



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

ATT-UAI-INF LP 11/2020

AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE REGULACIÓN TÉCNICA ECONÓMICA, FISCALIZACIÓN TÉCNICA Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DEL SERVICIO POSTAL, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO DE 2019 AL 30 DE JUNIO DE 2020

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

LA PAZ – BOLIVIA

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 Entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683 Primer Piso
Esq. España y La Paz (El Prado)
Telf.: 4-4581182 - 4-4581184
Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni,
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edif. Gardenia Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpió
entre calle O'Connor y Avenida Ejercito
N° 720 Primer Piso,
Telf.: 6-644136 – 6-112611

**Línea Gratuita de Protección al
Usuario**
800-10-6000
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME ATT-UAI-INF LP 11/2020

ENTIDAD: Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT

REFERENCIA: **AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE REGULACIÓN TÉCNICA ECONÓMICA, FISCALIZACIÓN TÉCNICA Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DEL SERVICIO POSTAL, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO DE 2019 AL 30 DE JUNIO DE 2020**

OBJETIVO: El objetivo de la auditoría es emitir un pronunciamiento de manera independiente sobre la eficacia de los Procesos de Regulación Técnica Económica, Fiscalización Técnica y Atención de Reclamaciones de Servicio Postal, y de los instrumentos de control interno incorporado en ellos, los mismos que se encuentran orientados al cumplimiento de la misión de la entidad.

OBJETO: El objeto del examen constituye los procesos ejecutados por la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, específicamente la Unidad de Servicio Postal, referentes a la Regulación Técnica, Fiscalización Técnica y Atención de Reclamaciones, orientados al cumplimiento de la misión de la Entidad, tal como los citados a continuación:

- Plan Estratégico Institucional- PEI (2016-2020).
- Programa Operativo Anual – gestión 2019 y 2020.
- Evaluación y Seguimiento del POA 2019, Informe Semestral 2020.
- Estructura Orgánica de la ATT.
- Manual de Organización y Funciones de la ATT (POAIs).
- Normas legales relacionadas a la Regulación Técnica Económica, Fiscalización Técnica y Atención de Reclamaciones de Servicio Postal.
- Informes de gestión y otros elaborados con relación a los procesos auditados del servicio postal.
- Detalle de la metodología de Evaluación de Eficacia-Eficiencia aplicada en la Evaluación POA 2019 en lo que respecta la unidad de referencia.
- Documentación de respaldo de los procesos ejecutados referentes a Regulación Técnica Económica, Fiscalización Técnica y Atención de Reclamaciones.

RESULTADOS: En nuestra opinión, basados en el examen realizado al proceso de Regulación Técnica Económica, Fiscalización Técnica y Atención de Reclamaciones de Servicio Postal, en el periodo de 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2020, se concluye lo siguiente:

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 Entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683 Primer Piso
Esq. España y La Paz (El Prado)
Telf.: 4-4581182 - 4-4581184
Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni,
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edif. Gardenia Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpió
entre calle O'Connor y Avenida Ejercito
N° 720 Primer Piso,
Telf.: 6-644136 – 6-112611

Línea Gratuita de Protección al
Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

Respecto a los riesgos:

- La falta de un Manual de Procesos y Procedimientos, ocasionó deficiencias en los Procesos ejecutados de Regulación Técnica Económica, Fiscalización Técnica y Atención de Reclamaciones de Servicio Postal.
- Se identificó la existencia de herramientas que coadyuvan con el control en las diferentes actividades llevadas a cabo, para los procesos sujetos de evaluación.

Respecto a la ejecución de la auditoría:

De la evaluación efectuada a los procesos operativos ejecutados por la Unidad de Servio Postal, orientados al cumplimiento de la misión de la Entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 y de acuerdo a los criterios de calificación e interpretación, los resultados son:

Proceso Auditado	EFICACIA	
	Calificación	Interpretación
Proceso de Regulación Técnica Económica	83,62%	Eficaz
Proceso de Fiscalización Técnica	83,28%	Eficaz
Atención de Reclamaciones	100,00%	Muy Eficaz

Por otra parte, se han identificado observaciones, que merecen una atención oportuna ya que con esta acción se coadyuvará en la mejora del diseño, implantación y funcionamiento de los procesos operativos que ejecuta la Unidad de Servicio Postal, lo cual contribuirá al logro de los objetivos trazados por la Institución a corto y mediano plazo. Las observaciones, identificadas son:

- Falta de un Manual de Procesos y Procedimientos.
- Falta de un Análisis y Estudio para la Regulación Tarifaria de acuerdo a Resolución Ministerial 422.

La Paz, 07 de Octubre de 2020