





INFORME VºBº-UAI-CI-005/25

Asimismo, se han elaborado programas de trabajo a la medida, en los que se han consignado procedimientos de auditoría orientados a determinar el grado de eficacia y eficiencia del "Proceso de Recaudación de Tasas Mediante el Uso de Boletos y Valorados (SISAPP) en las Oficinas Regionales de Oruro, Santa Cruz y Beni-Pando" por el primer semestre de la gestión 2025.

La auditoría operacional se ha realizado en tres (3) fases: Planificación, Ejecución, Conclusión y Comunicación de Resultados. Para la construcción de los criterios de medición a través de indicadores de desempeño se consideró la evaluación de los diferentes ámbitos de control o medición del proceso de recaudación a través de boletos valorados, como ser: insumos, procesos, productos, y resultados; los cuales fueron relacionados con los indicadores de eficacia y eficiencia.

Los criterios de medición a través de indicadores de desempeño fueron construidos por la Unidad de Auditoría Interna como resultado de la trazabilidad del proceso de control de recaudación por boletos valorados, expuesto precedentemente. Además, se consideró los siguientes parámetros:

- Instrumentos normativos que regulan el objeto de la auditoría.
- Información y documentación relativa al desempeño de las Oficinas Regionales Oruro, Santa Cruz y Beni-Pando.
- Estándares o parámetros establecidos.

Para lograr el objetivo de la auditoría operacional, la Unidad de Auditoría Interna construyó indicadores de desempeño con los que se estableció en qué medida las Oficinas Regionales Oruro, Santa Cruz y Beni-Pando, cumplieron los objetivos relativos a la recaudación a través de boletos valorados en términos de eficacia, y eficiencia. A continuación, se detalla los cuatro (4) indicadores de desempeño construidos por la Unidad de Auditoría Interna:

- Eficacia - Cumplimiento de dotación de boletos valorados a Oficinas Regionales.
- Eficacia - Cumplimiento de metas establecidas de recaudación en estaciones de peaje SISAPP
- Eficacia - Cumplimiento de capacitaciones programadas al personal operativo de recaudación
- Eficiencia - Costo/Beneficio de las estaciones de peaje que recaudan SISAPP

Producto de la evaluación se alcanzó el siguiente pronunciamiento por la Dirección de Administración y Finanzas, así como cada Oficina Regional evaluada:

Pronunciamiento de la Eficacia:

- a) Dirección de Administración y Finanzas fue ineficaz en el proceso de recaudación de tasas mediante boletos valorados SISAPP toda vez que de un (1) indicador de eficacia aplicado en tres (3) oficinas regionales se obtuvo un promedio alcanzando una eficacia general de 33,33%, es decir menor al 70%.





- b) La Oficina Regional Oruro fue eficaz en el proceso de recaudación de tasas mediante boletos valorados SISAPP toda vez que los dos (2) indicadores de eficacia aplicados en ocho (8) unidades organizaciones (Estaciones de pesaje, y oficina regional) se obtuvo un promedio alcanzando una eficacia general de 87,50%, es decir mayor al 70%.
- c) Oficina Regional de Santa Cruz fue eficaz en el proceso de recaudación de tasas mediante boletos valorados SISAPP toda vez que los dos (2) indicadores de eficacia aplicados en diez (10) unidades organizaciones (Estaciones de pesaje, y oficina regional) se obtuvo un promedio alcanzando una eficacia general de 90,00%, es decir mayor al 70%.
- d) Oficina Regional de Beni Pando fue eficaz en el proceso de recaudación de tasas mediante boletos valorados SISAPP toda vez que los dos (2) indicadores de eficacia aplicados en ocho (8) unidades organizaciones (Estaciones de pesaje, y oficina regional) se obtuvo un promedio alcanzando una eficacia general de 87,50%, es decir mayor al 70%.

- Oficina Regional Oruro fue eficiente en el proceso de recaudación de tasas mediante boletos valorados SISAPP toda vez que un (1) indicador de eficacia aplicados en siete (7) Estaciones de peaje se obtuvo un promedio alcanzando una eficiencia general de 39,28%, es decir menor al 100%.
- Oficina Regional Santa Cruz fue eficiente en el proceso de recaudación de tasas mediante boletos valorados SISAPP toda vez que un (1) indicador de eficacia aplicados en nueve (9) Estaciones de peaje se obtuvo un promedio alcanzando una eficiencia general de 47,67%.
- Oficina Regional Beni Pando fue ineficiente en el proceso de recaudación de tasas mediante boletos valorados SISAPP toda vez que un (1) indicador de eficiencia aplicados en siete (7) Estaciones de peaje se obtuvo un promedio alcanzando una eficacia general de 133,14%, es decir mayor al 100%.

- 4.3.1. Ausencia de registro de información de valores en el sistema SISAPP.
- 4.3.2. Ineficiencia en los costos de operaciones de las estaciones de peaje SISAPP
- 4.3.3. Ineficacia en cumplimiento de metas establecidas en recaudación en estaciones de peaje SISAPP
- 4.3.4. Ineficacia en el cumplimiento de capacitaciones programadas al personal operativo de recaudación
- 4.3.5. Entrega de boletos valorados en cantidad inferior a la requerida.

REGISTRAR FOTOES Calle San Alberto N° 840 (Entre Av. Austral y Jorge y Cda. América)	REGISTRAR CIVIL/GENERA Calle Jacaranda N° 81, Zona Bolívar	REGISTRAR BENT - FAMILIA Av. Manuelita (Cda. Av. 27 de mayo) (Cda. Río)	REGISTRAR LA P22 Edificación del Centro de Puntos Autogestivos, S.M.R. 80.303	OFICINA NACIONAL Avenida del Futuro N° 532, entre Calleja Diego de Montalvo y Avenida Bolívar Office - P.8000	REGISTRAR CONSUMIDOR Av. General Gaitaneri y Montecarlo N° 1200 Zona Tumbaco Tel: (01) 4123990 - (01) 4117999	REGISTRAR UNICA (C22) Calle Bolívar N° 143 (Cda. Plaza Bolívar)	REGISTRAR GUERO Calle Adolfo Mera, entre Avda. 14 de Mayo, N° 734, pda. 1 Tel: (01) 5816600	REGISTRAR LA RUA Av. Jaime Paz Zamora N° 1260 (Entre Calleja Polanco, Rector y Calleja de los Rios, Nueva Avila) Tel: (01) 5816600
--	--	---	---	--	--	---	--	--