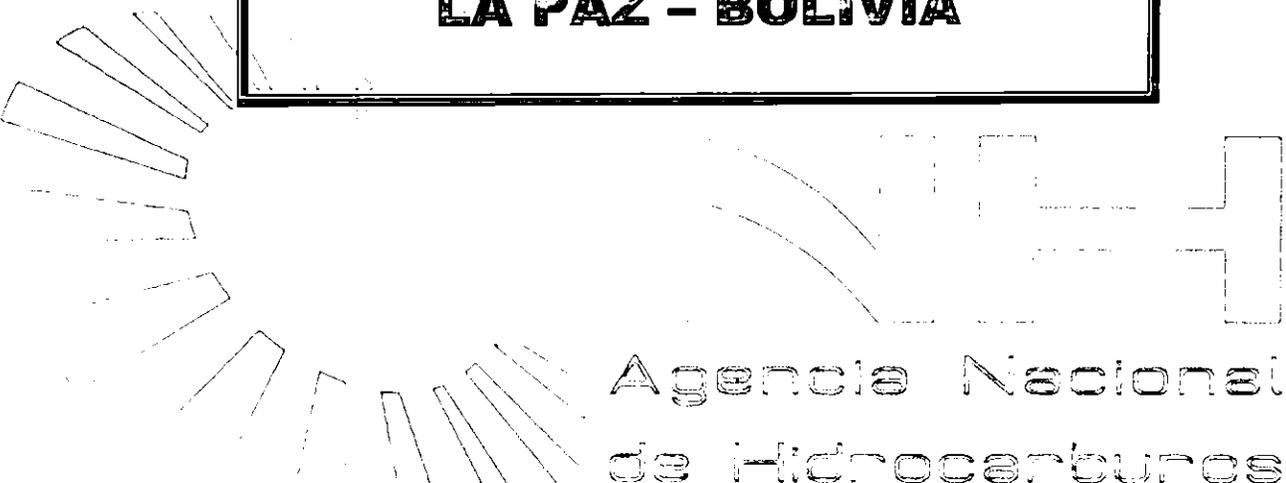


INF. UAI N° 020/2013

**INFORME SOBRE ASPECTOS
DE CONTROL INTERNO,
EMERGENTE DE LA
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOBRE LA ATENCION DE
RECLAMOS EN LA UNIDAD DE
ODECO, POR EL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE
JULIO DE 2012 AL 31 DE
MAYO DE 2013**

LA PAZ - BOLIVIA



Agencia Nacional
de Hidrocarburos

RESUMEN EJECUTIVO INF. UAI N° 020/2013

Entidad: Agencia Nacional de Hidrocarburos

Referencia: INFORME SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO, EMERGENTE DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL SOBRE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA UNIDAD DE ODECO, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO DE 2012 AL 31 DE MAYO DE 2013.

Objetivo: El objetivo de la auditoría fue el expresar una opinión independiente sobre la eficacia de las operaciones realizadas en el proceso de Atención a los Reclamos ejecutadas por la Unidad de ODECO por el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2012 al 31 de mayo de 2013.

Objeto: El objeto del examen lo constituye la información y documentación relativa al proceso de Atención a Reclamos ejecutadas por la Unidad de ODECO, por el periodo comprendido entre el 1° de julio de 2012 al 31 de mayo de 2013, tales como:

- ✓ Programa Operativo Anual de la Unidad de ODECO
- ✓ Informes de evaluación del Programa Operativo Anual
- ✓ Formularios de Atención al Reclamo
- ✓ Reportes de atención a reclamos emitidos de la base de datos de reclamos
- ✓ Informes técnicos mensuales de atención a reclamos

Resultado: Como resultado de la Auditoría Operacional de la Atención al Reclamo en la Unidad de ODECO, se estableció que existen limitaciones al alcance de la auditoría, que no nos permiten emitir una opinión sobre la eficacia de las operaciones ejecutadas en la Unidad de ODECO referidas a la atención a los reclamos. En este sentido en el presente informe sólo reportamos los siguientes aspectos de control interno relevantes vigentes a la fecha de nuestro examen.

- Deficiencias en la ejecución de operaciones de atención a los reclamos
- Falta de asignación de funciones y designación formal de los funcionarios responsable de la atención de los reclamos

La Paz, noviembre 27 de 2013

Agencia Nacional
de Hidrocarburos