

## RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna ASFI/UAI/R-119767/2012 correspondiente a la auditoría especial sobre las operaciones de la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero.

Nuestro examen se efectuó de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental. El alcance de nuestro trabajo comprendió la evaluación de las operaciones de la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero, por el periodo comprendido de noviembre 2010 a diciembre 2011.

El objetivo del examen fue el de expresar una opinión independiente sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico administrativo, relacionado a las operaciones realizadas por la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero.

El objeto del examen está constituido por los documentos generados en las operaciones efectuadas por la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero.

Como resultado del examen realizado se identificaron las siguientes deficiencias de control interno, habiéndose emitido las recomendaciones necesarias para subsanar las mismas.

- 2.1 Falta de Manuales de Procedimientos
- 2.2 Falta de un sistema para el registro de reclamos
- 2.3 Reclamos asignados con un mismo número de Trámite
- 2.4 Documentación faltante en las carpetas de reclamos
- 2.5 Demora en la atención de reclamos
- 2.6 Observaciones a las inspecciones realizadas
- 2.7 Observaciones al registro efectuado en los Centros de Consulta
- 2.8 Actividades no consideradas en el Programa Operativo Anual
- 2.9 Observaciones a las labores desarrolladas en la Jefatura de Educación Financiera
- 2.10 Observaciones al Manual de Organización y Funciones relacionadas a la Dirección de Derechos del Consumidor

La Paz, 21 de septiembre de 2012

RLA/

