

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL
CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE
PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA
CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018**

Trabajo Dirigido para obtener el Título de Licenciatura

POR: UNIV. HEBER GABRIEL LUCANA FLORES
UNIV. OMAR SEVERO FLORES CALLE

TUTOR: Mg. Sc. Nicómedes René Mejía Flores

LA PAZ – BOLIVIA
Agosto, 2022



DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mis padres Francisco y Guichi; hermanos Kevin, Limber y Josue; por último, a mi esposa Gali e hija Luana Arely, porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

Heber Gabriel Lucana Flores

En esta dedicatoria quisiera comenzar por Dios, mi principal fuente espiritual, seguidamente a mis padres y hermanos por el apoyo incondicional pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron, por último, a mi esposa e hijas Celeste e Isamar, que son los pilares fundamentales en mi vida y mi inspiración para poder culminar mi carrera.

Omar Severo Flores Calle



AGRADECIMIENTO

A Dios, Nuestro divino creador por habernos brindado la vida, sabiduría, fortaleza y ser el faro de nuestro camino para guiarnos en cada paso que damos en la vida.

A nuestros padres, que gracias a su esfuerzo amor, trabajo y apoyo incondicional, estamos cumpliendo nuestras metas.

A nuestro Tutor Académico, Mg. Sc. Nicómedes René Mejía Flores por habernos guiado para la culminación de nuestro Trabajo Dirigido y por ser más que nuestro Tutor un amigo.

A la Universidad Mayor de San Andrés, a nuestra casa de estudio carrera contaduría pública, por brindarnos todos los medios necesarios para nuestra formación académica y profesional.

A la Defensoría del Pueblo a cabeza de la Lic. Nadia Alejandra Cruz Tarifa hasta el último nivel jerárquico, por abrirnos sus puertas de la entidad, ya que se constituyó en un pilar fundamental en que dimos nuestros primeros pasos.

A la Unidad de Auditoría interna gracias por su apoyo y brindarnos todos sus conocimientos.



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	1
CAPÍTULO I	3
ASPECTOS GENERALES	3
1.1. INTRODUCCIÓN.	3
1.2. MODALIDADES DE TITULACIÓN.	3
1.3. CONVENIO.	4
CAPÍTULO II	5
MARCO INSTITUCIONAL	5
2.1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES.	5
2.1.1. MISIÓN INSTITUCIONAL.	6
2.1.2. VISIÓN INSTITUCIONAL.	6
2.1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.	6
2.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	9
2.1.5. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.	10
2.1.5.1. OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA ----	10
2.1.5.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	11
CAPÍTULO III	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN,	13
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y OBJETIVOS	13
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	13
3.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.	13
3.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	15
3.1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.	16
3.1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.	16
3.2. ALCANCE.	16
3.3. ESPACIALIDAD.	17
3.4. TEMPORALIDAD.	17
3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.	17
3.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE.	17
3.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.	17
3.6. OBJETIVOS	17



3.6.1. OBJETIVO GENERAL. -----	17
3.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS -----	18
CAPÍTULO IV -----	19
MARCO METODOLÓGICO -----	19
4.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. -----	19
4.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO.-----	19
4.1.2. MÉTODO INDUCTIVO.-----	19
4.2. PROCEDIMIENTO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.-----	19
4.2.1. PROCEDIMIENTOS.-----	19
4.2.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.-----	20
CAPÍTULO V -----	22
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL -----	22
5.1. AUDITORÍA.-----	22
5.1.1. AUDITORIA INTERNA -----	22
5.1.2. AUDITORIA GUBERNAMENTAL.-----	23
5.1.3. AUDITORIA OPERACIONAL.-----	24
5.1.4. AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL. ---	25
5.1.5. CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL. -----	26
5.1.6. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.-----	26
5.1.7. PROCESO GENERAL DE AUDITORIA.-----	27
5.1.7.1. PLANIFICACIÓN.-----	28
5.1.7.2. EJECUCIÓN DEL TRABAJO.-----	30
5.1.7.3. CONCLUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.-----	30
5.1.8. TIPOS DE RESPONSABILIDAD PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA.-----	33
5.1.9. PAPELES DE TRABAJO.-----	33
CAPÍTULO VI -----	35
MARCO LEGAL Y NORMATIVO -----	35
6.1. MARCO NORMATIVO GENERAL.-----	35
6.2. MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO-----	35
CAPÍTULO VII -----	36
MARCO PRÁCTICO -----	36
7.1. PLANIFICACIÓN.-----	36
7.1.1. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA.-----	36



7.1.2. PROGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORIA. -----	69
7.2. EJECUCIÓN. -----	73
7.2.1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO. -----	73
7.2.2. PLANILLA DE ANÁLISIS. -----	79
7.2.3. EVALUACIÓN DE OPERACIONES. -----	81
7.2.4. DETERMINACIÓN DEL GRADO DE EFICACIA. -----	107
7.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS. -----	118
7.3.1. INFORME DE AUDITORÍA. -----	118
CAPÍTULO VIII -----	152
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES -----	152
8.1 CONCLUSIONES. -----	152
8.1.1. EN CUANTO A LA AUDITORÍA. -----	152
8.1.2. EN CUANTO AL TRABAJO DIRIGIDO. -----	152
8.2 RECOMENDACIONES. -----	153
CAPÍTULO IX -----	154
9.1. BIBLIOGRAFÍA. -----	154



RESUMEN EJECUTIVO

AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018

ANTECEDENTES: En cumplimiento al Programa Operativo Anual de la gestión 2019 de la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo, la jefatura de la Unidad de Auditoría Interna impartió la instrucción de realizar entre otros la “Auditoría Operacional de la eficacia del cumplimiento de las operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018”, mediante memorándum DP/UAI N°012/2019 del 10 de junio de 2019.

OBJETIVO: Expresar un pronunciamiento sobre la eficacia de las operaciones de la Auditoría Operacional de la eficacia del cumplimiento de las operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018.

OBJETO: Constituyen objeto de la presente auditoría, la información y documentación relacionada con la Auditoría Operacional de la eficacia del cumplimiento de las operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018, como ser Programa Operativo Anual reformulado 2018, informes de evaluación del POA gestión 2018, informes relativos al avance, logros y otra información, documentación y normativa existente e inherente relacionada al proceso señalado de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad que corresponde a la gestión 2018.

ALCANCE: Nuestro examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional aprobadas mediante Resolución N° CGE/057/2016 de 06 de julio del 2016, la evidencia fue documental, obtenida e la propia Defensoría del Pueblo (fuente interna), y el grado de



cobertura alcanzo a la revisión del cumplimiento de las operaciones y productos programados y ejecutadas en relación a la Auditoría Operacional de la eficacia del cumplimiento de las operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018

Como resultado de nuestra evaluación, concluimos que la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la conflictividad, opero de forma EFICAZ – LIMITADO, conforme lo establece el Plan Estratégico Institucional aprobado mediante Resolución Administrativa N° RADP 56/2017 de 30 de marzo del 2017, habiendo alcanzado como resultado de 57% la eficacia de las operaciones de la Auditoría Operacional de la eficacia del cumplimiento de las operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018.

