

RESUMEN EJECUTIVO

TITULO: AUDITORÍA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA ORIENTADA A LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS PASAJEROS DE MI TREN, EN LA OPERADORA DEL TREN METROPOLITANO DE COCHABAMBA – MI TREN DURANTE LA GESTIÓN 2023 Y PRIMER SEMESTRE DE LA GESTIÓN 2024

INFORME: INF/MOPSV/UAI N° 0076/2024

OBJETIVO: El objetivo de la Auditoría Operacional, es emitir un pronunciamiento sobre la eficacia orientada al proceso de atención integral de los pasajeros de la Operadora del Tren Metropolitano de Cochabamba – Mi Tren, de la Gestión 2023 y Primer Semestre de la Gestión 2024.

OBJETO: El objeto de la presente auditoría comprendió la información y documentación relacionada con el proceso de atención integral de los pasajeros de la Operadora del Tren Metropolitano de Cochabamba.

ALCANCE : Nuestro examen se realizó de acuerdo a las Normas Generales de Auditoría Gubernamental (Código N° NE/CE-011 del Nro. 211 al 218) aprobado con Resolución N° CGE/094/2012 de 27 de agosto de 2012 y las Normas Básicas de Auditoría Operacional (Código N° NE/CE-072 Versión 3 del Nro. 231 al 235.03, inciso f), aprobadas mediante Resolución N° CGE/093/2022 de 09 de noviembre de 2022, la evidencia adquirida fue documental, obtenida de la propia entidad (Fuente Interna) y comprendió la revisión y evaluación de información y documentación que respalda la atención de los pasajeros en la Operadora del Tren Metropolitano de Cochabamba – Mi Tren de la Gestión 2023 y Primer Semestre de la Gestión 2024, con el fin de que las acciones de mejora sean oportunas.

RESULTADOS : A continuación, se describe la evaluación y resultados obtenidos de la revisión al proceso de Atención Integral de los pasajeros en la Operadora del Tren Metropolitano de Cochabamba – Mi Tren de la Gestión 2023 y Primer Semestre de la gestión 2024.

Con relación a la atención de los pasajeros transportados por la Operadora del Tren Metropolitano durante la gestión 2023, se estableció una calificación de **75%**, de acuerdo al nivel establecido del Valor Obtenido Esperado (VOE), por tanto, la atención integral de los pasajeros de la Operadora del Tren Metropolitano de Cochabamba se determina como **"EFICAZ"**, durante la gestión 2023.

Con relación a la atención de los pasajeros transportados durante el primer semestre de la gestión 2024, se identificó que la calificación corresponde

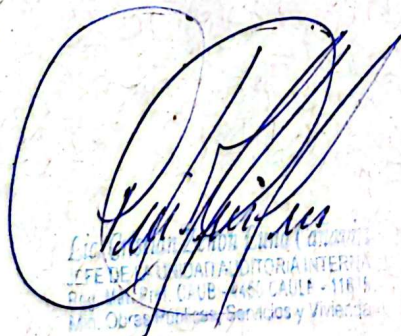
a un 70%, de acuerdo al nivel establecido del Valor Obtenido Esperado (VOE), por tanto, la atención integral de los pasajeros de la Operadora del Tren Metropolitano de Cochabamba se determina como **"EFICAZ"**, durante el primer semestre de la gestión 2024.

Deficiencias de Control Interno:

- 2.2.1 Ausencia de respaldo sobre formulación de los Indicadores del POA 2023 y 2024.
- 2.2.2 Ausencia de documentación que respalda los resultados alcanzados en el POA
- 2.2.3 Ausencia de Informes Mensuales emitidos por parte del Supervisor de Operaciones, Supervisor de Taquilla y Encargado de Taquillas
- 2.2.4 Ausencia de conciliaciones diarias por el Área de Tesorería
- 2.2.5 Inconsistencias en la Declaración impositiva de facturas Pre valoradas
- 2.2.6 Personal no acorde al Área Académica del Perfil requerido en los Términos de Referencia
- 2.2.7 Falta de formalización del cronograma de personal
- 2.2.8 Facturas Pre valoradas Faltantes en el registro del Libro de Ventas

CONCLUSIÓN : Realizada la evaluación a la Eficacia orientada al Proceso de Atención Integral de los pasajeros de MI TREN, durante las gestiones 2023 y el primer semestre de la gestión 2024, se concluye que los mismos son EFICACES.

Por lo expuesto de la revisión del indicador de eficacia pudimos ver que se cuenta con un 75% y en la Gestión 2023 y 70% en el Primer Semestre de la Gestión 2024, por lo cual se determina que la Operadora del Tren Metropolitano de Cochabamba fue EFICAZ.



Director General de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

La Paz, 14 de noviembre de 2024