

Valledupar, octubre 8 de 2025



OCI SIVA SAS - Oficio N° 076 de 2025

Doctor:
JAIME ANDRÉS GONZALEZ MEJÍA
Gerente
Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S

ASUNTO: INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA INTERNA BASADA EN RIESGOS PROCESO GESTIÓN OPERACIONES EMITIDO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2025.

Cordial saludo;

Teniendo en cuenta los lineamientos sobre auditoría interna determinados por el Instituto de Auditores Internos –IIA Global, recopiladas en la Guía de Auditoría para Entidades Públicas Versión 4. mayo de 2020, del Departamento Administrativo de la Función pública DAFP en la Fase 4. Informe de auditoría (comunicación de resultados), en esta fase se presentan los resultados de la auditoría a través de un informe de auditoría y se suscriben los planes de mejoramiento, la norma 2440 establece que el director ejecutivo de auditoría (jefe de Control Interno) debe comunicar los resultados a las partes apropiadas y agrega en la interpretación lo siguiente, por tanto, el jefe de la oficina de Control Interno debe asegurarse de que los informes de auditoría interna lleguen a los usuarios y partes interesadas dentro de la entidad, así mismo, de que tomen las medidas correspondientes para subsanar las causas de las observaciones encontradas a través de un Plan de Mejoramiento.

Teniendo en cuenta el decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.7. Relación Administrativa y estratégica del jefe de Control Interno o quien haga sus veces, Parágrafo 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando *éste lo requiera*.

Por lo anterior se hace entrega del Informe definitivo de auditoria interna basada en riesgos del Proceso de **GESTIÓN OPERACIONES** emitido por la oficina de control interno, vigencia 2025, para su respectivo conocimiento, revisión y aprobación. Se solicita enviar el plan de mejoramiento con las acciones correctivas y de mejora. Este plan de mejoramiento deberá ser elaborado por los responsables del proceso y estará sujeto a seguimiento por parte de la oficina de control interno.

Anexos: Informe del área de Operaciones remitido a la Oficina de Control Interno en 05 folios
Informe de la Oficina de Control Interno en 11 folios
Total de folios 16 folios

Atentamente;

ORIGINAL FIRMADO
MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE
Jefe de Oficina Control Interno
Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S



**INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

VERSION: 03

VIGENCIA:15/11/22

PÁGINA 1 DE 21

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S

**INFORME DEFINITIVO AUDITORIA INTERNA BASADA EN RIESGOS EMITIDO POR
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO GESTION DE GESTION DE
OPERACIONES
VIGENCIA 2025**

**VALLEDUPAR
OCTUBRE 8 DE 2025**

1. DATOS GENERALES :

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	30	Mes:	09	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Aspecto Evaluable:	Proceso Gestión de Operaciones
Líder de Proceso	ANDERSON DIAZ SUAREZ Profesional contratista de Gestión de Operaciones
2. Objetivo de la Auditoría:	<p>Evaluar la efectividad del control interno, la aplicación de los controles dentro del proceso de Gestión de Operaciones.</p> <p>Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA, con base los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, MIPG y las disposiciones planificadas en los procesos.</p> <p>Verificar el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA, verificando su cumplimiento y con el fin de contribuir a la Mejora Continua del S.G.C.</p> <p>Identificar oportunidades de mejora</p>
3. Alcance de la Auditoría:	El proceso comprende la Supervisión y control del SETP en la ciudad de Valledupar, teniendo en cuenta lo descrito en la estructuración técnica, legal y financiera aprobada. Se evaluará la gestión de la vigencia 2025.
4. Criterios de la Auditoría:	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Dimensión Direccionamiento talento humano, política de integridad, Mapa de riesgos, Plan de mejoramiento por procesos e institucional, Ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la información pública, indicadores, Plan de acción, Manual de procesos y Procedimientos, y Normatividad Vigente aplicable.</p> <p>4.1 4.2, 4.4; 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.3, 7.5, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3</p> <p>Dimensión de talento humano Política de talento humano, integridad</p>
5. Metodología:	Dentro de las técnicas de auditoría legalmente establecidas, hemos considerado la entrevista, la observación de actividades y revisión de documentos, muestreo, que nos permitan de acuerdo con nuestro rol de evaluador independiente, cumplir el objetivo establecido para contribuir al mejoramiento Institucional y a la toma de decisiones. Identificación y valoración de riesgos y controles clave del proceso

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría			Reunión de Cierre					
Día	08	Mes	09	Año	2025	Desde	Hasta	Día	22	Mes	09	Año	2025
						08/09/2025	12/09/2025						

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Interno
MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE	

6. DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA:

En desarrollo del plan de auditorías internas, se llevó a cabo una evaluación al proceso de Gestión de Operaciones del Sistema Integrado de Transporte, enfocada en analizar la eficacia de los mecanismos de supervisión y control implementados, así como el grado de madurez en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), conforme a los lineamientos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y la NTC ISO 9001:2015

La auditoría se orientó a verificar la alineación entre la ejecución operativa y los controles definidos en el marco normativo y procedimental de la entidad, considerando factores críticos como la trazabilidad de la información, la respuesta ante eventos operativos, la gestión de indicadores y la articulación entre los diferentes roles que intervienen en la supervisión del sistema de transporte.

Actividad permitió identificar niveles de conformidad, brechas de cumplimiento y oportunidades de mejora, aportando insumos clave para la toma de decisiones orientadas a fortalecer el control interno y asegurar la eficacia del sistema en la prestación del servicio de transporte en la Ciudad.

Para tal fin, se aplicaron técnicas de auditoría como entrevistas, revisión documental, observación directa y análisis de riesgos, con el fin de obtener evidencia suficiente y pertinente que permita emitir una evaluación objetiva. Este informe presentara los hallazgos identificados, clasificados por su naturaleza y analizados frente a las prácticas esperadas en un sistema de gestión institucional efectivo.

