

**Resumen Ejecutivo estudio de Auditoría Interna
No.07-ICI-2015**

Examen del proceso de medición de calidad aplicado por la Intendencia de Transporte en las modalidades autobuses y taxis.

Intendencia de Transporte
Periodo 2014

Equipo de auditoría

Linsy Granda Agüero (Auditora Designada)
Yendry Zúñiga Barquero (Coordinadora de Área)
Rodolfo González López (Subauditor Interno)
Anayansie Herrera Araya (Auditora Interna)

Fecha

06-11-2015

Resumen Ejecutivo

La Auditoría Interna desarrolló el estudio AOP-PR-EFI-03-2013 denominado “*Examen del proceso de medición de calidad aplicado por la Intendencia de Transporte en modalidades autobuses y taxis*”, el cual tuvo como objetivo evaluar el proceso de evaluación de calidad para los servicios de autobús y taxi.

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo planteado, se realizó una recopilación de información. Esta consistió en la aplicación de entrevistas, elaboración de mapa de proceso, determinación del marco normativo aplicable, valoración de las potenciales áreas de riesgo, entre otros.

Todas estas técnicas permitieron a la Auditoría Interna, detectar los siguientes aspectos susceptibles de mejora:

- 1) Los procedimientos concernientes al seguimiento de calidad se encuentran desactualizados para transporte de autobuses y taxis.
- 2) El personal designado no cumple las funciones atinentes a la regulación de la calidad y modernización del transporte público.
- 3) Ausencia de una normativa que regule los aspectos de calidad para los servicios de autobús y taxi.
- 4) Inacción de Aresep por indefinición de competencias compartidas con el Consejo de Transporte Público (CTP).

Esas deficiencias de control pueden generar incumplimiento al marco legal aplicable; reprocesos entre ambas dependencias, que producen ineficiencias; mala gestión administrativa; afectar la consecución de los objetivos Institucionales, el cumplimiento regulatorio y la capacidad de respuesta al usuario final, entre otras.

Para subsanar las debilidades mencionadas, se detallan recomendaciones las cuales, proveen a la Administración de un insumo objetivo y útil, las cuales utilizadas e implementadas adecuadamente pueden contribuir a cumplir con el propósito de instaurar mecanismos para la evaluación de calidad.