



## RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME N° UAI-021/2016

Correspondiente a la Auditoría Operativa a la Dirección General de Coordinación Institucional y Legalizaciones, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

#### Objetivo del examen

Expresar una opinión independiente, sobre la eficacia, eficiencia y efectividad de las operaciones efectuadas por la Dirección General de Coordinación Institucional y Legalizaciones, respecto a la legalización de firmas en documentos públicos nacionales o extranjeros que hubieren cumplido con los requisitos exigidos en el país emisor y en el de destino; por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

#### Objeto del examen

El objeto del examen se circunscribió en la evaluación y análisis de la documentación relativa a las operaciones administrativas y operativas de la Dirección General de Coordinación Institucional y Legalizaciones, misma que se encuentra constituida por:

- Plan Nacional de Desarrollo 2006-2011
- Plan Sectorial Relaciones Internacionales 2013-2017
- Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores, correspondiente a las gestiones 2013 al 2017.
- Programa Operativo Anual de la Dirección General de Coordinación Institucional y Legalizaciones, correspondientes a las gestiones 2015 y 2016.
- Formulario SPO-04 Seguimiento y Evaluación al POA al 31 de diciembre de 2015.
- Formulario SPO-04 Seguimiento y Evaluación al POA al 31 de marzo de 2016.
- Reportes de los sistemas informáticos aplicados (Legalizaciones, digitalización de documentos legalizados, Quesmart)

#### Alcance

El examen se realizó de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental (231 al 235) y comprendió la evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de las operaciones desarrolladas por la Dirección General de Coordinación Institucional y Legalizaciones, durante la gestión 2015. Asimismo, se consideraron los procesos operativos, documentación e información obtenida hasta el 31 de marzo de la gestión 2016.

#### Resultados Del Examen

De acuerdo a la evaluación de los principios de eficacia, eficiencia y efectividad para la gestión 2015 de la Dirección General de Coordinación Institucional y Legalizaciones, se concluye que las operaciones relacionadas con "Atender de manera oportuna el 100% de solicitudes de Legalización de firmas en documentos públicos nacionales y extranjeros recibidos, para que surtan plenos efectos legales en el país de destino" y "Fortalecer la difusión de información del servicio de legalizaciones de manera directa a los usuarios así como coordinando con las Direcciones Departamentales proporcionando material impreso", han sido alcanzadas con eficacia; sin embargo, no han sido eficientes respecto el primer y segundo objetivo, toda vez, que sólo el 85% de los documentos sujetos a legalización fueron culminados en el tiempo establecido y no se ha difundido la información de manera exacta e íntegra respectivamente; asimismo, sus acciones han sido positivas respecto implementación de mejoras en el Servicio de Legalizaciones de Firmas en documentos públicos; disminución del comportamiento de las quejas o reclamos de los usuarios, estandarizando el tiempo de culminación de los trámites y la implementación de medios de difusión de información como ser la línea gratuita, atención de informaciones en ventanilla, material impreso (trípticos, banners), correos electrónicos entre otros, logrando la satisfacción del usuario por el servicio prestado.

La Paz, 30 de diciembre de 2016.