Se desarrollaron los siguientes pasos:

Conocer y entender del proceso: Se realizaron consultas basadas en la documentación existente del proceso (Manuales, guías, procedimientos, instructivos, mapas de riesgos), así como la búsqueda de distintos controles que apliquen las áreas para la gestión de riesgos aplicables.

Identificación de riesgos y controles: Fueron identificados los riesgos claves que pudieran afectar el proceso, así como la existencia de controles claves que mitiguen su materialización, se realizó la evaluación del diseño y ejecución de los controles.

Identificación de hallazgos, no conformidades y observaciones: Como resultado de comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (es decir es estado actual), durante el ejercicio auditor se encontraron diferencias entre ambos, lo cual se convirtió en insumo para la elaboración del presente informe.

6.1. REUNIÓN DE APERTURA:

El 08 de septiembre de 2025 se dio inicio a la ejecución del Plan Anual de Auditorías Internas con la apertura del proceso correspondiente al área de Gestión de Operaciones, mediante una reunión con el responsable del proceso auditado. En dicho encuentro, el líder del equipo auditor socializó el plan de trabajo, confirmando los objetivos, el alcance y los criterios definidos para la auditoría.

Durante la reunión de apertura, se presentó de forma general la metodología que sería aplicada a lo largo del desarrollo de la auditoría, incluyendo su objetivo, alcance y enfoque. Asimismo, se brindó a los auditados un espacio para expresar observaciones, inquietudes o comentarios relacionados con los temas mencionados. Sin embargo, los auditados no manifestaron observaciones al respecto.

6.2. PRESENTACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO:

El desarrollo de la auditoría inició con la presentación formal del equipo responsable de la Gestión de Operaciones. En esta fase se identificaron los responsables involucrados en la planificación, ejecución y seguimiento del proceso, con el fin de reconocer su estructura organizacional, niveles de competencia y grado de responsabilidad frente a las actividades del proceso.

Durante la vigencia 2025 el proceso de Gestión de Operaciones cuenta con el apoyo de contratistas de prestación de servicios profesionales, descritos a continuación:

JEFE DEL PROCESO

NOMBRE	ANDERSON ANDRES DIAZ SUAREZ
TIPO DE CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
NUMERO DE CONTRATO	PSP-048-2025
FECHA	15 de julio 2025
CARGO	Jefe Gestión Administrativa
OBJETO	Prestación de Servicios Profesional para brindar asesoría a la Gerencia en el mantenimiento y supervisión de la flota de propiedad SIVA SAS así como la planificación y gestión de la operación del sistema de transporte público colectivo de pasajero.
PLAZO	Cinco (5) Meses y siete (7) días

PROFESIONALES DE APOYO:

NOMBRE	ALEJANDOR JOSE OLIVELLA VILLAZON
TIPO DE CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
NUMERO DE CONTRATO	PSP- 056 - 2025
FECHA	22 de Agosto 2025
CARGO	Profesional de Apoyo
OBJETO	Prestación de Servicios de apoyo al área de Operaciones del Sistema Estratégico de Transporte Público colectivo de la Ciudad de Valledupar – SETPC
PLAZO	Cuatro (4) Meses y seis (6) días

NOMBRE	HERNANDO LUIS CERCHIARIO MOLINA
TIPO DE CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
NUMERO DE CONTRATO	PSP- 053 - 2025
FECHA	08 de agosto 2025
CARGO	Profesional de Apoyo
OBJETO	Prestación de Servicios Profesionales para brindar apoyo financiero al área de Operaciones del SIVA SAS, ente gestor del Sistema Estratégico de Transporte Público colectivo de la Ciudad de Valledupar – SETPC
PLAZO	Cuatro (4) Meses y veinte (20) días

NOMBRE	LEONARDO ENRIQUE RAMIREZ CABALLERO
TIPO DE CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
NUMERO DE CONTRATO	PSP- 028 - 2025
FECHA	06 de marzo 2025
CARGO	Profesional de Apoyo
OBJETO	Prestación de Servicios de apoyo a la gestión en la supervisión del mantenimiento de la flota de buses de propiedad del SIVA SAS, para la operación del Sistema Estratégico de Transporte Público colectivo de la Ciudad de Valledupar – SETPC
PLAZO	Seis (6) Meses

NOMBRE	WILLIAN ADRES JAIME FONTALVO
TIPO DE CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
NUMERO DE CONTRATO	PSP- 052 - 2025
FECHA	08 de agosto 2025
CARGO	Profesional de Apoyo
OBJETO	Prestación de Servicios profesionales de apoyo a la gestión al área de operaciones del Sistema Estratégico de Transporte Público colectivo de la Ciudad de Valledupar – SETPC
PLAZO	Cuatro (4) Meses y veinte (20) días

6.3. CARACTERIZACIÓN:

En el marco de la auditoría realizada, se evidenció que el área de Gestión Operativa cuenta con una caracterización del proceso, documentada en su versión 7 de fecha 03/08/2023. Este instrumento se encuentra alineado con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, lo que permite identificar los componentes esenciales del proceso y asegurar su adecuada gestión, control y evaluación.

La caracterización constituye una herramienta fundamental para el análisis y la optimización de actividades, la identificación y mitigación de riesgos, y la estandarización de procedimientos, aportando de manera significativa a la eficiencia operativa y a la mejora continua de la calidad en la entidad.

6.4. PROCEDIMIENTOS:

Se verificó la estandarización y formalización de siete (7) procedimientos operativos documentados, los cuales establecen de manera estructurada la secuencia de actividades requeridas para la ejecución adecuada del proceso, definen roles y responsabilidades con claridad e incorporan los registros necesarios como evidencia objetiva de cumplimiento.

