

**INFORME DE AUDITORIA
DIRECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICO**

Se realizó un completo estudio en la Dirección de Transito y Transporte Público a fin de poder emitir una opinión fundada a cerca del funcionamiento y la materialización de los procesos internos de acuerdo a la normativa vigente.

En la ejecución del trabajo se analizaron dos periodos consecutivos (2010 y 2011), se utilizaron 180 horas de auditoria.

El examen se practicó de acuerdo a las N.A.G.A , en concordancia con la circular N° 037543 de la Contraloría General de la República que contiene las normas que sugiere la I.N.T.O.S.A.I.

Se aplicaron distintas pruebas sustantivas y de cumplimiento, técnicas conocidas por todos como entrevista personal, cantractación de documentación entre otras , lo que garantiza que el trabajo fue realizado debidamente planificado y de manera sistemática, lo anterior constituye la base de la opinión, conclusión, sugerencias y recomendaciones que forman parte de este informe.

Se concluye que el clima laboral de la Dirección requiere ser intervenido, de tal manera llegar a lograr la normalización de los procesos, aumentar la productividad considerando el costo-beneficio, los principios administrativos de la eficiencia, eficacia y economicidad aplicando la normativa vigente.

ANALISIS

Se realizó trabajo de auditoria en la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la Municipalidad de Arica, dentro de la cual se evaluó el Control Interno bajo la perspectiva de un análisis operativo, llegando a determinar lo siguiente:

El total de funcionarios de la unidad en cuestión asciende a 25.

Organización:

La Dirección de Tránsito y Transporte Público, cuenta con tres departamentos:

- a) Ingeniería de tránsito y señalización
- b) Licencias de Conducir y
- c) Permisos de Circulación

DEPARTAMENTO DE INGENIERIA EN TRANSITO.

Este departamento realiza estudios de ingeniería e impacto vial según requerimientos de los distintos proyectos presentados para estos efectos.

DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCIR

Este Departamento esta conformado por las secciones de:

- a) Inscripción
- b) Gabinete psicotécnico
- c) Examen médico.
- d) Examen teórico
- e) Examen práctico
- f) Entrega del documento.

Es requisito aprobar un examen para continuar con el siguiente. Si se reprueba el examen teórico, este puede repetirse en un plazo de quince días, luego una segunda vez en sesenta días, y finalmente en seis meses más.

El accionar de este Departamento está regida por el Decreto 170/85 que contiene el reglamento para el otorgamiento de licencias de conducir y es el marco que regula todos los procedimientos ha emplear en la sección.

Las disposiciones que contiene este decreto se deben cumplir sin excepción.

Aún esta pendiente la organización del archivo, este debe estar ordenado según lo señalado en las disposiciones legales contenidas en el Decreto 170/85, artículo N° 15 que señala "Deberá existir una relación entre el registro y el archivo sobre la base del **número de identidad con dígito verificador**".

Por otro lado e independiente de lo anterior la herramienta computacional para el archivo aún sigue sub-utilizada.

De un universo de 25 funcionarios en la Dirección, 17 trabajan en esta sección.

DEPARTAMENTO DE PERMISOS DE CIRCULACION

Desde el año 2010 se ha implementado la carpeta única por cada placa patente la que contiene comprobante de pago, certificado de revisión técnica, certificado de emisión de contaminantes, seguro obligatorio y permiso anterior.

En relación con los procedimientos de acreditación de antecedentes, el examen documental evidenció que algunos permisos otorgados no cuentan con la documentación de respaldo, como por ejemplo, permiso anterior, revisión técnica, seguro obligatorio y certificado de análisis de gases y, en otros casos, parte de ellos están constituidos por fotocopias. Sobre lo anterior, la autoridad instruyó algunas medidas para este último proceso:

La documentación de respaldo debe ser en original y no en fotocopia.

El principal obstáculo para realizar el trámite de manera expedita, fue el desfase del registro de infracciones y las copias no autorizadas de documentación que se detectaba en el sistema y que los usuarios decían desconocer.

Existen tres procesos de emisión de permisos de circulación en el año.

- | | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| a) Marzo y Agosto | Vehículos particulares |
| b) Mayo y Junio | Taxis, buses, transporte escolar. |
| c) Septiembre y Octubre | Camiones y vehículos de carga |

PLAN DE ORGANIZACIÓN

Tanto la Dirección de Tránsito como la municipalidad no cuenta con un Plan de Organización, sin embargo el año 1998 se introdujo algunas modificaciones al manual de Procedimiento del Departamento de Licencia de Conducir el que no se logró formalizar y el personal no lo conoce.

DEL RECURSO HUMANO.

Clima Laboral.

Se hizo un completo estudio del RRHH a fin de determinar las causas de los problemas de relaciones internas que existen en la Dirección que repercuten directamente en la baja aparente de la productividad.

Entendiendo que el “clima laboral” es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano que influye enormemente en la satisfacción del funcionario y su nivel de productividad alcanzado.

Para el análisis se tomaron en consideración una serie de parámetros que son:

Independencia.

Del total de los funcionarios, un 50% puede manejar su independencia, con la salvedad que al actuar demasiado independiente de la Dirección se sienten con derecho de influenciar al resto, se da con mayor énfasis en el personal con más años de servicio y mayor grado jerárquico.

Condiciones físicas.

Las dependencias cuentan con las condiciones mínimas de luz, sonido y equipamiento para realizar sus funciones.

Liderazgo.

Existe la sensación contrariedad hacia el único líder formal que es el Director, situación que hace propicio que diversos funcionarios con condiciones de ascendencia tomen de manera dañina e informal liderazgos exacerbados

Relaciones.

En general no existe un grato ambiente de trabajo y los funcionarios no se relacionan en el plano personal.

Implicación.

No existe un grado de entrega de los funcionarios quienes no se identifican con sus funciones, ni con el respeto por las normas elementales, existe un alto grado de atrasos, escapismo y dejadez.

Organización.

El trabajo no esta debidamente planificado y no se relaciona funcionarios con procesos y con los procedimientos, por ejemplo el periodo de renovación de permisos de circularización de vehículos, se realiza seis veces en el año, sin embargo el personal que cubre este proceso normalmente es externo de otras unidades, pues la Dirección no cuenta con la dotación que se necesita.

Los periodos mencionados son:

- | | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| a) Marzo y Agosto | Vehículos particulares. |
| b) Mayo y Junio | Taxis, buses, transporte escolar. |
| c) Septiembre y Octubre | Camiones y vehículos de carga. |

Por otro lado se detectó que se autoriza al personal titular de esa Dirección hacer uso de su feriado legal en los periodos de mayor congestión (entre Febrero y Marzo) cubriendo sus funciones con personal ajeno a la Dirección, pagando incluso trabajos extraordinarios, sin considerar el principio del costo-beneficio, oportunidad, razones de buen servicio, eficiencia, eficacia y economicidad.

Para cubrir el trabajo en estas fechas, se debe recurrir a funcionarios de otras unidades, pagando significativos montos por concepto de trabajos extraordinarios, desmantelando otras unidades, el personal no cuenta con la expertis requerida, ni la especialización necesaria lo que no permite que el trabajo sea rápido y expedito lo que propicia las filas en la atención, se ocupa mayor tiempo que el planificado.

Del Control Interno

Es necesario mencionar que se produce una debilidad de Control Interno al momento de asignar funciones en el proceso de Permisos de Circulación debido a que por falta de personal, o por falta de aptitudes del personal que se trae de otras unidades, se asigna la función de Girador y de Cajero a la misma persona, existiendo dictámenes de la Contraloría que señalan claramente que estas funciones de manera simultanea no son compatibles, que para mayor

claridad en el control interno, deben ser realizadas por distintos funcionarios, teniendo cada uno de ellos acreditar condiciones distintas, por ejemplo, no podría ser girador un funcionario del escalafón auxiliar, pues no tiene responsabilidad administrativa y en el caso del Cajero, el funcionario que cumpla esa función deberá entre otras cosas rendir fianza de fidelidad para manejar especies valoradas públicas.

CONCLUSIONES

El Clima laboral existente en la unidad no permite que se cumpla con las tareas propias de acuerdo con el principio de eficiencia, eficacia y economicidad, en la utilización de recursos, y en la evaluación de Control Interno se detecta además que el trabajo no obedece a una planificación efectiva estrechamente ligada a los procesos que según establece la normativa deben llevarse a cabo en la unidad en los plazos establecidos, no optimizando los recursos disponibles y generando descontento y rebelión hacia la Dirección, creando conflicto entre los funcionarios que conlleva una recurrente discusión en cada etapa de los procedimientos a realizar.

Sugerencias y recomendaciones:

_Se sugiere intervenir la unidad para trabajar el clima laboral realizando acciones como:

- Rotación de personal, esto conlleva a que la autoridad deje de enviar al personal castigado de otras unidades a esta.
- Capacitación de personal, esto implica realizar acciones periódicas y programadas relacionadas con las tareas que se cumplen en la unidad y la normativa que los afecta.
- Acciones que permitan al personal sentirse comprometidos e involucrados con el quehacer de la unidad, resaltando los logros del trabajo en equipo y que el cumplimiento de la normativa implica reconocer el liderazgo del Director.

_En cuanto a las debilidades de Control Interno, se debe planificar el trabajo en relación a los recursos necesarios como computadores y sistemas y recursos humanos que pasa por dotar a la unidad del personal necesario con la capacidad y expertis requerida, que no se

otorguen las vacaciones en periodos pick como Febrero y Marzo al personal de la Dirección aludiendo a las necesidades del servicio.

Considerar los plazos existentes en los procesos de permisos de circulación y dotar a la dirección de personal adecuado, idóneo, capacitado para cubrir estos procesos y no tener que traer a funcionarios de otras unidades para sacar adelante los mismos, eso hará disminuir el pago de trabajos extraordinarios y permitirá trabajar en forma ordenada y sistemática .

En la planificación de los trabajos incluir el requerimiento de un girador y un cajero, funcionarios distintos, no pudiendo considerar en ningún caso personal del escalafón auxiliar, y en el caso del cajero este debe rendir fianza de fidelidad funcionaria.

En este mismo orden de ideas se recomienda no considerar en este proceso personal a honorarios ni dependiente de los servicios traspasados, tampoco contratado bajo distinto estatuto, ya que no cuentan con los requisitos que señala la normativa, tanto para el girador como para el cajero, y en ese contexto su concurrencia sería contraria a derecho.

Dentro de la planificación de las actividades de la unidad debe considerarse el dotar de recursos físicos como computadores, impresoras, formularios y otros, para no tener que improvisar llegado el minuto, como se produce en la actualidad.

Todas estas sugerencias y recomendaciones están pensadas en lograr la eficiencia, eficacia con economicidad, además de mejorar el clima laboral, de tal manera que las tareas que señala la normativa sean realizadas de manera planificada, organizada y sistematizada.

SILVIA AHUMADA TORO
JEFE DEPARTAMENTO DE AUDITORIA

Arica, 2 de Agosto 2011