

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna ASFI/UAI/R-78031/2021 correspondiente al seguimiento a la implantación de las recomendaciones contenidas en el informe ASFI/UAI/R-276037/2018, referido a la Auditoría Operativa respecto al Proceso de Protección y Defensa del Consumidor Financiero, actividad realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero.

Nuestra evaluación se realizó en conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG). El alcance de nuestro trabajo comprendió la evaluación de la documentación y de las acciones desarrolladas para el cumplimiento de las recomendaciones, en el periodo comprendido entre febrero de 2019 a marzo de 2021.

El objetivo del seguimiento fue verificar si las recomendaciones contenidas en el informe ASFI/UAI/R-276037/2018 fueron cumplidas.

El objeto del trabajo comprende la documentación generada por las áreas involucradas en la implantación de las recomendaciones.

Los resultados del seguimiento son los siguientes:

2.3.1 Información desactualizada en la Central de Información de Reclamos y Sanciones - CIRS

- R.01 Recomendación cumplida
- R.02 Recomendación cumplida

2.3.2 Cartas de respuesta a los reclamos

- R.03 Recomendación cumplida
- R.04 Recomendación cumplida

2.3.3 De la normativa interna y externa emitida, relacionada a la atención de reclamos en segunda instancia

- R.05 Recomendación cumplida

2.3.4 Funciones relacionadas a la Administración de la CIRS no establecidas formalmente

- R.06 Recomendación cumplida
- R.07 Recomendación cumplida

2.3.5 Deficiencias en el archivo de expedientes de reclamos en segunda instancia

- R.08 Recomendación cumplida
- R.09 Recomendación cumplida

La Paz, 26 de abril de 2021

 RLA/jfr/sp