La disponibilidad de estos procedimientos constituye un elemento clave para garantizar la coherencia operativa, el fortalecimiento del sistema de control interno y la trazabilidad de las acciones institucionales, asegurando que las actividades se desarrollen bajo criterios uniformes y verificables. Asimismo, se constató su alineación con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, específicamente en lo referente a la gestión de la información documentada, que exige mantener estructuras proporcionales al contexto de la organización, a los riesgos asociados y al nivel de complejidad del sistema de gestión implementada.

ITEMS	PROCEDIMIENTOS	No. VERSION	FECHA APROB.
1	ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	V. 1.0	29/05/2024
2	INSPECCIONES DE VEHÍCULOS	V. 1.0	29/05/2024
3	MANTENIMIENTO DE FLOTA	V. 1.0	29/05/2024
4	SUPERVISION DE LA GESTIÓN Y CONTROL DE FLOTA (SGCF)	V. 2.0	29/05/2024
5	CONCILIACION Y DISTRIBUCIÓN DE RECAUDO	V. 2.0	29/05/2024
6	PROCESO DE CONCILIACIÓN	V. 2.0	29/05/2024
7	PLAN DE SERVICIO OPERACIONAL (PSO)	V. 2.0	29/05/2024

Fuente. Gestión Administrativa SIVA SAS Elaboro: Equipo Auditor

HALLAZGO 1:

Durante la revisión de la documentación del proceso de Gestión de Operaciones, se identificó que algunos de los formatos y registros definidos no están siendo utilizados de manera consistente por las áreas responsables. Esta situación representa un riesgo para la disponibilidad de evidencias objetivas requeridas para la verificación del cumplimiento de las actividades planificadas, lo que compromete la trazabilidad de la información y debilita los mecanismos de control establecidos en el proceso.

Entre los procedimientos podemos mencionar:

PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN :

Debilidad en el cumplimiento del procedimiento

Durante la auditoría interna se le hizo el seguimiento al proceso de Operaciones, específicamente en la actividad de inspección de vehículos previa al inicio de la jornada operativa, para tal fin se solicitó al personal responsable los soportes relacionados con la ejecuciones de los diferentes controles y actividades establecidos en el procedimiento y se evidenció una debilidad en la formalización del procedimiento, en especial en la falta de un registro documentado (Check List o Formato de Validación) que respalde la ejecución de las inspecciones diaria.

El procedimiento tiene como objetivo garantizar que cada vehículo cumpla con las condiciones mínimas operativas en cuanto a documentación legal, funcionalidad mecánica, condiciones de seguridad, y estado de limpieza e imagen institucional. No obstante, se encontró que no existe evidencia documental estructurada que respalde la verificación diaria, lo que afecta la trazabilidad del cumplimiento de este procedimiento.

La inspección operativa diaria de vehículos antes de iniciar servicio, se evidenció una deficiencia en la ejecución y control de dicha actividad, a pesar de estar contemplada en el procedimiento establecido.

Esta inspección tiene como fin garantizar que los vehículos cumplan con las condiciones mínimas de seguridad, limpieza, funcionalidad mecánica y documentación legal para prestar el servicio. Sin embargo, se comprobó que no se realiza de manera sistemática ni se supervisa su cumplimiento efectivo, lo cual representa un riesgo operativo y de seguridad para los usuarios y la Entidad.

RECOMENDACIONES:

- a. Se recomienda desarrollar e implementar un formato de inspección diaria de vehículos (Check List), físico o digital, que contenga los elementos mínimos descrito en el procedimiento.
- b. Socializar el formato con el personal operativo.
- c. Integrar el registro como parte obligatoria para autorizar la salida de cada vehículo a operación.
- d. Fortalecer la gestión de la actividad de inspección operativa diaria, asignando responsables específicos y estableciendo supervisión directa antes de permitir la salida de cada vehículo.
- e. Implementar controles operativos en tiempo real (p. ej., puntos de control) que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos en el procedimiento y el manual de Operaciones.
- f. Si Bien no se enfoca en documentos, se sugiere contar con una herramienta de control (física o digital) que permita monitorear, medir y retroalimentar el cumplimiento de esta actividad como evidencia objetiva de su ejecución.

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE FLOTA:

HALLAZGO 2:

En la Revisión del procedimiento de mantenimiento de flota, específicamente en la supervisión de los mantenimientos correctivos ejecutados por contratistas, se identificó que no se está utilizando el registro (Check List) definido en el procedimiento para verificar y validar la correcta ejecución del mantenimiento.

Esto genera una debilidad en el control de calidad del servicio prestado, evidenciado debilidad en la trazabilidad documentada que asegure que el mantenimiento fue ejecutado conforme a lo solicitado y con los estándares técnicos exigidos. Esta omisión incumple el procedimiento interno y representa un riesgo en términos de confiabilidad mecánica de los vehículos.

RECOMENDACIÓN:

- a. Reforzar el cumplimiento del procedimiento interno, asegurando que el personal encargado de la supervisión utilice de forma obligatoria el check list de verificación post-mantenimiento, como parte del cierre del mantenimiento realizado.

PROCEDIMIENTO DE LA SUPERVISIÓN DE CONTROL DE FLOTA:

OBSERVACIÓN:

Durante esta auditoría interna al procedimiento de supervisión de la gestión y control de la flota, se evidenció que no se está ejecutando la actividad 5 de cierre de la operación diaria conforme a lo descrito en el procedimiento vigente. En específico, la planilla de cierre de operación no está siendo utilizada y el profesional responsable desconoce tanto las actividades como los formatos requeridos para su cumplimiento.

Estas situaciones generan una falta de trazabilidad, afectando el cumplimiento del objetivo del procedimiento.

RECOMENDACIONES.