PRODUCTO / OPERACIÓN	GESTIÓN 2018		
	% ALCANZADO	PONDERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
Red de prevención y conflictos y alerta temprana.	33%	20%	7%
Protocolo para las actuaciones de las instituciones del estado y actores sociales en la prevención y gestión de conflictos	39%	20%	8%
Gestión de conflictos sociales	71%	60%	42%
TOTAL, PORCENTAJE		100%	57%
CALIFICACIÓN			LIMITADO

La Paz, mayo 2021



Auditoría Operacional de la eficacia del cumplimiento de las operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018

CAPÍTULO I **ASPECTOS GENERALES**

1.1. INTRODUCCIÓN.

Para el presente trabajo dirigido, referido a la “Auditoría Operacional Al Cumplimiento de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Gestión 2018”, se aplicará los procedimientos adquiridos en la formación universitaria y las prácticas realizadas en la Defensoría del Pueblo.

Por tratarse de una Entidad del sector público, el trabajo será realizado en el marco de las Normas de Auditoría Gubernamental, emitida y aprobada por la Contraloría General del Estado mediante resolución CGE/94/2012 de 27 de agosto de 2012, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, su Decreto Supremo N°23318-A que hace referencia al Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (SPO) y otras disposiciones inherentes al tema.

El presente Trabajo Dirigido llevado adelante en la unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo tiene como finalidad emitir una opinión independiente sobre la eficacia del cumplimiento de las operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018.

1.2. MODALIDADES DE TITULACIÓN.

Una de las modalidades de titulación, para egresados de la carrera de Contaduría Pública, facultad ciencias económicas y financieras de la Universidad Mayor de san Andrés (UMSA) es el Trabajo Dirigido conforme al inciso c) de la cláusula Quinta del Convenio Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Mayor de San Andrés.



Consiste en coadyuvar con los objetivos de las entidades (públicas, privadas y otras), aplicando los conocimientos adquiridos durante los años de estudio, con prácticas profesionales en áreas específicas, bajo la dirección y supervisión de tutores; uno designado por la carrera y otro nominado por la entidad, quienes evaluarán y supervisarán el trabajo hasta su cumplimiento.

1.3. CONVENIO.

El presente Trabajo Dirigido, será realizado en el marco del Convenio Interinstitucional sin número suscrito entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Mayor de San Andrés del 01 de Junio de 2017, clausula TERCERA (Objeto), que señala: *“Establecer las condiciones para el acceso de estudiantes de los dos últimos cursos y egresados de la U.M.S.A. a las modalidades establecidas en el presente documento, con el fin de completar la teoría con la que practica y adquirir destrezas y habilidades en el ejercicio profesional, aspecto que aportara en el conocimiento científico en la diferentes áreas en las que trabaja LA DEFENSORÍA”*¹

¹ Convenio Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Mayor de San Andrés de 01 de junio de 2017



CAPÍTULO II

MARCO INSTITUCIONAL

2.1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES.

La Defensoría del Pueblo es una institución creada con las reformas constitucionales de 1994, puesta en vigencia el año 1998 mediante Ley 1818 y mantenida en la Constitución Política del Estado de 2009 emergente de la Asamblea Constituyente, cuya función primordial es velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. Asimismo, tiene la responsabilidad de velar por la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior, esta nueva Constitución plantea paradigmas de una sociedad inclusiva, democrática, participativa, plurinacional, con justicia social y pluralismo jurídico, donde se reconoce un catálogo avanzado y progresista de derechos de las personas.

La tutela efectiva de los derechos, presupone que los aparatos públicos puedan ser capaces de cumplir satisfactoriamente con ello y de esta forma se pueda garantizar el respeto a los derechos humanos, como una de las responsabilidades fundamentales de todo Estado social de derecho, fundamentado en principios democráticos.

Este planteamiento para la Defensoría del Pueblo adquiere un carácter prioritario y constituye el eje orientador de los cambios en la actuación defensorial que propone el presente Plan Estratégico Institucional cuya ambición es proponer acciones transformadoras de las realidades de la sociedad boliviana a través de una acción revolucionaria en el trabajo de la defensa y promoción de los derechos humanos.

La Defensoría como institución cercana a las personas en general no puede desconocer la existencias de población en situación de vulnerabilidad que demandan una atención particular para las cuales la actuación defensorial adquiere otra connotación y relevancia y ello ha demandado asumir como tarea sustantiva trabajar



sobre las relaciones de poder y convivencia al interior de la sociedad y en el funcionamiento de la institucionalidad, aspectos abordados por la filosofía organizacional y la dimensión operativa de las orientaciones estratégicas que configuran el presente plan cuya orientación hacia impactos permitirá verificar el aporte de la Defensoría a la construcción de una sociedad con mayor justicia social, que convive pacíficamente y en la cual se garantiza el ejercicio y vigencia de los derechos humanos.

La concreción de todas las aspiraciones que constituyen el contenido del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo depende de manera fundamental de la acción colaborativa y comprometida de las instituciones del Estado boliviano y de la sociedad en su conjunto.

2.1.1. MISIÓN INSTITUCIONAL.

“Somos una institución del Estado Plurinacional al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los derechos humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos”²

2.1.2. VISIÓN INSTITUCIONAL.

“Ser referentes y revolucionarios en la defensa y promoción de los derechos humanos transformando realidades”³

2.1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.⁴

En el marco descrito, la Defensoría del Pueblo ha definido programas, proyectos y objetivos, como pilares sustantivos para la concreción de su filosofía organizacional.

² Plan Estratégico Institucional 2016-2020 Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.

³ Plan Estratégico Institucional 2016-2020 Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.

⁴ Plan Estratégico Institucional 2016-2020 Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.



Estos son presentados a continuación, desarrollando en cada caso el objetivo estratégico que se persigue y los indicadores de medición de su concreción:

Programa No 1: Ejercicio y vigencia de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA	INDICADOR DE IMPACTO
Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Porcentaje de políticas públicas, normas y acciones que inciden en la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

Proyecto 1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Incidir en el desarrollo de políticas públicas y normativa enfocadas en la generación de condiciones materiales para el ejercicio, vigencia, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

Proyecto 1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Impulsar acciones defensoriales que garanticen el ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos como resultado de su empoderamiento.

Programa No 2: Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.

OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA	INDICADOR DE IMPACTO
Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en	Porcentaje de Instituciones del Estado y actores de la sociedad que han incorporado



instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura de diálogo y paz.	en sus agendas el enfoque de DDHH y la cultura de diálogo y paz.
--	--

Proyecto 2.1: Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Fortalecer las capacidades y mecanismos de diálogo y negociación en instituciones del Estado y actores de la sociedad como instrumentos de la prevención de la escalada violenta del conflicto y su gestión constructiva.

Proyecto 2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violenta y convivencia pacífica.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Desarrollar y transferir instrumentos de acción sensible al conflicto, educación y formación política en derechos humanos para actores del Estado y sociedad civil que permitan la prevención de la conflictividad y la vigencia de los derechos humanos.

Proyecto 2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Desarrollar e implementar acciones defensoriales que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de la población.

Programa No 3: Ejercicio y vigencia de los derechos humanos en condiciones de igualdad y equidad.

OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA	INDICADOR DE IMPACTO
Impulsar acciones transformadoras de las relaciones de poder y convivencia como forma de superación de la desigualdad e inequidad.	Porcentaje de acciones defensoriales que han incidido en la superación las situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia.

Proyecto 3.1: Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los derechos humanos.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Impulsar el desarrollo de acciones defensoriales enfocadas en la transformación de la desigualdad e inequidad de la población como resultado de un cambio en las relaciones de poder y convivencia.

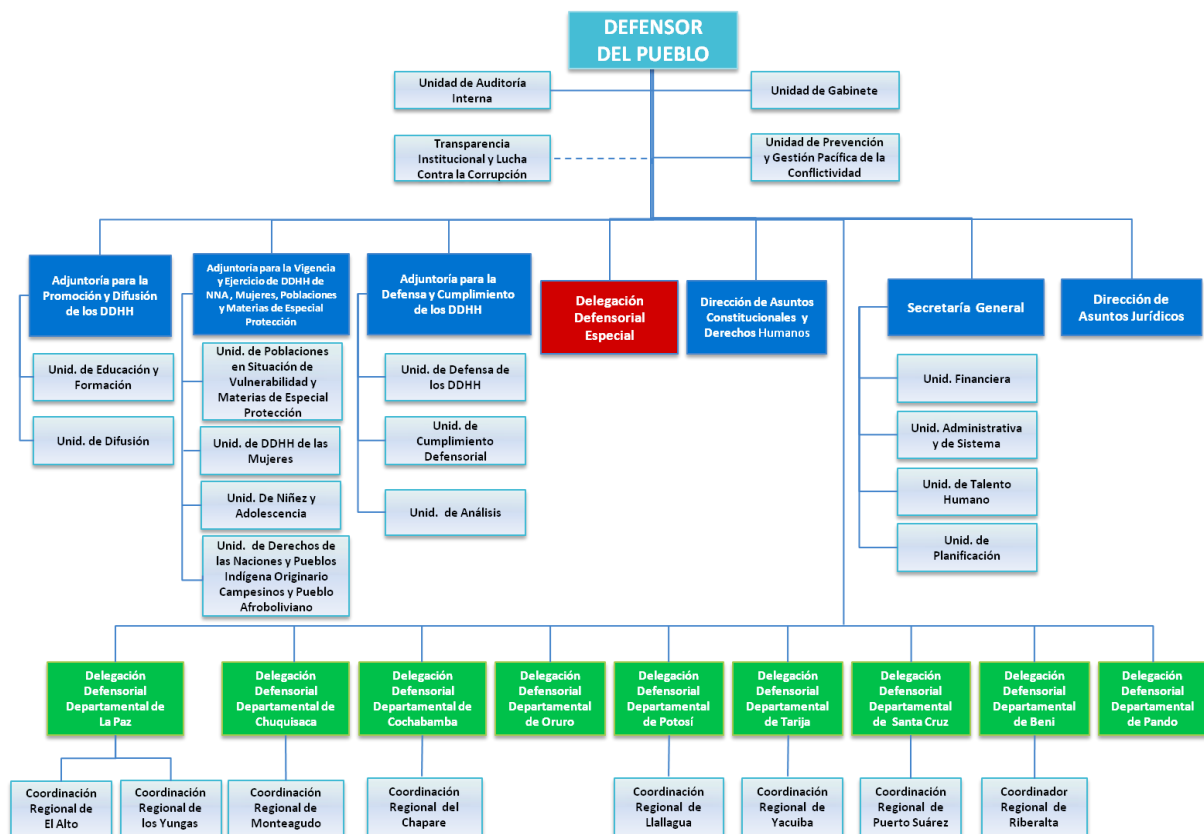
Proyecto 3.2: Posicionamiento Institucional para la acción defensorial en beneficio del pueblo boliviano.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol defensorial a nivel nacional e internacional.

2.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.⁵

La Defensoría del Pueblo está compuesta por el siguiente detalle de estructura de unidades. Aprobada mediante Resolución Administrativa RADP N°188/2017 de fecha 28 de diciembre de 2017.



⁵ Programa Operativo anual 2018

2.1.5. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

La Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo realiza actividades basados en el control y evaluación de la aplicación de los Sistemas de Administración y Control Interno y el cumplimiento de las Normas que los regulan con total independencia. Asimismo, cada trabajo que realiza es definido en base a las actividades que le competen como parte del control gubernamental previsto en la Ley N°1178, en función a la visión y misión de la Entidad.

La Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo ha estimado los siguientes objetivos de gestión, mismos que estarán sujetos a los ajustes que surjan en el momento de cada programación operativa anual:



2.1.5.1. OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

La Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo, se establece como objetivo de gestión:

“Cumplir con los 13 (trece) trabajos programados en la Planificación Estratégica 2018 – 2020 de la Unidad de Auditoría Interna, para la gestión 2018”⁶

Dentro de los cuales se encuentra programada la Auditoría Operacional de la Eficacia del Cumplimiento de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018, objeto del presente trabajo.

⁶ Programa Operativo Anual de la Unidad de Prevención y Gestión de pacífica de la conflictividad de la Defensoría del Pueblo 2018



2.1.5.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

En el marco de lo establecido en el **Artículo 15 de la Ley N°1178**, Ley de Administración y Control Gubernamentales; así como, las Normas de Auditoría Gubernamental y el Instructivo para la Formulación de la Planificación Estratégica 2018 – 2020 y el Programa Operativo Anual (POA) para la gestión 2018, emitido por la Contraloría General del Estado; y considerando los Objetivos Estratégicos Institucionales establecidos en la Planificación Estratégica Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo, la Unidad de Auditoría Interna, ha establecido los siguientes objetivos estratégicos:⁷

- a) Evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas administrativos, de información y de los instrumentos de control incorporados en ellos.
- b) Determinar la confiabilidad de los registros financieros.
- c) Analizar la eficiencia de las operaciones.
- d) Elaborar, ejecutar y presentar a la contraloría general del estado el programa de operaciones anuales de la unidad de auditoría interna, en los plazos establecidos, previa coordinación con la Máxima Autoridad ejecutora.
- e) Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución oportuna de las auditorías, seguimientos y actividades a cargo de la unidad; así como aprobar los informes de auditoría y de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
- f) Elaborar y remitir a la contraloría general del estado los informes de auditoría, documentos que esta requiera y los que establezcan las disposiciones legales vigentes en los plazos establecidos.
- g) Controlar, garantizar y responder ante la contraloría general del estado por la imparcialidad y la calidad profesional de los trabajos de auditorías ejecutados.

