



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## RESUMEN EJECUTIVO

DP/UAIN/CI/002/2023

### **INFORME SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO EMERGENTES DEL RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA AL PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN, GESTIÓN, ORIENTACIÓN, RECHAZO Y ARCHIVO DE ATENCIÓN DE CASOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO DE LA DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ, DURANTE LAS GESTIONES 2013 AL 2022.**

**Antecedentes:** La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo mediante Instructivo INST/DP/DESP/2021/43 de fecha 15 de diciembre de 2022 instruyó a la Unidad de Auditoría Interna que, una vez priorizado el Programa Operativo Anual de la gestión 2023, se efectúe un Relevamiento de Información a la Delegación Defensorial Departamental de La Paz con alcance a las gestiones 2013-2022.

**Objetivo:** Emitir una opinión independiente sobre el cumplimiento de la normativa y disposiciones relacionadas al control interno concerniente al Procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, durante las gestiones 2013 al 2022, a fines de reportar las deficiencias de control interno identificadas en el Relevamiento de Información Específica efectuado, conforme a lo establecido en el numeral 217.03 de las Normas Generales de Auditoría Gubernamental.

**Objeto:** El objeto del Relevamiento lo constituye toda la información y documentación relacionada con el procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo tales como: Reglamentación de Atención de casos del Sistema de Servicio al Pueblo; Manual de Organización y Funciones, Manual de Procesos y Procedimientos y el Manual de Puestos de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz; y toda documentación e información generada por la Delegación Defensorial Departamental de La Paz.

**Alcance:** El Relevamiento se efectuó de acuerdo a lo establecido en las Normas de Auditoría Gubernamental, con especial atención al numeral 217.03 aplicable al Relevamiento de Información y comprendió la evaluación y revisión del procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**Resultados del examen:**

Como resultado de la evaluación realizada, en el Relevamiento de Información Específica al Procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, durante las gestiones 2013 al 2022, se han establecido las siguientes deficiencias de control interno:

1. Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo desactualizado.
2. Ausencia de reglamentación para el archivo físico de los casos concluidos.

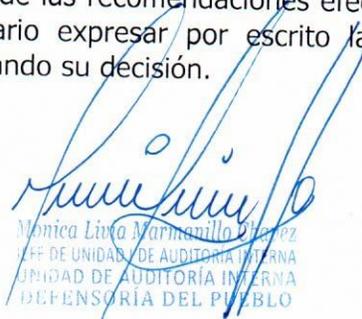
**Conclusión:**

Por lo expuesto en el acápite 2 "Resultados del Examen" del presente Informe, como resultado de la evaluación efectuada conforme al alcance expuesto en el acápite 1 "Antecedentes", se establece que no se han evidenciado riesgos que establezcan un posible daño económico a la entidad en cuanto al Procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, durante las gestiones 2013 al 2022; sin embargo, se han identificado aspectos relevantes que consideramos importante informar para su conocimiento y acción correctiva por parte de la Unidad de Defensa de los Derechos Humanos en coordinación con la Delegación Defensorial Departamental de La Paz.

**Recomendación:**

Recomendamos a su autoridad, pueda instruir a la Unidad de Defensa de los Derechos Humanos para que, en coordinación con Delegación Defensorial Departamental de La Paz, adopte las acciones necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones expuestas en el acápite 2 "Resultados del Examen" del presente Informe, a objeto de mejorar los procedimientos y controles de acuerdo a las disposiciones señaladas.

Asimismo, en cumplimiento a Resolución N° CGR-1/010/97 de 25 de marzo de 1997 emitida por la ex Contraloría General de la República, actual Contraloría General del Estado, el máximo ejecutivo dispone de diez (10) días hábiles, desde la recepción del presente informe, para remitir a esta Unidad de Auditoría Interna, los Formatos N° 1 "Información sobre aceptación de Recomendaciones" y N° 2 "Información sobre Implantación de Recomendaciones", en señal de aceptación de las recomendaciones efectuadas en el presente informe, caso contrario expresar por escrito la no aceptación de la misma, fundamentando su decisión.

  
Monica Livia Naranjo  
JEFE DE UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Paz, 01 de agosto de 2023