



INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA DE LOS RESULTADOS DE LAS OPERACIONES FORMULADAS EN EL PLAN OPERATIVO ANUAL DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
Por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento al Programa Operativo Anual (Reformulado) de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, correspondiente a la gestión 2022, e instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándums N° MJTI-UAI-57/2022 y N° MJTI-UAI-54/2022 ambas del 19 de mayo de 2022, se efectuó la Auditoría Operacional a los Procesos Sustantivos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor por el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2021, con el fin de determinar la eficacia de los resultados de las operaciones formuladas en el POA 2021.

El objetivo del presente trabajo, es emitir un pronunciamiento independiente sobre la eficacia de los Resultados de las Operaciones Formuladas en el Plan Operativo Anual relacionadas con los procesos sustantivos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, por el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2021.

El objeto del examen estuvo constituido por:

- Plan de Operación Anual, gestión 2021.
- Informe de Seguimiento a la Programación de Operación Anual y documentación de respaldo.
- Medios de verificación (documentación de respaldo).
- La documentación de los procesos, operaciones y actividades desarrolladas por el Viceministerio de Defensa de los Derechos al Usuario y Consumidor relacionados a: garantizar los derechos de los consumidores y usuarios de productos y servicios; educación y difusión; Protección de Derechos de Usuario y Consumidor; e información de los Centros de Atención de los Usuarios y Consumidores, desarrolladas durante la gestión 2021.

Como resultado de la aplicación de los criterios de medición (indicadores), por el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2021, respecto a las operaciones y resultados de las áreas y unidades dependientes de la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor - Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, descritos en el acápite 1.6, se concluye lo siguiente:

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 sus tres (3) áreas: 1. Área de Centros de Atención del Usuario y del Consumidor; 2. Unidad de Normas Públicas, Políticas y Proyectos; y 3. Unidad de Educación y Difusión, en el cumplimiento de sus operaciones definidas en el Plan Operativo Anual del Ministerio de Justicia y Transparencia



“2022 Año de la Revolución Cultural para la Despatriarcalización: Por una Vida Libre de Violencia Contra las Mujeres”



INFORME MJTI - UAI - INF. N° 28/2022

Institucional de la gestión 2021, obtuvo un promedio de 65,77% de eficacia, por lo que de acuerdo al rango de calificación definida en la Normas de Auditoría Operacional (NE/CE-072) en su segunda versión aprobada por la Contraloría General del Estado con Resolución CGE/072/2021 de 22 de octubre de 2021, vigente durante la ejecución de la auditoría y concordante con lo establecido en la nuevas Normas Básicas de Auditoría Operacional (NE/CE-072) en su tercera versión, aprobado mediante Resolución N° CGE/093/2022 de 9 de noviembre de 2022 vigente para la emisión del presente informe, el cumplimiento de las operaciones es INEFICAZ.



Lic. Carmin Lina Ordoñez Rioja
JEFE DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
DESPACHO MINISTERIAL
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

La Paz, 1 de diciembre de 2022



CLOR/nrp/iqa



"2022 Año de la Revolución Cultural para la Despatriarcalización: Por una Vida Libre de Violencia Contra las Mujeres"