⁷ Planificación Estratégica 2018-2020 de la Unidad de Auditoría Interna de la defensoría del Pueblo del 31 de octubre de 2017



- h) Los casos con los cuales los informes de auditoría interna, contengan hallazgos con indicios de responsabilidad por la función pública (Ejecutiva, administrativa, civil o penal), requerir opinión legal que sustente el informe preliminar y complementario de auditoría.
- i) Firmar la declaración de independencia del Auditor interno de la Defensoría del Pueblo y asegurar que todo el personal de su dependencia, haya presentado dicho formulario hasta el 30 de enero de cada gestión.
- j) Gestionar, firmar y presentar a la Máxima Autoridad Ejecutora, la declaración de propósito, autoridad y responsabilidad, dentro de los 15 días del mes de enero de cada gestión o cada vez que se produzca cambio de Máxima Autoridad Ejecutora.
- k) Resguardar los archivos de papeles de trabajo e informes emitidos por la unidad.
- l) Realizar un seguimiento y evaluación del cumplimiento de los resultados del POA de la Unidad.
- m) Otras funciones asignadas por la Máxima Autoridad Ejecutora o necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la Defensoría del Pueblo en el marco del control gubernamental.⁸

⁸ Manual de Organización y funciones, Unidad de Auditoría Interna, Funciones y Atribuciones Específicas.



CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y OBJETIVOS

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Los servidores públicos deben rendir cuenta sobre los resultados conforme al inciso c) del artículo 1 de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental. En este sentido, los servidores públicos, los legisladores y los ciudadanos en general desean y necesitan saber, no sólo si los recursos públicos han sido administrados correctamente y de conformidad con el ordenamiento jurídico administrativo y otras normas legales aplicables, sino también de la forma y resultado de su aplicación.⁹

Cumpliendo lo dispuesto en el Artículo 15° de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, se realizará una Auditoría Operacional al Cumplimiento de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018, en virtud de que en el relevamiento de información se ha advertido riesgos orientados al cumplimiento de las operaciones programadas para la gestión 2017, pudiendo llegar afectar seriamente o incluso impedir el logro de los Objetivos Estratégicos Institucionales.

A la conclusión de la auditoría, el Informe que se emita será puesto a conocimiento del Defensor del Pueblo para su conocimiento.

3.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.¹⁰

Durante la gestión 2018, la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo realizó el “*Relevamiento de Información Específica sobre los procesos de conformación de una red de prevención y alerta temprana y de protocolos de actuación defensorial y de instituciones del estado de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la conflictividad de la Defensoría del Pueblo*”, en el que se identificaron varios riesgos que condujeron a la

⁹ Normas de Auditoría Operacional, Contraloría General del Estado Resolución N°CGE/057/2016 vigente desde el 01 de septiembre de 2016

¹⁰ Relevamiento de Información Específica sobre los procesos de conformación de una red de prevención y alerta temprana y de protocolos de actuación defensorial y de instituciones del estado de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la conflictividad de la Defensoría del Pueblo, 24 de octubre 2018



programación de la Auditoría Operacional los cuales son detallados a continuación:

a) Proceso de conformación de una Red de Prevención y Alerta Temprana.

¿Existe el riesgo que no se cuente con un documento formalmente establecido que detalle los procedimientos para la conformación de una Red?

b) Elaboración de la Guía Básica para la conformación de una Red.

¿Existe el riesgo que no se cuente con una “Guía Básica para la conformación de una Red de Prevención y Alerta Temprana?”

c) Capacitación al personal sobre la Guía Básica para la conformación de una Red.

¿Existe el riesgo que no se encuentre aprobada a la Guía Básica y se haya difundido mediante eventos de capacitación al personal de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Defensoriales Regionales?

d) Invitar los posibles actores para la conformación de una Red de Prevención y Alerta Temprana.

¿Existe el riesgo de que no se otorgó mecanismos de diálogo y convencimiento ante los diferentes sectores, como instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales?

e) Conformación de Base de Datos con las instituciones y organizaciones sociales.

¿Existe el riesgo de que no se haya conformó una Bases de Datos que comprenda números telefónicos de emergencia, correos electrónicos, y toda vía de comunicación a nivel Nacional?



f) Alimentación del sistema de Información de Conflictos Sociales.

¿Existe el riesgo de una mala y/o baja alimentación al sistema de Información de Conflictos Sociales por parte Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Defensoriales Regionales?

g) Elaboración del sistema.

¿Una vez realizado el análisis de la información existe el riesgo de no elaborar del reporte de los conflictos?

h) Recopilación y sistematización de la información obtenida de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales referidas a la intervención en conflictos sociales.

¿Existe el riesgo de que la U.P.G.P.C. no cuente con un documento que establezca formalmente los pasos que se debe seguir para una formulación de propuesta del protocolo de actuación?

i) Llevar a cabo reuniones informativas, talleres para dar a conocer cómo se ejecutará el protocolo para las Actuaciones Defensoriales y Actuaciones de las instituciones del Estado y Actores en la prevención y Gestión de Conflictos.

¿Existe el riesgo de que no se llevó a cabo reuniones informativas, talleres dando a conocer las acciones señaladas en los protocolos?

j) Suscribir convenios y/o acuerdos con Instituciones del Estado.

¿Existe el riesgo de que no se haya realizado la suscripción de convenios y/o acuerdos que sirvan como mecanismos para coordinar, afrontar y/o prevenir algún conflicto?

3.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Las operaciones programadas por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo se han cumplido



de acuerdo a lo establecido en su Programa Operativo Anual 2018, obteniendo un grado de eficacia razonable en la gestión 2018?

3.1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

Para la ejecución del Trabajo se utilizará las Normas de Auditoría Operacional (NAG N° 231 al 235) aprobadas mediante Resolución N° CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016, vigente a partir del 01 de septiembre de 2016 aplicables a las Auditorías Operacionales, el examen comprenderá la acumulación y evaluación objetiva de la evidencia referida al Cumplimiento de las Operaciones de la gestión 2017 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo.

3.1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

Desarrollada la Auditoría Operacional al Cumplimiento de las Operaciones de la Gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, se emitirán recomendaciones para subsanar las deficiencias encontradas y mejorar la eficacia de las operaciones, en función a las normas y disposiciones legales establecidas, aspectos que beneficiarán a la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, dependiente de la Defensoría del Pueblo; dichas recomendaciones serán detalladas en el Informe de Auditoría el cual estará respaldado con evidencias suficientes y competentes recopiladas en el proceso de la Auditoría.

