

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna ASFI/UAI/R-276037/2018 correspondiente a la Auditoría Operativa respecto al Proceso de Protección y Defensa del Consumidor Financiero, actividad realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero, correspondiente a la gestión 2017 y de enero a septiembre de la gestión 2018.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional aprobadas por la Contraloría General del Estado mediante Resolución N° CGE/057/2016, del 06 de julio de 2016, y comprendió la evaluación de la eficacia de la operación "Atender reclamos de los consumidores financieros en segunda instancia oportunamente", relacionada al proceso de Protección y Defensa del Consumidor Financiero, efectuada por la Defensoría del Consumidor Financiero, correspondiente a la gestión 2017.

Asimismo, se realizó la verificación de veracidad de la totalidad de los reclamos atendidos en segunda instancia por la Defensoría del Consumidor Financiero en la gestión 2017 (610 reclamos) y, se revisó una muestra representativa de los expedientes de reclamos en segunda instancia concluidos de la Tipología "Crédito", correspondientes al periodo comprendido entre enero a septiembre de la gestión 2018 (156 de un total 489 reclamos).

El objetivo del examen fue expresar una opinión independiente sobre la eficacia del proceso de Protección y Defensa del Consumidor Financiero y de los instrumentos de control interno incorporados al mismo, efectuada por la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero correspondiente a la gestión 2017 y de enero a septiembre de la gestión 2018.

El objeto de la auditoría lo constituye la información y documentación proporcionada por la Defensoría del Consumidor Financiero y otras áreas organizacionales de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, referidas a la eficacia del Proceso de Protección y Defensa del Consumidor Financiero y de los instrumentos de control interno incorporados al mismo, efectuada por la Defensoría del Consumidor Financiero, como ser:

- Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Programa Operativo Anual gestión 2017 y gestión 2018.
- Fuentes de Verificación de cumplimiento del POA gestión 2017 y del primer al tercer trimestre de la gestión 2018.
- Seguimiento y Evaluación de la ejecución del POA, de la gestión 2017 y del primer al tercer trimestre de la gestión 2018.
- Expedientes de reclamos en segunda instancia correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre de la gestión 2018.
- Informes Técnicos y Legales, Dictámenes emitidos por la Defensoría del Consumidor Financiero relacionados al proceso de Protección y Defensa del Consumidor Financiero.
- Cartas de respuesta a los reclamantes.
- Otra documentación relacionada a la evaluación.

En base a los resultados obtenidos de la evaluación sobre la relacionados con el proceso Protección y Defensa del Consumidor Financiero, actividad realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero, correspondiente a la gestión 2017, concluimos que la misma ha sido efectuada de forma eficaz y funciona conforme a la normativa secundaria establecida para el efecto.

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

- 2.3.1 Información desactualizada en la Central de Información de Reclamos y Sanciones – CIRS
- 2.3.2 Cartas de respuesta a los reclamos
- 2.3.3 De la normativa interna y externa emitida, relacionada a la atención de reclamos en segunda instancia
- 2.3.4 Funciones relacionadas a la Administración de la CIRS no establecidas formalmente
- 2.3.5 Deficiencias en el archivo de expedientes de reclamos en segunda instancia

La Paz, 27 de diciembre de 2018.


RLA/ij/bpm