- a. Revisar y actualizar el procedimiento de supervisión de la gestión y control de la flota, evaluando si las actividades como la de cierre con planilla siguen siendo pertinente, o si debe ser modificada o sustituida por un mecanismo más alineado con la práctica actual (ej. sistema digital, reporte verbal etc).
- b. En caso de mantener la actividad y el formato, se recomienda socializar y capacitar al personal responsable sobre su uso obligatorio y propósito, garantizando que todos los involucrados conozcan sus funciones dentro del área.
- c. Establecer una frecuencia de revisión periódica de los procedimientos por parte de los profesionales responsable de cada proceso y del sistema de gestión de calidad, de modo que se mantengan actualizados y coherentes con la realidad operativa,

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN:

Durante la auditoría interna al procedimiento de conciliación operativa y administrativa, se evidenció que no se están utilizando un formato de registro contemplados dentro del procedimiento vigente. Esta situación debilita el seguimiento, trazabilidad y evidencia del proceso, afectando los principios de control interno y mejora continua.

RECOMENDACIÓN:

- a. Realizar una revisión integral del procedimiento de conciliación, con el fin de identificar los formatos que actualmente no están en uso, evaluar su pertinencia, y actualizar el documento si es necesario, asegurando coherencia entre lo documentado y lo ejecutado.

6.5. PLAN DE ACCIÓN E INDICADORES DE GESTIÓN:

El proceso de Gestión de Operaciones contempla dentro de su planificación anual un conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad operativa del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo de la ciudad, tales como la supervisión y control de la operación y del mantenimiento de flota del SETP Valledupar, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad, eficiencia y seguridad establecidos para el sistema.

Estas acciones están encaminadas a mantener la regularidad del servicio, optimizar la disponibilidad de vehículos, asegurar el cumplimiento de las rutas y frecuencias, y garantizar una experiencia de viaje segura y satisfactoria para los usuarios. Asimismo, se busca fortalecer la articulación con los actores operativos y técnicos, asegurar la aplicación efectiva de los procedimientos internos y fomentar una cultura de mejora continua basada en la gestión por procesos y la toma de decisiones basada en datos.

En este marco, se realiza un seguimiento permanente a la ejecución de las actividades programadas, en articulación con el Plan Estratégico, a través de la medición y análisis de los indicadores definidos en el Plan de Acción y sus respectivos indicadores de gestión.

Dicho seguimiento permite verificar el grado de cumplimiento de las acciones establecidas, su alineación con los objetivos estratégicos de la entidad y la eficacia de las medidas implementadas para la adecuada administración de los recursos físicos. Este ejercicio de control posibilita la identificación de avances, la detección de dificultades y la formulación de oportunidades de mejora, contribuyendo al fortalecimiento del proceso de Gestión de Operaciones.

PLAN DE ACCIÓN:

GESTION OPERACIONES							
Estrategia	Metas	Responsable	Indicadores	Fecha inicial	Fecha final	Seguimiento I	PORCENTAJE
Liderar el proceso de adquisición de infraestructura de soporte para la	1. construir los terminales de ruta definidos en el diseño operacional para la	Gestión de Operaciones Gestión Jurídica Gestión de Infraestructura	Número de terminales de ruta construidas/ número de terminales de ruta diseño operacional	2/01/2025	31/12/2025	Aun está en fase de diseño por el área de Infraestructura, sin embargo se envían los documentos por parte de Operaciones para realizar dicha actividad..	0%

operación del SETP	implementación del SETP						
	2. Finalizar la obra para la construcción y adecuación del Patios y Taller (Norte)	Gestión de Operaciones Gestión Jurídica Gestión de Infraestructura	Contrato Suspendido	2/01/2025	31/12/2025	Contrato suspendido desde diciembre 2024	80%
Liderar el proceso de la puesta en funcionamiento del Sistema de Gestión y Control de Flota (SGCF), Sistema de Recaudo centralizado y Sistema de Información al usuario.	1. Seguimiento del SGCF en los buses de SIVA y del operador..	Gestión de Operaciones Gestión Jurídica	Numero de días con servicio / Numero de días del año	2/01/2025	31/12/2025	A corte del 30 de junio del 2025, es decir, 182 días, no hemos presentado interrupciones del SGCF. El 50% faltante para completar el 100% de la actividad, se llevará a cabo durante el segundo semestre vigencia 2025.	50%
Supervisión y control de la operación del SETP de Valledupar.	Un informe (1) semestral que describa los ajustes si se hace necesario de los parámetros operacionales y de eficiencia (tiempos de recorrido, oferta o trazados) a las rutas que se encuentren en operación con base en el cronograma gradual de implementación.	Gestión de Operaciones	Nº Informe presentado / Nº Informes requeridos (Revisión de parámetros operacionales, Recopilación de ajustes semestrales, Ajuste de las rutas estado "crítico" /Rutas identificadas "estado crítico", Informe de ajustes y optimizaciones de km)	2/01/2025	31/12/2025	Durante el semestre se han realizado cuatro (4) cambios del PSO por ajustes en la demanda y oferta de la operación.	100%
	Programación de servicios en periodo de estacionalidad.	Gestión de Operaciones	Nº Solicitudes de cambio en PSO aprobadas / Nº Solicitudes de cambio de PSO necesarias	2/01/2025	31/12/2025	En enero 2025 se realizaron dos (2) cambios de PSO por estacionalidad	100%
	Remitir de manera oportuna los informes al Ministerio de Transporte.	Gestión de Operaciones	Nº Informes elaborados / Nº informes programados	2/01/2025	31/12/2025	Se han presentado dos (2) informes trimestrales a la UMUS - Ministerio de Transporte. El 50% faltante para completar el 100% de la actividad, se llevará a cabo durante el segundo semestre vigencia 2025.	50%