3.2. ALCANCE.

La Auditoría Operativa se realizará de acuerdo a las Normas de Auditoría Operacional (NAG N° 231 a la 235), aprobada mediante Resolución CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016, aplicables a auditorías Operacionales, obteniendo evidencia suficiente y competente a través de fuentes internas y externas como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría descritos en el programa de trabajo.



3.3. ESPACIALIDAD.

La “Auditoría Operacional al Cumplimiento de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Gestión 2018” se desarrollará en la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo ubicado en la ciudad de La Paz, Calle Colombia N°440 de la Zona de San Pedro.

3.4. TEMPORALIDAD.

Como se mencionó anteriormente, el examen comprende el Cumplimiento de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría de Pueblo de la gestión 2018.

3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

3.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE.

La variable dependiente es la valoración o calificación del grado de eficacia de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo de la gestión 2018.

3.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.

La variable independiente es la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo de la gestión 2018.

3.6. OBJETIVOS

3.6.1. OBJETIVO GENERAL.

La auditoría operacional tendrá por objeto poner a prueba el funcionamiento de los sistemas implementados en la entidad, examinar debilidades aparentes, informar de las condiciones observadas, sacar conclusiones y formular recomendaciones. Se pone énfasis en identificar problemas






presuntos u observados que requieren corrección mejoramiento o cambio en los medios a ese fin.¹¹

Los principales objetivos generales de una Auditoría operativa son los de evaluar una organización a fin de:

- a) Determinar la eficiencia de los resultados obtenidos.
- b) Examinar debilidades aparentes.
- c) Informar de las deficiencias, debilidades y observaciones encontradas.
- d) Sacar conclusiones.
- e) Formular recomendaciones¹²

3.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para la auditoría operacional integral nos basaremos en un examen y evaluación de las siguientes cuestiones específicas:

-  Si las actividades, procesos o programas están alcanzando sus objetivos previstos.
-  Si el sistema de control interno implementado, permite el logro de los objetivos en la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
-  Si el Sistema de Información Conflictos Sociales, cumple con las características de un buen sistema de información.¹³

¹¹ Centellas España, Rubén, Auditoría Operativa: Un instrumento de evaluación integral de las empresas, Primera Edición. La Paz-Bolivia, Pág.58

¹² Vela, Quiroga Gabriel. La Auditoría Operativa y La Administración o Gestión de Riesgos. E.R.M Primera Edición La Paz-Bolivia, Pág. 9

¹³ Centellas España, Rubén, Auditoría Operativa: Un instrumento de evaluación integral de las empresas, Primera Edición. La Paz-Bolivia, Pág.58



CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

4.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO.

“El método deductivo es aquel que parte de los datos generales y que, por medio del razonamiento lógico, pueden deducirse varias suposiciones”¹⁴

4.1.2. MÉTODO INDUCTIVO.

“Es un proceso en el que, a partir de los casos particulares, de fenómenos aislados se obtiene conclusiones generales o Leyes universales”¹⁵

4.2. PROCEDIMIENTO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

4.2.1. PROCEDIMIENTOS.

Los procedimientos de Auditoría constituyen un conjunto de técnicas de investigación que se aplica a la información sujeta a revisión, para tal efecto se realizaran los siguientes procedimientos:

- **Planificación.** La auditoría se planificará de tal forma que el objetivo de la misma sea alcanzado eficientemente.
- **Supervisión.** El personal debe ser competente y debe supervisar sistemática y oportunamente el trabajo realizado por los profesionales que conformen el equipo de auditoría.
- **Control Interno.** Se debe obtener comprensión del control interno asociado al objetivo de la auditoría.

¹⁴ Rodríguez, Francisco – Introducción a la metodología de la Investigaciones Sociales, La Habana: Editora Política, 1994

¹⁵ Rodríguez, Francisco – Introducción a la metodología de la Investigaciones Sociales, La Habana: Editora Política, 1994



- **Evidencia.** Debe obtenerse evidencia competente y suficiente como base razonable para sustentar las conclusiones y pronunciamiento de los postulantes a graduación.
- **Comunicación de los resultados.** El informe de Auditoría Operacional contendrá el pronunciamiento sobre la eficacia, eficiencia y economía y/o efectividad del objeto de auditoría de manera individual o en conjunto.

Para emitir un pronunciamiento sobre una gestión deficiente o negligente, necesariamente el objeto de la auditoría deberá ser anual, para tal efecto, se emitirá otro informe que incluya indicios de responsabilidad ejecutiva, señalando las causas que dieron origen a la misma, respaldado con el informe legal y técnico, este último en caso de participación del especialista.

Los informes deben ser oportunos, completos veraces, objetivos y convincentes, así como lo suficientemente claros y concisos como lo permitan los asuntos tratados.

4.2.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Las técnicas utilizadas son las siguientes:

- **Estudio general.** Es la apreciación y juicio de las características generales de la Entidad, las cuentas u operaciones, a través de sus elementos más significativos para concluir si se ha de profundizar en su estudio y la forma en que ha de hacerse.
- **Indagación.** Consiste en la obtención de información sobre las actividades realizadas, generalmente se traducen en memorandos y no proporcionan evidencia testimonial.
- **Análisis.** Es el estudio de los componentes de un todo para concluir con base en aquellos respecto a este.



- **Observación de las operaciones.** Consiste en efectuar una verificación ocular que señale la existencia de determinadas operaciones y procesos.

- **Comprobación.** Permite verificar la existencia, legalidad y legitimidad de operaciones realizadas mediante revisión de documentos que justifican.

- **Comparación o confrontación.** Se fijó la atención en las operaciones realizadas por la Entidad y en los lineamientos normativos, técnicos y prácticos.

- **Inspección.** Involucra el examen físico y ocular de algo, la aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de la existencia de documentos que evidencien los procesos y sus respectivos registros con objeto de demostrar su existencia e integridad.

- **Entrevistas** Permite obtener información concreta de los servidores públicos que trabajan en la entidad, es una interrelación entre el investigador y las personas que componen el objeto de estudio, esta técnica proporciona ventajas como la precisión en las preguntas para posteriormente ser verificadas y confirmadas en el momento en el que se efectúa la entrevista.



CAPÍTULO V

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

5.1. AUDITORÍA.

Una Auditoría, comprende una revisión metódica y un examen objetivo de lo auditado incluyendo la verificación de información según lo determine el auditor o lo establece la práctica profesional general. El propósito de una auditoría es usualmente expresar una opinión o formar una conclusión sobre el o los elementos sujetos a examen.

