



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME DE RELEVAMIENTO DP-UAI-RLV-Nº 007/2018

#### **RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN DE CASOS EN LOS QUE EXISTA HECHO VULNERATORIO Y DE PROCESO DE REGISTRO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES DE LAS DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES Y COORDINACIONES REGIONALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

El Objetivo es “Recopilar y evaluar la información referida a los procesos ejecutados por las **Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales de la Defensoría del Pueblo**, para la “Atención de Casos en los que exista Hecho Vulneratorio” y de “Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales”, con el fin de determinar su auditabilidad; así como, la programación en la Planificación Estratégica 2019 – 2021 de la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo”.

El objeto del Relevamiento comprende la recopilación y evaluación específica de la información y documentación relacionada a los procesos de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales de la Defensoría del Pueblo, proporcionada a esta Unidad, que está conformada por:

- Plan Estratégico Institucional 2016-2020
- Programa Operativo Anual
- Manual de Operación del Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS)
- Reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo (SSP)
- Otra documentación relacionada.

Con base al análisis realizado en el Informe de referencia, se concluye:

- a) Las operaciones del Proceso de Atención de Casos en el SSP realizado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales de la Defensoría del Pueblo, “es auditable”, toda vez que, cuenta con documentación que respalda las actividades realizadas en la gestión.

Las operaciones de Registro en el SICS, realizado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales de la Defensoría del Pueblo, si bien no genera documentación de respaldo, “es auditable”, y deberá verificarse coordinadamente con las actividades que desarrolla la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

- b) En base a lo señalado en el anterior Capítulo y como resultado del Relevamiento Específico realizado, las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales son consideradas como Áreas Críticas para el logro de los Objetivos Estratégicos de la Entidad, por lo que se considera pertinente realizar una Auditoría Especial, orientada al cumplimiento del Reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo.

La Paz, 24 de octubre de 2018