	Generar un (1) informe semestral o cuando sea requerido del FET, TT y Recaudo del Sistema.	Gestión de Operaciones	N° Informes FET, TT y Recaudos generados / N° Informes FET TT y recaudo programados.	2/01/2025	31/12/2025	Se han presentado dos (2) informes sobre el FET, TT y recaudo del sistema para los Entes Territoriales. El 50% faltante para completar el 100% de la actividad, se llevará a cabo durante el segundo semestre vigencia 2025.	50%
	Generar dos (2) informes al año sobre el estado de los niveles de servicio en el periodo.	Gestión de Operaciones	N° Informes elaborados / N° informes programados	2/01/2025	31/12/2025	Se inició en marzo 2025, por lo tanto, durante el año, se van a elaborar 9 informes de niveles de servicio. Hasta junio se han elaborado cuatro (4). El 66% faltante para completar el 100% de la actividad, se llevará a cabo durante el segundo semestre vigencia 2025.	50%
	Total de la Flota del SETP con los mantenimientos realizados dentro de los tiempos estipulados.	Gestión de Operaciones	No. Informes Entregados / No. Informes mensuales	2/01/2025	31/12/2025	Se han entregado los informes por parte del operador de transporte, hasta junio 2025. El 50% faltante para completar el 100% de la actividad, se llevará a cabo durante el segundo semestre vigencia 2025.	50%
Supervisión y Control del Mantenimiento de Flota del SETP Valledupar	Total de la Flota del SETP con las certificaciones activas	Gestión de Operaciones	No. Buses con certificaciones activas / No. Total de buses	2/01/2025	31/12/2025	Base de dato actualizada, en el segundo semestre se realizará un chequeo para completar el 100% de la actividad.	98%
	Mantener actualizado el registro de documentos legales de flota	Gestión de Operaciones	Numero de actualizaciones de la matriz de documentos legales / número de meses del año	2/01/2025	31/12/2025	Durante el primer semestre del 2025 se ejecutó el 100% de la actualización de la base de datos en lo que respecta a la documentación legal requerida de la flota.	100%
AVANCE DEL AREA							66%

INDICADORES DE GESTIÓN :

Durante la auditoría al proceso de Gestión de Operaciones del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo (SETP) de Valledupar, se verificó la existencia de indicadores tanto en el plan de acción anual como en los indicadores de gestión del área, los cuales fueron actualizados en atención a las recomendaciones emitidas en la auditoría del año anterior.

INDICADOR	INDICADOR	FRECUENCIA	META	% CUMPLIMIENTO	REGISTRO
Estado actual de los procesos de construcción y adquisición de infraestructura soporte de la operación	Socialización de rutas SETP, esquema de operación y cronograma de transición.	SEMESTRAL			durante la vigencia del primer trimestre 2025, se han realizado labores de socialización y promoción del STEP en los siguientes lugares: Universidad ANDINA Universidad UPC

					Universidad UDES SENA PEDREGOZA PARQUE ALGARROBILLOS Mercado Pir Los Milagros Museo Silvestrista Torres de Nando Marín Barrio Chiriquí
	Contrato adjudicado y en ejecución	SEMESTRAL	100	80%	Contrato suspendido desde diciembre 2024.
	No. De Terminales Construidos/No. De Terminales a Construir	SEMESTRAL	8	0%	Proyecto en fase de diseño por el área de infraestructura.
Supervisión y Control del Mantenimiento de Flota del SETP Valledupar	No. Buses con certificaciones activas / No. Total de buses	SEMESTRAL	4	99.22%	
	Numero de actualizaciones de la matriz de documentos legales / número de meses del año	SEMESTRAL	12	50%	

OBSERVACION :

Si bien se evidenció que el área acató esta recomendación mediante la revisión y redefinición de algunos indicadores, los nuevos indicadores definidos aún presentan limitaciones importantes respecto a su capacidad para reflejar de forma precisa y útil el estado actual del sistema de transporte y sus componentes críticos. En particular, no se han incorporado indicadores específicos orientados al control operativo, como los siguientes:

Indicadores operativos: (buses programados vs. despachados, buses en ruta vs. fuera de servicio, cobertura por ruta, regularidad del servicio.

Indicadores de mantenimiento: (disponibilidad mecánica, frecuencia de fallas, cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo y el correctivo)

Indicadores de cumplimiento del PSO por parte del operador

Indicadores de calidad del servicio (frecuencia, puntualidad, sobrecarga, tiempo de espera, satisfacción del usuario.

Indicadores de supervisión (No. de actividades de control en campo, porcentaje de observaciones atendidas, número de incidentes operativos registrados.

Esta situación revela una brecha entre los indicadores diseñados y las necesidades reales de seguimiento técnico-operativo, lo cual limita su utilidad como herramientas para la toma de decisiones, el control de desempeño y la formulación de acciones correctivas efectiva.

La falta de estos indicadores clave impide establecer una línea base clara y dificulta el seguimiento sistemático de la operación, reduciendo la capacidad del ente gestor para ejercer su rol de vigilancia y control sobre el operador y garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio definidos en el modelo del SETP.

6.6. MAPA DE RIESGOS:

El proceso de Gestión de operaciones dispone de un Mapa de Riesgos estructurado, diseñado como herramienta para identificar, analizar, valorar y priorizar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, así como para reconocer oportunidades de mejora que fortalezcan la gestión institucional.

Se identificaron un total de cinco (5) riesgos: cuatros (4) Operativos y uno (1) tecnológico, todos ellos priorizados de acuerdo con su nivel de impacto y probabilidad.

El Mapa de Riesgos contempla acciones de mitigación específicas para cada riesgo identificado, orientadas a reducir su probabilidad de ocurrencia y/o los efectos adversos sobre el logro de los objetivos del proceso. Estas acciones se formulan considerando las causas y consecuencias definidas en el análisis de riesgo, los controles existentes, las capacidades institucionales y los recursos disponibles, priorizándose según la valoración obtenida.

De igual manera, las medidas de mitigación incorporadas permiten la adopción de un enfoque preventivo y correctivo, favoreciendo el seguimiento y ajuste permanente de los controles, y contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de gestión del riesgo dentro del proceso de Gestión Administrativa, en concordancia con los lineamientos del MECI y el MIPG.

RECOMENDACIONES:

- a. Realizar una revisión y actualización del mapa de riesgos de la Gestión de Operaciones, con participación del equipo técnico y de supervisión.