Según las Normas de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General del Estado, Auditoría “Es la acumulación y evaluación objetiva de evidencia para establecer e informar sobre el grado de correspondencia entre la información examinada y criterios establecidos”.¹⁶

La auditoría hace referencia, de forma general, a la realización de una actividad que consiste en la revisión de la secuencia y los pasos que se han realizado en un proceso y de cuya conclusión se han obtenido diversos productos. La auditoría consiste en verificar si, durante el proceso, se han seguido los pasos y directrices que se han establecido para que dicho proceso sea cumplido a cabalidad.¹⁷

5.1.1. AUDITORIA INTERNA

“La Auditoría Interna es una función de evaluación independiente, establecida dentro de la entidad pública, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma.

El aporte de los trabajadores efectuados por la Unidad de Auditoría Interna contribuye al mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, a la obtención de información útil para la toma de decisiones y al cumplimiento adecuado de los objetivos institucionales”¹⁸

¹⁶Bolivia, Normas de Auditoría Gubernamental (NAG), emitidas por la Contraloría General del Estado, aprobadas mediante Resolución N° CGE/094/2012

¹⁷Coronel, Tapia Carlos R. Auditoría Financiera Basada en Riesgos. Primera Edición. La Paz

¹⁸ Instructivo sobre la declaración de propósito, autoridad y responsabilidad de la Unidad de Auditoría Interna, CI/06



Conforme a lo establecido en el artículo **15 de la Ley N° 1178** La auditoría interna se practicará por una unidad especializada de la propia entidad, que realizará las siguientes actividades en forma separada, combinada o integral: evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos; determinar la confiabilidad de los registros y estados financieros; y analizar los resultados y la eficiencia de las operaciones. La Unidad de auditoría interna no participará en ninguna otra operación ni actividad administrativa y dependerá de la máxima autoridad ejecutiva de la entidad, sea ésta colegiada o no, formulando y ejecutando con total independencia el programa de sus actividades.

5.1.2. AUDITORIA GUBERNAMENTAL.

La Auditoría Gubernamental es el mejor medio para verificar que la gestión pública se haya realizado con economía, eficiencia, eficacia y transparencia, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. La auditoría se ha convertido en un elemento integral del proceso de responsabilidad en el sector público. La confianza depositada en el auditor gubernamental ha aumentado la necesidad de contar con normas modernas que lo orienten y permitan otros se apoyen en su labor.¹⁹

Su ámbito de aplicación es el sector público, en el marco de las Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado en su calidad de órgano rector del Sistema de Control Gubernamental, de acuerdo a los alcances previstos en la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental y su propio reglamento para el ejercicio de sus atribuciones complementadas en el Decreto Supremo N°23215, que a continuación se detallan:

- a) Auditoría Financiera.
- b) Auditoría Operacional.
- c) Auditoría Especial.

¹⁹ Eduardo P. Elizondo, Monografía Auditoría Gubernamental, Costa Rica, 2009



- d) Auditoría Ambiental.
- e) Auditoría de Proyecto de Inversión Pública.
- f) Auditoría de Tecnologías de información y comunicación.

5.1.3. AUDITORIA OPERACIONAL.

La Auditoría Operacional es la acumulación y evaluación objetiva de evidencia, con el propósito de emitir un pronunciamiento de manera individual o en conjunto, sobre la: eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad del objeto de la auditoría.²⁰

Para la adecuada interpretación y aplicación de las Normas de Auditoría Operacional, se deben considerar las siguientes definiciones:

- **Objeto de auditoría.** Es aquello que se audita o examina para fines de la presente norma pueden constituir objeto de la auditoría operacional: la gestión, los planes (de largo, mediano y corto plazo), programas proyectos; y, resultados inmediatos y resultados finales (impacto); los productos, operaciones, actividades, así como los sistemas de administración y controles internos incorporados en ellos.
- **Alcance de la auditoría.** Se refiere al periodo auditado, así como la cobertura del trabajo para cumplir con el objetivo de la auditoría.
- **Criterios de auditoría.** Son parámetros establecidos por la entidad, por la instancia competente y/o construidos por el auditor, que permiten determinar la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad. Entre otros se encuentran:
 - ✓ Las metas definidas relacionadas con el objeto de auditoría.
 - ✓ Los estándares o parámetros pre-establecidos.

²⁰ Normas de Auditoría Operacional CGE/057/2016



- ✓ La normativa que regula el objeto de la auditoría, cuando corresponda.

En la construcción de criterios, el auditor gubernamental puede considerar la información relativa al desempeño de la propia entidad en gestiones anteriores u otros criterios válidos.

Los criterios construidos, deben ser puestos en conocimiento de los ejecutivos de la entidad auditada, explicando la forma en que se aplicarán en el desarrollo de la auditoría.

- 🌈 **Eficacia.** Es el grado de cumplimiento de objetivos a nivel de resultados inmediatos, productos (bienes, servicios y/o normas) u operaciones con relación a los programados. La fórmula para determinar el índice de eficacia es:

$$Eficacia = \frac{\text{Objetivos Logrados}}{\text{Objetivos Programados}} * 100$$

5.1.4. AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL.

La evaluación de los Sistemas de Administración y Control, es parte de la Auditoría Operacional, cuyo propósito fundamental es evaluar el diseño e implantación de acuerdo a las Normas Básicas de cada Sistema y los Reglamentos Específicos diseñados por la entidad para el respectivo sistema, a objeto de determinar el grado de cumplimiento y eficacia de:

- 🌈 Los sistemas utilizados para programar, organizar, ejecutar y controlar las operaciones.
- 🌈 La información producida por los sistemas y su pertinencia, confiabilidad y oportunidad.
- 🌈 La reglamentación básica de cada sistema establecido en la ley 1178 y su implementación en la entidad a través del reglamento específico.
- 🌈 La normativa secundaria emitida por cada entidad.



- Los mecanismos de control interno previo y posterior incorporados en los sistemas.

5.1.5. CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL.

El control interno gubernamental constituye un proceso integrado a todos los procesos, técnicos y administrativos, que conforman el accionar de las organizaciones públicas hacia el logro de sus objetivos específicos en concordancia con los planes generales de gobierno.

El marco integrado de control consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

5.1.6. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.

Ambiente de control

- El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son, por lo tanto, determinantes de las conductas y los procedimientos organizacionales.

Evaluación de riesgos

- El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes, tanto derivados de la situación presente como del efecto de los cambios futuros que deben anticiparse por medio de sistemas de alertas tempranas, se identifica el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza y se evalúa la



vulnerabilidad del sistema. Para ello, debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes, de manera de identificar los puntos débiles y los riesgos internos y externos que pueden afectar las actividades de la organización.

Actividades de control

- Comprende el monitoreo permanente del adecuado diseño, implantación y mantenimiento de un ambiente de control efectivo, para la minimización de los riesgos que pueden afectar los objetivos institucionales, dentro de un marco de aseguramiento permanente de la calidad.

