

# La auditoría de un vistazo

## El Sistema de Autobuses para el Estacionamiento del Aeropuerto

AGOSTO DE 2021

### **SOBRE LA AUDITORÍA** |

ABM Parking Services Inc. opera el sistema de autobuses para el estacionamiento del Aeropuerto Internacional de Denver, que transporta al público y a los empleados del aeropuerto entre la terminal y los vestíbulos y varios estacionamientos del aeropuerto de manera gratuita.

Antes de la pandemia del COVID-19, los autobuses de ABM atendían a un promedio de aproximadamente 6.9 millones de pasajeros al año.



## En el reporte

### **HALLAZGO N.º 1: El Aeropuerto Internacional de Denver monitorea de manera inadecuada su contrato de servicios de autobuses para el estacionamiento y el contrato carece de algunas disposiciones clave**

- La Sección de Estacionamiento y Transporte no monitorea suficientemente el contrato en varias áreas.
- El contrato de autobuses para el estacionamiento no precisa algunos aspectos sobre la seguridad del conductor. Los subcontratos tampoco se actualizaron para incluir las disposiciones federales en caso de catástrofe para aquellos costos relacionados con la pandemia.
- La Sección de Estacionamiento y Transporte carece de políticas y procedimientos. Además, la supervisión del proceso de monitoreo del contrato por parte de la administración es inadecuada. Sin una mejora de los controles, el aeropuerto no puede garantizar que los pasajeros y los empleados del aeropuerto reciban unos servicios de transporte de calidad y oportunos.



**ENTRADAS AL APARCAMIENTO WEST ECONOMY: Un servicio de autobuses para el parking del aeropuerto pasa por la puerta de salida del estacionamiento West Economy en el Aeropuerto Internacional de Denver. El sistema GateKeeper registra la hora de todas las entradas, que el personal del aeropuerto puede descargarse para evaluar el cumplimiento de ABM Parking Services Inc. con los requisitos del nivel de servicio.**

FOTOGRAFÍA TOMADA POR EL PERSONAL DE LA OFICINA DEL AUDITOR DE DENVER

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA →

Timothy M. O'Brien, Contador Público Certificado | Auditor de Denver

Para obtener una copia de este reporte, visite [www.denverauditor.org](http://www.denverauditor.org) o llame a la Oficina del Auditor al (720) 913-5000.







## HALLAZGO N.º 2: Las prácticas del aeropuerto y de ABM Parking Services no garantizan suficientemente que ABM cumpla con el contrato de servicios de autobuses para el estacionamiento

- El personal de la Sección de Estacionamiento y Transporte no se aseguró de que los autobuses de ABM entraran en cada estacionamiento dentro de los intervalos requeridos en el contrato. Esto aumentó la posibilidad de que los pasajeros y empleados del aeropuerto tuvieran que esperar más de lo debido para que llegara el servicio de autobuses.
- El aeropuerto y ABM carecen de procesos efectivos para monitorear las quejas de los clientes y garantizar que los clientes reciban una respuesta oportuna.
- El aeropuerto no monitorea adecuadamente el costo de los servicios de autobuses porque su proceso de revisión de facturas es deficiente. Esto aumenta la probabilidad de que el aeropuerto pague de más por los servicios de autobuses.

## HALLAZGO N.º 3: El Aeropuerto Internacional de Denver necesita mejorar las prácticas de adquisición para el contrato de servicios de autobuses en el estacionamiento

- La Sección de Estacionamiento y Transporte no dejó que pasara el tiempo suficiente durante el proceso de adquisición del contrato del 2016, lo que redujo la competencia para la licitación.
- La Sección de Estacionamiento y Transporte no permitió que hubiera el tiempo suficiente para el proceso de adquisición del contrato del 2016, lo que redujo la competencia para la licitación.
- El sistema de seguimiento NextBus no se adquirió a través de una licitación competitiva, lo cual es incompatible con los estándares de la ciudad. Las adquisiciones no competitivas sin una justificación pueden llevar al aeropuerto a pagar de más por bienes o servicios y a adquirir tecnologías que no satisfagan las necesidades del aeropuerto.

## Resultados de la evaluación de nivel del servicio para todos los periodos horarios

PARKING	DÍAS EN QUE EL SERVICIO DE TRANSPORTE NO LOGRÓ ALCANZAR UN CUMPLIMIENTO DEL 95% DE LOS INTERVALOS DE TIEMPO	NÚMERO DE AUTOBUSES QUE ENTRAN EN EL PARKING	INTERVALO ENTRE AUTOBUSES QUE ENTRAN EN EL PARKING				POSIBLES DEDUCCIONES DE PAGOS
			Más de 10 minutos, menos de 20 minutos	Más de 20 minutos, menos de 30 minutos	Más de 30 minutos	Menos de 10 minutos y que cumple con los requisitos	
West Economy	1,155 	170,912	53,337	8,019	3,968	105,588	\$5.45M
East Economy	1,155 	152,890	57,577	9,210	4,129	81,974	\$5.86M
Landside	880 	268,536	27,343	404	21	240,868	\$1.41M
Pikes Peak	1,067 	311,116	19,940	1,618	447	289,111	\$1.38M

**Nota:** Calculamos las posibles deducciones de pago multiplicando los totales para cada categoría de intervalo que excedía el tiempo máximo de 10 minutos con las cantidades deducibles correspondientes. Después sumamos las cantidades deducibles para cada categoría de intervalo y redondeamos la cantidad total en dólares.

**Fuente:** Análisis de la Oficina del Auditor de los niveles de servicio utilizando información del sistema GateKeeper del aeropuerto desde el 1 de febrero de 2017 hasta el 31 de marzo de 2020.