Incluir riesgos específicos y actualizados, como:

- Alta inoperatividad vehicular
- Incumplimiento del PSO por parte del operador
- Débil trazabilidad de mantenimiento

6.7. INFORME OPERATIVO FLOTA SIVA S.A.S.:

Informar sobre la disponibilidad de la flota de buses entregados al operador, bajo el contrato de administración de flota, representa un desafío. Esto se debe a que la disponibilidad de los vehículos varía constantemente a lo largo del día, ya que operan bajo condiciones severas y están expuestos a diversas fallas mecánicas y operativas. El retorno de los vehículos a operación depende del tipo y alcance de la intervención requerida, así como de la disponibilidad de

repuestos por parte del operador de transporte. En algunos casos, también influye la disponibilidad de repuestos por parte del representante del fabricante en Colombia (SOMOVIL S.A.S.), las cuales no siempre se encuentran en el mercado nacional, lo que obliga a realizar procesos de importación que pueden tardar hasta 90 días.

SIVA en el marco de mejorar la supervisión de la operación y administración de vehículos, implementó los comités de operaciones con el operador, con el propósito de fortalecer la relación colaborativa y generar un mayor entendimiento de su gestión. Estas reuniones periódicas buscan identificar áreas de mejora, establecer compromisos conjuntos y contribuir a la optimización del servicio, es así como, a través de una comunicación abierta y efectiva, se pretende asegurar que todas las partes involucradas trabajen de manera coordinada. Durante la vigencia 2025, con corte Agosto, se han llevado a cabo seis (6) comité de operaciones.

SIVA cuenta con el acompañamiento del personal in-house de SIVA ubicado directamente en sus instalaciones. Actualmente, esta labor cuenta con el apoyo de personal contratista vinculado mediante los contratos PSP-048-2025 (profesional especializado en mantenimiento) y PSAG-061-2025 (inspector de flota en patio).

Se evidencia mediante bitácoras e informes oculares que pueden encontrarse en el siguiente enlace: Informes Oculares Flota (Informes Oculares Enero-Agosto). Esta información resulta fundamental para comprender con mayor profundidad la gestión del operador en relación con la disponibilidad de la flota, permitiendo identificar patrones de fallas, tiempos de respuesta, y oportunidades de mejora en los procesos de mantenimiento

Según el Informe Gestión Mantenimiento Operador MOVIVALLE S.A.S. – agosto 2025 Durante la vigencia 2025, con corte Agosto, se ha consolidado una disponibilidad promedio de flota del 88,37%. La información de disponibilidad de la flota es el resultado del proceso de supervisión que SIVA realiza sobre el operador, con el apoyo del personal que permanece de forma constante en patio. Esta actividad de supervisión del procedimiento de mantenimiento de flota preventivo y correctivo incluye la verificación del diligenciamiento adecuado de las bitácoras de mantenimiento, las cuales son revisadas y radicadas mensualmente ante esta entidad como parte del control documental. Se evidencia las bitácoras de mantenimiento de flota hasta agosto 2025.

En informe de operaciones anexo se detallan las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo realizadas durante el año 2025. Estas intervenciones han sido fundamentales para garantizar la continuidad del servicio y mitigar el impacto de las condiciones de operación severa a las que están expuestos los vehículos. Las actividades ejecutadas comprenden la atención de fallas y el mantenimiento programado en los principales sistemas del vehículo, tales como: motor, sistema eléctrico, transmisión, sensores, suspensión, dirección, frenos, carrocería, latonería, pintura, así como reparaciones derivadas de actos de vandalismo.

Esta cobertura integral, respaldada por la información obtenida a través de las bitácoras y la supervisión directa a las labores de mantenimiento en patio, permite no solo mantener la

operatividad de los vehículos, sino también coadyuvar a la calidad del servicio.

En la consolidación de los mantenimientos preventivos realizados durante la vigencia 2025 a corte de agosto 2025, se ha evidenciado una priorización significativa en la atención del sistema de aire acondicionado, debido a las condiciones climáticas de la ciudad de Valledupar, donde las altas temperaturas exigen un funcionamiento óptimo de este sistema para garantizar el confort de los usuarios.

De igual manera, se ha dado especial atención al sistema de gas natural vehicular (GNV), considerado de alto riesgo. La gestión preventiva sobre este sistema ha incluido la verificación del estado de los tanques de almacenamiento, la inspección de tuberías, y el control riguroso de posibles fugas, con el fin de asegurar la seguridad de los vehículos, del personal operativo y de los usuarios.



Según lo indicado por el operador en el comité de operaciones No. 6, en el ejercicio de sus obligaciones contractuales a corte de agosto 2025, el operador ha realizado una inversión total de \$5.655.994.353 COP en la flota, abarcando aspectos técnicos, legales y normativos.

SISTEMA	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25
CAJA DE CAMBIOS	238.000	455.997	480.000	3.250.620	1.600.000	-	5.997.600	-
CARROCERIA	4.555.000	4.524.791	7.701.496	6.379.446	6.000.105	6.849.501	3.551.299	3.847.694
CERTIFICACION GAS	3.650.000	-	-	8.835.750	7.502.950	-	12.794.250	6.330.800
COMBUSTIBLE GNV	291.712.256	313.260.278	302.271.365	391.967.600	450.611.710	378.017.083	375.926.731	373.942.157
EMBRAGUE	4.713.040	7.215.572	3.294.000	4.087.500	5.040.000	3.150.000	3.767.150	3.179.900
FILTROS	-	-	-	-	-	-	1.200.000	-
HERRAMIENTAS DE MITO	2.119.200	49.431	1.100.100	2.665.700	632.000	808.323	1.020.700	115.000
INSUMOS MANTENIMIENTO	-	-	-	828.350	150.000	2.412.800	620.678	614.525
LLANTAS-LLANTERIA	27.994.512	26.481.070	29.910.031	10.990.279	66.020.558	47.344.948	53.207.300	97.190.834

