

## INDICE

### Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 LA INFRAESTRUCTURA.....	1
1.2 EL SISTEMA DE CONCESIONES.....	2
1.3 FISCALIZACIÓN (OBRA- PATRIMONIO).....	4
<b>2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS</b> .....	5
2.1 GLOSARIO .....	5
<b>3 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	10
3.1 LA CALIDAD DEL SERVICIO .....	10
3.2 RELACIÓN SERVICIO – INFRAESTRUCTURA.....	12
3.3 ACTORES (LO CONTRATADO).....	13
3.4 LO PRODUCIDO (EJECUTADO – REALIZADO) .....	14
3.5 LO ESPERADO A TRAVES DEL TIEMPO .....	15
3.6 LO PERCIBIDO.....	16
3.7 BRECHAS (PRODUCIDO – ESPERADO).....	17
3.8 COYUNTURA .....	19
3.9 INVENTARIO DE OBRAS.....	20
<b>4 CONSERVACIÓN</b> .....	23
4.1 PLANES Y PROGRAMAS DE CONSERVACIÓN.....	23

4.2	TIPOS DE CONSERVACIÓN .....	25
4.3	ESPECIFICACIONES DE OPERACIONES, PROCESOS Y ACTIVIDADES...	27
4.3.1	Especificaciones de Operaciones.	27
4.3.2	Informes	28
4.3.3	Política de Intervención	28
4.3.4	Recursos Considerados	28
<b>5</b>	<b>METODOLOGÍA DE AUDITORÍA .....</b>	<b>30</b>
5.1	METODOLOGÍA DE AUDITORÍA .....	30
5.2	PROCESO DE UNA AUDITORIA .....	31
5.3	ASPECTOS A EVALUAR.....	32
5.3.1	Aspecto 1: Conservación y Mantenimiento de la Obra	33
5.3.2	Aspecto 2: Servicios al Usuario	34
5.3.3	Aspecto 3: Diseño y Seguridad Vial	34
5.3.4	Aspecto 4: Administración del Contrato (Hitos contractuales)	35
5.3.5	Aspecto 5: Relación con el entorno (Medio Ambiente y Territorio)	35
5.4	FICHAS DE INSPECCIÓN: ASPECTO 1 .....	36
5.4.1	Sección 1: Identificación de la ficha	38
5.4.2	Sección 2: Identificación del contrato	38
5.4.3	Sección 3: Identificación del Elemento a Inspeccionar	40
5.4.4	Sección 4: Inspección del elemento	40
5.4.5	Sección 5: Identificación del personal que realizó la inspección	41
5.5	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	43
5.6	NORMATIVA Y ESTÁNDARES. ....	44

5.7	PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES BÁSICOS .....	45
5.7.1	Elaboración de un proyecto de evaluación	46
5.7.2	Muestreos y encuestas	49
5.8	EVALUACIÓN DE ÍTEMS .....	53
5.9	PONDERADORES PARA LA EVALUACIÓN DE ASPECTOS .....	56
5.9.1	Conservación	56
5.9.2	Servicios al usuario	58
5.9.3	Seguridad vial y suficiencias de diseño	59
5.9.4	Cumplimiento de hitos contractuales	59
5.9.5	Relación con el entorno	60
5.10	CÁLCULO DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS.....	61
<b>6</b>	<b>APLICACIÓN.....</b>	<b>62</b>
6.1	CONCESIONES DE RUTA 5 .....	63
6.1.1	Conservación en Contratos Concesionados de Ruta 5	63
6.1.2	Servicio a Usuarios Contratos Concesionados de Ruta 5	65
6.1.3	Diseño y Seguridad Vial en Contratos Concesionados de Ruta 5	66
6.1.4	Aspecto Contractual en Contratos Concesionados de Ruta 5	67
6.1.5	Aspecto Entorno en Contratos Concesionados de Ruta 5	68
6.2	CONCESIONES TRANSVERSALES.....	69
6.2.1	Conservación en Contratos Concesionados de Rutas Transversales	70
6.2.2	Servicio a Usuarios Contratos Concesionados de Rutas Transversales	71
6.2.3	Diseño y Seguridad Vial en Contratos Concesionados de Rutas Transversales	72

6.2.4	Aspecto Contractual en Contratos Concesionados de Rutas Transversales	73
6.2.5	Aspecto Entorno en Contratos Concesionados de Rutas Transversales	74
6.3	RUTAS RAMALES.....	75
6.3.1	Conservación en Contratos Concesionados de Ramales	75
6.3.2	Servicios en Ramales	76
6.3.3	Diseño y Seguridad Vial en Ramales	77
6.3.4	Aspecto Entorno en Ramales	78
6.4	ANÁLISIS COMPARATIVO DE AUDITORIAS AÑOS 2002 Y 2003 .....	79
6.5	COMENTARIOS Y CONCLUSIONES DE LA APLICACIÓN.....	88
6.5.1	La conservación	89
6.5.2	Los servicios a los usuarios	90
6.5.3	La seguridad vial y suficiencias de diseño	91
6.5.4	Cumplimiento de hitos contractuales	92
6.5.5	La relación con el entorno	92
<b>7</b>	<b>COMENTARIOS Y CONCLUSIONES FINALES.....</b>	<b>94</b>
<b>8</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>96</b>
	<b>ANEXO A Instructivo de Inspección Aspecto 1.....</b>	<b>A.1</b>
	<b>ANEXO B Fichas de Inspección Aspecto 1.....</b>	<b>B.1</b>
	<b>ANEXO C Resultados Aplicación Metodología en Ruta 5.....</b>	<b>C.1</b>
	<b>ANEXO D Resultados Aplicación Metodología en Rutas Transversales.....</b>	<b>D.1</b>
	<b>ANEXO E Resultados Aplicación Metodología en Ramales.....</b>	<b>E.1</b>