Información y comunicación.

- La información, generada internamente o captada del entorno, en las entidades gubernamentales debe ser comprendida por la dirección superior como el medio imprescindible para reducir la incertidumbre, a niveles que permitan la toma adecuada de decisiones que involucren las operaciones, la gestión y su control y la rendición transparente de cuentas, asegurando la consistencia entre toda la información que se genera y circula en la organización y la interpretación inequívoca por todos sus miembros.

Supervisión.

- La supervisión se define como la revisión de un trabajo; sin embargo, en el contexto de control presentado en estas normas debe entenderse con mayor amplitud. En tal sentido, constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de todas las actividades que desarrolla una organización, sean éstas de gestión, de operación o control, incluyendo entonces, como objeto e integrándose, a la vez, a las actividades de control.

5.1.7. PROCESO GENERAL DE AUDITORIA.

Todo Trabajo de Auditoría tiene un punto de inicio de tareas y un punto de finalización, entre ambos se dan una serie de etapas y procesos que pueden



variar según las características de cada Entidad, proyecto o programa a auditar. Sin embargo, cualquiera fuere el tamaño, tipo clase o grado de complejidad de la Entidad, proyecto o programa existente tres etapas básicas de la siguiente manera:

- Planificación.
- Ejecución del Trabajo.
- Conclusión y comunicación de resultados.

5.1.7.1. PLANIFICACIÓN.

La auditoría se planificarse de tal forma que el objetivo de la misma sea alcanzado eficientemente.

La planificación de la auditoría debe permitir un adecuado desarrollo del resto de sus etapas, facilitando su administración y una utilización eficiente de los recursos humanos y materiales involucrados.

La planificación de la auditoría no tiene un carácter rígido. El auditor gubernamental con excepción del objetivo, objeto, puede modificar el programa de trabajo cuando en el desarrollo del mismo se encuentre con circunstancias no previstas o elementos desconocidos, y cuando los resultados del indiquen la necesidad de hacer variaciones o ampliaciones a la metodología previamente establecida.

Toda modificación debe justificarse y documentarse en una adenda al Memorándum de Planificación de Auditoría.

La planificación no debe entenderse únicamente como una etapa inicial anterior a la ejecución del trabajo, sino que ésta debe continuar a través de todo el desarrollo de la auditoría.

El auditor gubernamental debe tomar conocimiento y comprensión del objeto y de la entidad sujeto de auditoría.

Para obtener dicha comprensión, el auditor gubernamental debe considerar, entre otros según corresponda, los aspectos que se indican a continuación:



- a) Mandato legal de creación de la entidad, identificando sus competencias (atribuciones y facultades), vinculadas a los productos (bienes, servicios y/o normas) que genera; y, el ordenamiento jurídico administrativo y otras normas legales aplicables.
- b) Los planes, programas, proyectos y su relación con el presupuesto de la entidad. Es esencial que el auditor gubernamental conozca los objetivos estratégicos, de gestión y su vinculación con los planes de desarrollo.
- c) Las operaciones definidas por la entidad para la generación de sus productos (bienes, servicios y/o normas) y los resultados esperados por los mismos.
- d) La normativa, metodología y criterios técnicos adoptados por la entidad, para efectuar el seguimiento y evaluación de sus planes.
- e) Identificar o construir y validar los criterios que permitan determinar la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad del objeto de auditoría.
- f) La información financiera y no financiera, vinculada al objeto de auditoría.

En la etapa de planificación, el auditor gubernamental debe precisar el objetivo, objeto, alcance y la metodología de la auditoría.

La metodología involucra la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría que deberán ser incorporados en el Programa de Trabajo. Cuando se requiera aplicar métodos de muestreo, incluirá la explicación de la forma de determinación de la muestra representativa y las razones de su selección.

Cuando corresponda, el auditor deberá definir el grado de eficacia que pueda considerarse para calificar una gestión eficaz o en su caso deficiente o negligente, tomando en cuenta las características y contexto propios de la entidad.



Deben elaborarse programas de trabajo que definan la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos a ser aplicados.

Como resultado del proceso de planificación, se debe elaborar el Memorándum de Planificación de Auditoría debidamente respaldado, documento que debe contener todos los aspectos detallados en la presente norma y aquellos que se consideren necesarios incluir, y que tengan relación con el objetivo, objeto y alcance de la auditoría.

5.1.7.2. EJECUCIÓN DEL TRABAJO.

Cualquiera sea el objeto del examen y tipo de auditoría a ejecutarse, la misma debe ser planificada y supervisada; estar acompañada de evidencia; y sus resultados deben ser comunicados en forma escrita.

5.1.7.3. CONCLUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

El Informe de Auditoría Operacional debe contener el pronunciamiento sobre la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad del objeto de auditoría, de manera individual o en conjunto, en este caso solo se hará el pronunciamiento de la eficacia.

Para emitir un pronunciamiento sobre la gestión deficiente o negligente, necesariamente el objeto de la auditoría deberá ser la gestión anual; para tal efecto, se emitirá otro Informe que incluya indicios de responsabilidad ejecutiva, señalando las causas que dieron origen a la misma, respaldado con el informe legal y técnico, este último en caso de participación del especialista.

Los informes deben ser oportunos, completos, veraces, objetivos y convincentes, así como lo suficientemente claros y concisos como lo permitan los asuntos tratados.

Los informes serán:



- *Completos y concisos*, si contienen información suficiente con respecto al pronunciamiento y a la magnitud e importancia de las deficiencias, posibilitando la comprensión adecuada y correcta de los asuntos que informan; sin embargo, no debe incurrirse en un exceso de detalle que distraiga la atención o distorsione el objetivo de la auditoría.
- *Veraces*, si el pronunciamiento y las deficiencias están sustentados por evidencia suficiente y competente.
- *Objetivos*, si la presentación de los resultados de la auditoría es imparcial, evitando la tendencia a exagerar o enfatizar los resultados obtenidos, que den lugar a interpretaciones erróneas.
- *Convincentes*, si la exposición es suficientemente persuasiva para convencer a los lectores de la validez del pronunciamiento, deficiencias y convivencia de las recomendaciones.
- *Claros*, si tienen una estructura lógica y emplean un lenguaje directo y desprovisto de tecnicismos, facilitando su lectura y comprensión.
- Cuando sea conveniente, puede utilizarse elementos de apoyo visual (fotografías, diagramas, gráficos, mapas, etc.) para aclarar y resumir información compleja y de difícil comprensión.
- *Oportunos*, si son presentados en el tiempo previsto, a fin de que sean de mayor utilidad para los destinatarios.