MANGUERAS	-	-	-	-	-	30.000	-	20.000
PLATAFORMA	-	-	80.000	-	-	-	150.000	545.724
RCC Y RCE	18.943.607	18.943.607	18.943.607	18.943.607	18.943.607	18.943.607	18.943.607	18.943.607
RUTEROS ACRILICOS	-	-	-	-	-	1.140.000	-	-
SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO	9.290.000	15.064.675	41.479.200	13.075.800	28.440.267	8.395.850	11.095.260	12.801.400
SISTEMA DE FRENOS	5.406.000	5.612.000	6.546.000	19.823.500	11.430.000	1.854.000	8.162.980	956.000
SISTEMA DE LUBRICANTES	9.818.512	-	9.998.628	12.854.142	-	259.000	8.569.428	9.924.600
SISTEMA DE MOTOR	3.008.400	14.850.165	3.210.000	23.931.047	13.867.803	23.518.690	1.547.000	-
SISTEMA DE RECAUDO	112.431.242	112.431.242	112.431.242	112.431.242	112.431.242	112.431.242	112.431.242	112.431.242
SISTEMA DE REFRIGERACION	3.084.600	-	2.340.000	1.363.050	250.000	300.000	-	5.039.455
SISTEMA ELECTRICO	57.032.968	12.596.000	23.318.000	24.319.420	12.033.000	26.273.000	23.572.564	20.230.000
SISTEMA HIDRAULICO	-	3.412.442	190.000	12.232.320	6.093.500	190.000	140.000	450.000
SISTEMA TRANSMISION	23.250.000	1.040.000	715.000	2.989.800	2.070.600	4.569.600	-	1.401.820
SOAT	-	10.764.540	4.186.210	598.330	-	-	598.330	1.794.990
SUSPENSION	6.563.000	7.018.275	5.261.400	15.715.900	13.897.163	3.078.000	23.669.673	4.876.000
TECNOMECANICA	-	8.096.400	2.249.000	449.800	-	-	450.400	1.351.200
TODO RIESGO	63.368.220	63.368.220	63.368.220	63.368.220	63.368.220	63.368.220	63.368.220	63.368.220

Ahora bien, para los vehículos que aún no han entrado en operación durante esta vigencia a corte de agosto 2025, el operador ha asumido un compromiso con la entidad. Este compromiso surge a partir de la devolución de los recursos correspondientes a los niveles de servicio, los cuales serán reinvertidos en la recuperación de la flota. Esta inversión es fundamental, ya que existe una necesidad imperativa de mejorar la frecuencia del servicio, lo cual solo puede lograrse mediante la incorporación de más buses en operación.

HALLAZGO 3

Falta de efectividad en las acciones de seguimiento

Durante la auditoría interna realizada al proceso de Gestión de Operaciones del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo (SETP) de Valledupar, se evidenció una falta de efectividad en las acciones de seguimiento, supervisión y control técnico-operativo ejercidas por el área auditada sobre el operador del sistema, lo cual ha contribuido a la persistencia de condiciones que afectan gravemente la disponibilidad operativa de la flota.

Según información suministrada por el área de Operaciones, actualmente el SIVA cuenta de un total de 130 vehículos registrados en la flota.

Se pudo constatar que existen planes y bitácoras de mantenimiento estructurados por parte del operador y se presentan informes de mantenimientos realizados, el área auditada no ha establecido mecanismos sistemáticos y eficaces para validar la veracidad, trazabilidad e impacto de dichas acciones, la información técnica y seguimiento centralizado impiden contar con una visión clara del estado real del parque automotor y la evolución de los mantenimientos.

Existen debilidades en la supervisión y control técnico por parte del área de Operaciones, comprometiendo la capacidad institucional del ente gestor para garantizar la operatividad del sistema, conforme a lo establecido en su función dentro del modelo del SETP. Esta debilidad de control, entre otros factores, puede estar influyendo negativamente en el cumplimiento de los

niveles de servicio, afectando directamente la cobertura, la frecuencia operativa, la percepción de calidad del sistema por parte de los usuarios y la sostenibilidad operativa del sistema.

Recomendaciones

- a. Fortalecer el sistema de supervisión técnica y contractual sobre el operador, incluyendo indicadores de disponibilidad, frecuencia de fallas, cumplimiento de mantenimientos y trazabilidad de acciones correctiva.
- b. Establecer mecanismos de control formales y sostenidos, como requerimientos escritos, actas de no conformidad, planes de mejora exigibles y seguimiento periódico al cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del operador.
- c. Implementar auditorías técnicas internas periódicas al estado de la flota y al cumplimiento del plan de mantenimiento, documentando hallazgos, emitiendo recomendaciones y generando acciones de mejora con responsables definidos.
- d. Incluir el tema en los comités operativos y de seguimiento con el operador, estableciendo compromisos verificables de recuperación progresiva de la flota y definiendo cronogramas para reducir el porcentaje de inoperatividad.
- e. Recepción y análisis de la información técnica relacionada con el estado de la flota, creando reportes de gestión integrales que permitan tomar decisiones basadas en datos confiables y actualizado.

