

## RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna ASFI/UI/R-198345/2013 correspondiente al seguimiento a la implantación de las recomendaciones del Informe de Auditoría Interna ASFI/UI/R-119767/2012, referido a observaciones de control interno emergentes de la Auditoría Especial de las Operaciones de la Dirección de Derecho del Consumidor Financiero.

Nuestro examen se efectuó de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG). El alcance de nuestro trabajo comprendió la evaluación de las acciones desarrolladas para la implantación de las recomendaciones, en el periodo comprendido entre periodo comprendido entre noviembre 2012 a septiembre 2013.

El presente seguimiento fue realizado en cumplimiento al Programa Operativo Anual de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente a la presente gestión.

El objetivo del trabajo fue determinar si las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría ASFI/UI/R-119767/2012 fueron implantadas.

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

Los resultados del seguimiento son los siguientes:

2.1. Falta de Manuales de Procedimientos

- R.01 Recomendación pendiente de seguimiento**
- R.02 Recomendación cumplida**
- R.03 Recomendación pendiente de seguimiento**
- R.04 Recomendación pendiente de seguimiento**
- R.05 Recomendación no cumplida**

2.2 Falta de un sistema para el registro de reclamos

- R.06 Recomendación pendiente de seguimiento**
- R.07 Recomendación no aplicable**

2.3 Reclamos asignados con un mismo número de trámite

- R.08 Recomendación no cumplida**

2.4 Documentación faltante en las carpetas de reclamo

- R.09 Recomendación no cumplida**
- R.10 Recomendación no cumplida**

2.5 Demora en la atención de reclamos

**R.11 Recomendación pendiente de seguimiento**

2.6 Observaciones a las inspecciones realizadas

**R.12 Recomendación no cumplida**

**R.13 Recomendación no cumplida**

**R.14 Recomendación no cumplida**

**R.15 Recomendación cumplida**

2.7 Observaciones al registro efectuado en los Centros de Consulta

**R.16 Recomendación cumplida**

**R.17 Recomendación no aplicable**

**R.18 Recomendación no cumplida**

2.8 Actividades no consideradas en el Programa Operativo Anual

**R.19 Recomendación pendiente de seguimiento**

**R.20 Recomendación pendiente de seguimiento**

**R.21 Recomendación pendiente de seguimiento**

2.9 Observaciones a las labores desarrolladas en la Jefatura de Educación Financiera

**R.22 Recomendación cumplida**

**R.23 Recomendación no cumplida**

2.10 Observaciones al Manual de Organización y Funciones relacionadas a la Dirección de Derechos del Consumidor

**R.24 Recomendación pendiente de seguimiento**

**R.25 Recomendación pendiente de seguimiento**

La Paz, 30 de diciembre de 2013



RLA/wor/bpm