



## UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA RESUMEN EJECUTIVO INFORME MOPSV/JAI N°028/2018

**Referencia** : Auditoría Operacional sobre la Eficacia de los Servicios que presta la Unidad de Servicio a Operadores dependiente de la Dirección General de Transporte Terrestre Fluvial y Lacustre del Viceministerio de Transporte, correspondiente a la gestión 2017.

**Objetivo** : Emitir pronunciamiento sobre la eficacia de los servicios prestados por la Unidad de Servicio a Operadores (USO), a Operadores de Transporte y Empresas Constructoras de los trámites seleccionados, cumpliendo los requisitos determinados en el Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado con Resolución Ministerial N° 356 del 23 de noviembre de 2010 y las modificaciones realizadas a dicho documento, en los plazos establecidos, correspondientes a la gestión 2017.

**Objeto** : Constituyen objeto de la presente auditoría la información y documentación generada por la Unidad de Servicio a Operadores, relacionada con los trámites de permisos, tarjetas, extensión ABM (altas, bajas y modificaciones), registro de patente y certificados, efectuados en la gestión 2017; la cual se detalla entre otros:

- Plan Estratégico Institucional 2016-2020.
- Plan Operativo Anual (POA) del Viceministerio de Transportes, que incluye a la Unidad de Servicio a Operadores dependiente de la Dirección General de Transporte, Terrestre, Fluvial y Lacustre.
- Reportes del Sistema de Información a Operadores (SIO).
- Estado de Ejecución Presupuestaria de Recursos.
- Documentación generada de los 10 tipos de trámites seleccionados y procesados en la gestión 2017.
- Otra documentación relacionada al objetivo de la auditoría.

**Resultado...:** En nuestra opinión, basados en el examen realizado, concluimos que los servicios prestados a Operadores de transporte y Empresas Constructoras, por la Unidad de Servicio a Operadores (USO), a través del procesamiento de 10 tipos de trámites, relacionados con nueve procesos, uno es EFICAZ y nueve son INEFICACES, como se expone a continuación:

N°	Tipo de trámite	Proceso N°	Calificación	Interpretación
1	Documento de Idoneidad (Carga) - Alta, Baja, Modificación	P18 y 19	64,89%	Ineficaz
2	Documento de Idoneidad (Carga) - Extensión (ATIT)	P15	70,91%	Ineficaz
3	Documento de Idoneidad (Carga) - Prórroga	P16	7,41%	Ineficaz
4	Empresas Constructoras - Registro	P06	100,00%	Ineficaz
5	Empresas Constructoras - Actualización/Modificación/Cancelación	P07	38,30%	Eficaz
6	Operadores de Transporte Terrestre (Internacional) - Registro y Otorgación de Tarjetas de Operación	P01	1,67%	Ineficaz
7	Permiso Ocasional - Extensión	P22	78,57%	Ineficaz
8	Remolque/Semirremolque (Emplaque y Otorgación de Tarjeta de Operación)	P30	37,29%	Ineficaz
9	Tarjetas de Operación (Interdepartamental) - Ingreso/Renovación	P03	85,45%	Ineficaz
10	Tarjetas de Operación (Internacional) - Ingreso/Renovación	P03	63,41%	Ineficaz



Para la calificación e interpretación del Índice de eficacia se utilizó el siguiente criterio:

Interpretación	Calificación
Eficaz	90% a 100%
Ineficaz	0% a 89%

Por otra parte, se han identificado observaciones reportados en el punto 2 “Resultados del examen” del presente informe, que merecen atención oportuna ya que con esta acción se coadyuvará en la mejora de los procesos y operativos que ejecuta la Unidad de Servicio a Operadores, lo cual contribuirá con el logro de los objetivos trazados por la institución a corto y mediano plazo.

- Trámites registrados en el Sistema de Información a Operadores (SIO)
- Trámites observados
- Proceso P30 “Registro de Remolques y Semirremolques y Otorgación de Tarjetas de Operación”
- Información de la base de datos del Sistema de Información de Operadores (SIO)
- Archivo de la documentación emergente de las operaciones que ejecuta la USO
- Normativa de la Unidad de Servicio a Operadores
- Manual de procesos y procedimientos de la Unidad de Servicio a Operadores
- Operadores de Transporte Terrestre (Internacional) - Registro y Otorgación de Tarjetas de Operación (P01)
- Emisión y publicación de “Comunicados”

La Paz, 28 de diciembre de 2018