7. RESULTADOS DE LA AUDITORIA AL PROCESO:

Ítems	Tipo de Hallazgo	Descripción	Criterio	Evidencia
1	No conformidad	No se evidencio la utilización del registro establecido documentado (formato de validación o Check List) que evidencie la ejecución de la inspección diaria de los vehículos previo al inicio de operación, como exige el procedimiento. No se está garantizando ni controlando adecuadamente la ejecución de la inspección operativa diaria de los vehículos, lo cual compromete el cumplimiento del procedimiento, la seguridad y la calidad del servicio	MECI – Componente de Información y Comunicación - ISO 9001:2015, Cláusula 7.5 (Información documentada) - Ley 87 de 1993, Art. 3 (Control Interno) - Procedimiento de Inspección de Vehículo Manual de Operaciones Clausula. 6.2.2. Inspección diaria 6.5.2... Pg. 33-34	Procedimiento de Inspección de vehículos

2	No conformidad	No se está utilizando el check list de verificación contemplado en el procedimiento interno para validar el cumplimiento de los mantenimientos correctivos realizados por los contratista.	<p>ISO 9001:2015 – Cláusula 8.4.1 y 8.5.1: Control de los procesos, productos y servicios- MECI – Subsistema de Control de Gestión / Elemento: Gestión de Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento interno de mantenimiento de flota. . Manual de Operaciones Clausula. 6.2.3. Inspección periódica de mantenimiento... Pg, 34-35 	El profesional responsable de supervisión indica realizar revisión visual o verbal, pero sin este soporte documentado
3	No conformidad	Se evidencia debilidad en la gestión efectiva por parte del área de Operaciones en el seguimiento y control del estado operativo de la flota, lo que ha permitido la persistencia de una alta inoperatividad vehicular sin acciones correctivas claras ni sostenida	<p>SO 9001:2015 – Cláusulas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9.1.1: Seguimiento, medición, análisis y evaluación • 8.1: Planificación y control operacional • 8.4.1: Control de procesos externalizados <p>Manual de Operaciones Capitulo 6. Anexo técnico ETLF: contrato de administración de la flota 6.1.- 6.3.- 6.4.</p>	contrato de administración de la flota 6.1.- 6.3.- 6.4.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES DE AUDITORIA INTERNA

- El proceso de Gestión operativa cuenta con procedimientos documentados, caracterizaciones y mapas de riesgos estructurados, lo cual evidencia un esfuerzo institucional por mantener mecanismos de planeación, control y mejora alineados con los lineamientos del MIPG y la NTC ISO 9001:2015. Sin embargo, se identificaron debilidades en la actualización y gestión documental de dichos instrumentos, lo que afecta la trazabilidad y la eficacia del control interno.
- Se evidenció una brecha significativa entre lo establecido en los procedimientos del área de operaciones y las actividades que realmente se están ejecutando. Esto se refleja principalmente en la no utilización de formatos contemplados en los procedimientos, y en el desconocimiento parcial o total de ciertas actividades por parte del personal responsable, lo que indica la necesidad de una revisión integral y actualización de la documentación vigente,
- Procesos operativos clave, como la inspección diaria de vehículos y la supervisión de mantenimientos correctivos, no están siendo controlados ni verificados de manera

efectiva. Esta falta de supervisión formal puede afectar directamente la calidad del servicio, la seguridad operativa y el cumplimiento de los requisitos legales y contractual.

- Se identificó la falta de trazabilidad y evidencia documental por la ausencia de registros y evidencias clave que respalden la ejecución de procesos operativos fundamentales. Esto compromete la capacidad de la organización para demostrar cumplimiento, realizar seguimiento efectivo y aplicar acciones correctivas basadas en datos objetivos.
- Necesidad de fortalecer la gestión del conocimiento y el cumplimiento de procedimiento. En la auditoría reveló que algunos profesionales desconocen los procedimientos o no están aplicando lo estipulado en ellos. Esta situación resalta la importancia de reforzar los procesos de comunicación, capacitación y sensibilización en torno al sistema de gestión y las funciones que debe cumplir cada rol dentro del proceso operativo.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos de sensibilización y seguimiento interno respecto al uso de formatos obligatorios, con el fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y mejorar la trazabilidad de las Operaciones.
- Existe una intención institucional de planificar y monitorear la operación mediante la implementación de un plan de acción anual y la formulación de indicadores de gestión. Sin embargo, el enfoque actual sigue siendo principalmente administrativo, sin lograr articular adecuadamente las herramientas de planeación con el control operativo real del sistema de transporte.
- Se evidencian debilidades estructurales en los mecanismos de supervisión tanto del componente operativo como del componente de mantenimiento. El área de Operaciones no ha implementado sistemas de seguimiento técnico integrados ni protocolos sistemáticos para verificar el cumplimiento efectivo de las obligaciones del operador, lo que ha permitido la persistencia de fallas recurrentes como la alta inoperatividad vehicular y el incumplimiento de procesos críticos como las inspecciones diarias.
- La ausencia de una estructura robusta de supervisión y seguimiento técnico también ha impactado negativamente la trazabilidad de la información, la verificación del cumplimiento de los mantenimientos (preventivos y correctivos), y la gestión de los recursos del operador, sin que se evidencien acciones correctivas oportunas o sostenidas desde el área auditada.
- Es necesario avanzar hacia una gestión basada en resultados, en donde los indicadores no solo sirvan como elementos de cumplimiento formal, sino como verdaderas herramientas de gestión y control, alineadas con los objetivos estratégicos del SETP, con el modelo de calidad (ISO 9001:2015) y con los lineamientos del MECI en materia de evaluación del desempeño y control interno.

- Por lo tanto, se hace necesario fortalecer los esquemas de supervisión técnica y contractual, implementar indicadores operativos alineados con la realidad del sistema y desarrollar mecanismos de control que permitan una gestión basada en resultados, garantizando así un seguimiento efectivo de los compromisos adquiridos por el operador y una mejora sustancial en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Se observaron oportunidades de mejora en la coordinación entre operaciones, mantenimiento y el centro de control, especialmente en lo que respecta al seguimiento de disponibilidad de vehículos y ejecución de actividades críticas. La integración efectiva de estas áreas es fundamental para garantizar la continuidad y eficiencia del servicio

9. APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Equipo auditor		
Auditor	Nombre completo	Firma
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	MARIA NGELICA GONZALEZ OÑATE	ORIGINAL FIRMADO

AUDITOR LÍDER		
Auditor	Nombre completo	Firma
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	MARIA NGELICA GONZALEZ OÑATE	ORIGINAL FIRMADO

Para constancia se firma en Valledupar, Cesar a los ocho (08) días del mes de octubre del año 2025.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma