



**INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCESOS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y DESARROLLO NORMATIVO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CONSUMIDOR**

**RESUMEN EJECUTIVO**

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de Actividades (POA) de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional correspondiente a la gestión 2018 y las competencias conferidas en el artículo 15 de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, se ha realizado la Auditoría Operativa a los Procesos de Protección de Derechos y Desarrollo Normativo en la Implementación de Centros de Atención al Usuario y al Consumidor.

El presente trabajo tiene el objetivo de emitir un pronunciamiento independiente sobre la eficacia y eficiencia de las operaciones inherentes a los “Procesos de Protección de Derechos y Desarrollo Normativo en la Implementación de Centros de Atención al Usuario y al Consumidor” y de los controles internos incorporados a ellos.

**Conclusión**

De acuerdo con los resultados de la Auditoría Operativa a los Procesos de Protección de Derechos y Desarrollo Normativo en la Implementación de Centros de Atención al Usuario y al Consumidor, que considero los procesos operativos, relacionados al Eje Específico 3.1.2. *Servicios de Atención del Usuario/a y Consumidor/a* ejecutado por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, a través de la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor y los Centros de Atención al Usuario y Consumidor a nivel nacional y de acuerdo a los criterios de calificación descritos en el punto 1.5 del presente informe, concluimos que:

El grado de eficacia de los procesos que conforman dicho Eje 3.1.2 Servicios de Atención del Usuario/a y Consumidor/a, sus operaciones y cumplimiento de metas, alcanzaron el 49% de eficacia, que, de acuerdo a los rangos y criterios establecidos por la entidad, corresponde a “Eficacia regular, razonable.”

| RANGOS DE CALIFICACIÓN DE EFICACIA | CONCLUSIÓN SOBRE LA EFICACIA                         |
|------------------------------------|--|
| 26% a 50%                          | Eficacia Regular, razonable, en proceso de ejecución |

El grado de eficiencia a nivel de las operaciones del mismo eje específico evaluado, en aplicación de los criterios establecidos por la entidad sobre las operaciones ejecutadas y los recursos invertidos, han arrojado el indicador 124,17%; que corresponde al nivel de Eficiencia Regular que se interpreta como:

| NIVEL DE EFICIENCIA OBTENIDO | DETALLE                                     | INTERPRETACIÓN                               |
|------------------------------|---|--|
| 121% < Eficiencia < 160%     | <input type="checkbox"/> Eficiencia regular | Regular ejecución física y/o presupuestaria. |

Las causas que han determinado los niveles de eficacia y eficiencia alcanzados se originan en el conocimiento parcial de línea base, metas inadecuadamente formuladas, medios de verificación inconsistentes con la meta y operación, que en la evaluación resultaron no válidos. Asimismo, se ha establecido que algunas metas no fueron logradas por falta de previsión presupuestaria.





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

MJTI - UAI – INF. N° 021/2018

Asimismo, emergente de la evaluación del control interno, hemos identificado deficiencias relacionadas con el objeto de auditoría que corroboran nuestros resultados, y cuyas acciones correctivas coadyuvarán en la mejora del diseño, implantación y funcionamiento de los procesos relacionados a los Servicios de Atención del Usuario/a y Consumidor/a ejecutado por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor. Describimos las mismas.

| N° | DESCRIPCIÓN  |
|----|--|
| 1  | Plan Estratégico Institucional del VDDUC.  |
| 2  | Programación de corto plazo – POA.   |
| 3  | Medios de control y compilación de información histórica en bases de datos.  |
| 4  | Observaciones a las notificaciones.  |
| 5  | Observaciones a los verificativos.   |
| 6  | Operaciones programadas no ejecutadas.   |
| 7  | Evaluación de cumplimiento de operaciones en base a medios de verificación inadecuadamente establecidos en el POA.   |
| 8  | Procedimientos de control de formularios de reclamaciones y verificaciones.  |
| 9  | Estructura de la Dirección General de Defensa de los Derechos al Usuario y Consumidor y carga laboral.               |
| 10 | Vacios normativos en el Reglamento de Procedimientos de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del CAUC. |

Las recomendaciones formuladas, tienen por objeto mejorar las operaciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, respecto del cumplimiento de disposiciones legales.

  
Lic. María Angélica Méndez Lazcano  
JEFA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL  
TPN N° E-553/99; CAUOR - 216; CAUB - 10364