diligenciados con sus respectivas observaciones y registros fotográficos

8.5 Desempeño del componente social



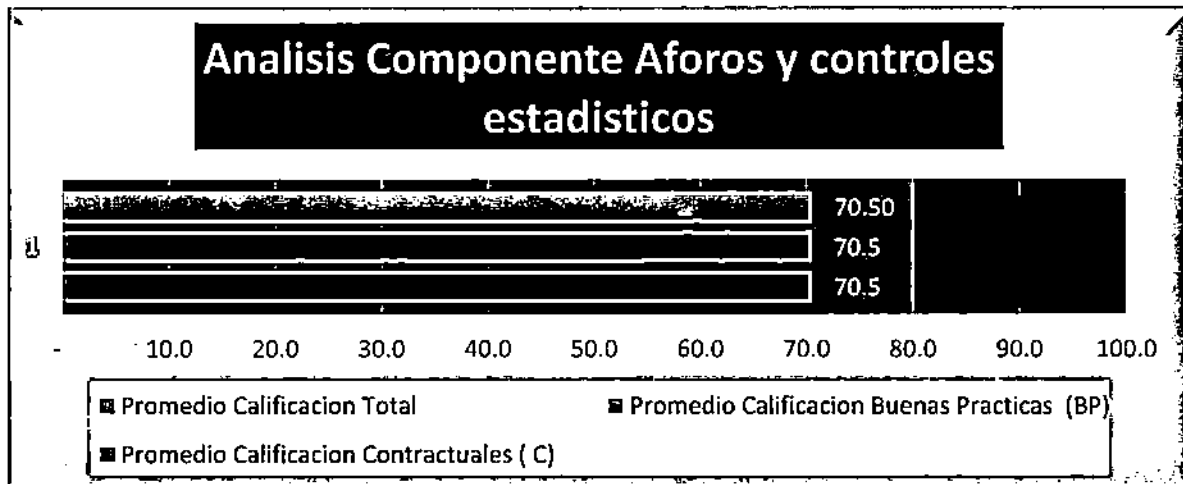
Todos los criterios a evaluar tienen calificación "B" es decir El auditor verificó documental y operativamente que el Interventor cumple con los alcances totales de las condiciones contractuales o de BP previstas para el criterio evaluado.

En cumplimiento de los requerimientos legales, se verifica el reporte dado por el concesionario del porcentaje de mano de obra no calificada, MONC que es del 88.89%, cumpliendo con la condiciones contractualmente establecidas para el periodo de modernización y expansión.

Asumiendo el compromiso contractual, la interventoría hace acompañamiento al concesionario que viene adelantado acciones de gestión social que competen al manejo de la operación aeroportuaria, ya el acercamiento con la comunidad.

En este momento se cuentan en varias áreas del terminal con los puntos de Servicio de Atención al Usuario (SAU), en la Terminal el Dorado y el Terminal Puente Aéreo y puntos móviles de atención al usuario.

8.6 Desempeño del componente de aforo y controles estadísticos



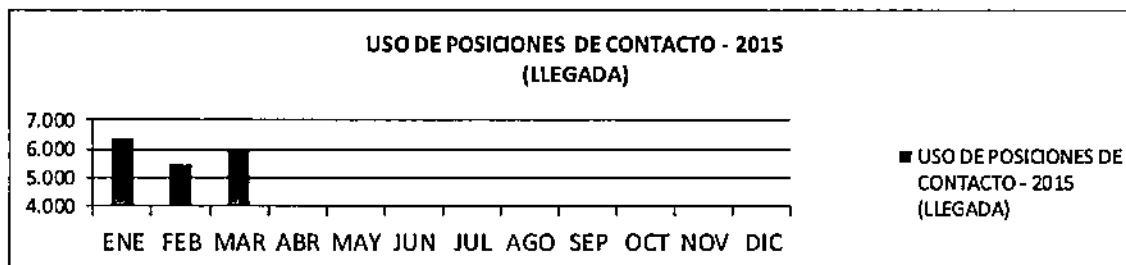
Todos los criterios a evaluar tienen calificación “B” es decir El auditor verifico documental y operativamente que el Interventor cumple con los alcances totales de las condiciones contractuales o de BP previstas para el criterio evaluado.

Si bien, muchos de los criterios a calificar en este componente corresponden a la Interventoria financiera, esta interventoría ejerce seguimiento estadístico respecto de: ESTADISTICAS DE UTILIZACION DE PUENTES DE ABORDAJE. Y ejerce una actividad de análisis que le es reportada al concesionario.

Como ejemplo se presenta un reporte de los Puentes de abordaje y posiciones remotas así:

USO DE POSICIONES DE CONTACTO - LLEGADA

USO DE POSICIONES DE CONTACTO - 2015 (LLEGADA)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	6.397	5.426	6.020										17.843



Igualmente se ejerce control y análisis sobre operaciones de llegadas y salidas ejemplo:



9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se llevó a cabo la aplicación de la metodología desarrollada hasta este momento por la Oficina de Control Interno, con el objeto de evaluar de manera integral y detallada el desempeño de las labores propias de la Interventoría y se obtuvo una calificación general de desempeño de la Interventoría para el mes de Febrero de 2014 de **71.62**, que se encuentra dentro del rango definido como Alto (puntajes entre 61 a 80).

Los puntos que obtuvieron calificaciones bajas dentro de la matriz MED, deberán ser analizados por la interventoría para efectos de mejorar y establecer procedimientos que conduzcan, en la próxima evaluación a realizar por parte de la ANI, a una mejora en su calificación y así lograr mejorar aspectos propios del servicio de seguimiento y control de la Interventoría hacia el desarrollo del proyecto. De éste aspecto se resaltan los siguientes puntos:

El análisis de los temas relevantes se encuentra inmerso dentro del contenido del informe mediante las matrices establecidas que hacen del informe una herramienta de seguimiento y control. Además se han establecido indicadores de gestión y niveles de servicio para el mejoramiento del proceso de Interventoría. Este tema tiene que ver con la estructura del informe mensual que incluye gráficos y tableros de control de fácil revisión y que además son usados como herramienta de seguimiento y generación de acciones y oficios al concesionario.

Se observaron las siguientes fortalezas:

Respecto de la solicitud de fortalecimiento a los procesos de PQR, se elaboró, COMO UNA BUENA PRÁCTICA, un documento denominado PROTOCOLO GESTION PQRS. CODIGO PTL-02-IO- Versión 1 que establece un procedimiento de planeación seguimiento, evaluación y ajuste.

Mediante una matriz denominada GESTION GLOBAL DETALLADA DE LAS OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO, que se presenta en el informe mensual, se hace seguimiento a las relacionadas con las técnicas de operación y de mantenimiento. Igualmente se han implementado cuadros con sistema de semáforo y registro fotográfico. Estos ejercicios de buenas prácticas son muy importantes para la evaluación del desempeño y para su inclusión en nuestro manual de buenas practicas

Para la verificación y control, esta se ha estructurado en forma de Programas y fichas de manejo ambiental, cuya información permite presentar un esquema sencillo y práctico de cada una de las acciones propuestas; las fichas contienen distintos aspectos esenciales que muestran el planteamiento para cada medida de manejo y evidencian las gestiones realizadas durante el periodo.

El hecho de la inclusión dentro del informe mensual de un INFORME JURIDICO, actualizado es una BUENA PRÁCTICA que podría implementarse.

No obstante lo anterior, resumimos las que consideramos las principales no conformidades:

Es importante resaltar que la planta de la interventoría es muy pequeña para la labor asignada, teniendo en cuenta las actuales proporciones del contrato de concesión que superan con creces las establecidas inicialmente. Se debería evaluar una ampliación de la planta para la prestación de una gestión más eficiente.

Llama la atención el hecho de que a pesar de que la operación del aeropuerto es de 24 horas, la interventoría no tenga presencia durante las noches y los fines de semana. Hecho que genera una no conformidad relacionada con la asistencia permanente.

Aun cuando la cantidad de PQR continúan representando porcentajes bajos con respecto al numero de pasajeros , no se evidencia su seguimiento en funcion de mejora.

No se evidencio un seguimiento a las causas de los atrasos de los vuelos y su causalidad para generar acciones en caso de no ser responsabilidad de la aerolinea.

Atentamente,



ALVARO SANDOVAL REYES
Arquitecto Auditor Oficina Control Interno



WB
DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
Jefe Oficina Control Interno