El contenido del Informe de Auditoría –operacional debe hacer referencia a:

- a) Los antecedentes, acciones o circunstancias que dieron origen a la auditoría.
- b) El objetivo de la auditoría, que identifiquen los propósitos específicos que se cubrieron durante la misma.
- c) El objeto, identificando aquello que ha sido auditado.
- d) El alcance de la auditoría, especificando el período y cobertura del trabajo realizado para cumplir con el objetivo de la auditoría.



Si corresponde, se debe señalar las limitaciones de información o al alcance del trabajo de la auditoría.

- e) La metodología de la auditoría, manifestando que la auditoría fue realizada aplicando las técnicas y procedimientos de auditoría incorporados en el Programa de Trabajo. Asimismo, los criterios e indicadores utilizado y cuando se hayan aplicado métodos de muestreo, la explicación de la forma de determinación de la muestra representativa y las razones para su selección.
- f) Los resultados de la auditoría, exponiendo:
 - El pronunciamiento sobre la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad del objeto de auditoría de manera individual o en conjunto, especificando los resultados y logros alcanzados.
Las causas que dieron lugar a la ineficacia, ineficiencia, ineffectividad y falta de economía del objeto de auditoría; así como las recomendaciones relacionadas, cuando corresponda.
 - Los comentarios de la entidad auditada.
 - Pronunciamiento sobre si la gestión fue negligente o deficiente y las causas relacionadas con la misma, cuando el objeto de la auditoría sea la gestión anual.
 - De corresponder, las deficiencias de control interno significativas relacionadas con el objeto de auditoría.

Cuando la gestión fue negligente o deficiente, se debe determinar indicios de responsabilidad ejecutiva.

El Informe con Indicios de Responsabilidad Ejecutiva emergente de una gestión negligente o deficiente, debe contener lo siguiente:

- a) Los antecedentes, acciones o circunstancias que dieron origen a la auditoría.
- b) El objetivo de la auditoría, que identifiquen los propósitos específicos que se cubrieron durante la misma.
- c) El objeto, identificando aquello que ha sido auditado.



d) El alcance de la auditoría, especificando el periodo y cobertura del trabajo realizado para cumplir con el objetivo de la auditoría. Si corresponde, se debe señalar las limitaciones de información o al alcance del trabajo de auditoría.

e) La metodología de la auditoría, manifestando que la auditoría fue realizada aplicando las técnicas y procedimientos de auditoría incorporados en el Programa de Trabajo. Asimismo, los criterios e indicadores utilizados y cuando se hayan aplicado métodos de muestreo, la explicación de la forma de determinación de la muestra representativa y las razones para su selección.

5.1.8. TIPOS DE RESPONSABILIDAD PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA.

Responsabilidad Administrativa. La responsabilidad administrativa emerge de la contravención del ordenamiento jurídico administrativo y de las normas que regulan la conducta del servidor público.

Responsabilidad Ejecutiva. La responsabilidad ejecutiva emerge de una gestión deficiente o negligente, así como del incumplimiento de los mandatos expresamente señalados en la Ley.

Responsabilidad Civil. La responsabilidad civil emerge del daño al Estado valuable en dinero. Será determinada por juez competente.

Responsabilidad Penal. La responsabilidad es penal cuando la acción u omisión del servidor público o de los particulares se encuentra tipificada como delito en el Código Penal.

5.1.9. PAPELES DE TRABAJO.

Los Papeles de Trabajo constituyen los registros del trabajo realizado por los auditores, en ellos se plasman los procedimientos aplicados, la evidencia reunida y los resultados obtenidos que respaldan la opinión vertida en el dictamen. Ellos también proveen evidencia de que el examen se condujo de



acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y ayudan al equipo de auditoría a ejecutar el examen.

Los Papeles de Trabajo deben indicar claramente el alcance del trabajo de un auditor para respaldar sus representaciones. Adicionalmente, las bases de todas las conclusiones y resúmenes que afectan la opinión del auditor sobre la razonabilidad de los estados Financieros, deben ser respaldadas por los papeles de trabajo.



CAPÍTULO VI

MARCO LEGAL Y NORMATIVO

6.1. MARCO NORMATIVO GENERAL.

Nuestro trabajo se realizará de conformidad con las Normas Generales y Normas Específicas establecidas para el ejercicio de la Auditoría Gubernamental de acuerdo con los lineamientos establecidos en las siguientes disposiciones:

- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20 de julio de 1990.
- Decreto Supremo N° 23318-A, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, de 3 de noviembre de 1992, modificado por el D.S. N° 26237 de 29 de junio de 2001.
- Normas Generales de Auditoría Gubernamental (NAG), emitidas por Contraloría General del Estado y aprobadas mediante Resolución CGE/094/2012, del 27 de agosto de 2012, en vigencia a partir del 1 de noviembre de 2012.
- Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, emitida por la Contraloría General de la República y aprobadas mediante Resolución CGR – 1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, vigentes a partir de enero de 2001.

6.2. MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO

- Resolución Suprema N° 225557 de fecha 01 de diciembre de 2005 que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.
- Resolución Administrativa DP-A-094/2014 del 20 de junio de 2014 que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones de la Defensoría del Pueblo
- Resolución Administrativa N°161/2017 del 15 de noviembre de 2017 que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.



CAPÍTULO VII

MARCO PRÁCTICO

7.1. PLANIFICACIÓN.

7.1.1. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA.

AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1. Antecedentes

En cumplimiento al Memorándum de Designación el Programa Operativo Anual de la Unidad de Auditoría Interna para la gestión 2019 y en base a los resultados del Informe DP-UAI-RLV N° 005/2018 de 24 de octubre de 2018, referido al *“Relevamiento de Información Específica sobre los procesos de conformación de una red de prevención y alerta temprana y de protocolos de actuaciones defensoriales y de instituciones del estado de la Unidad de Prevención y Gestión PACÍFICA de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo”*, e instrucción impartida mediante Memorándum DP/UAI N° 017 – 2019 y DP/UAI N° 018 – 2019 del 12 de Septiembre de 2019 se efectuará la *“AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018”* de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, los riesgos identificados en el *“Relevamiento de Información Específica sobre los procesos de conformación de una red de prevención y alerta temprana y de protocolos de actuaciones defensoriales y de instituciones del estado de la Unidad de Prevención y Gestión pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo”* de la gestión 2018, que condujeron a la programación de la Auditoría Operacional son los detallados a continuación:



a) ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL.

La U.P.G.P.C. ha sufrido de alta rotación de su personal, lo que no ha permitido dar continuidad al cumplimiento de las operaciones programadas.

b) FALTA DE CONTINUIDAD A LOS TRABAJOS.

Tampoco se dio continuidad a los trabajos para la elaboración de Protocolos ni de la Red de Prevención.

c) APROBACIÓN DE LA GUÍA BÁSICA.

Se evidencia que existe el riesgo de que no se cuente con una Guía Básica para la conformación de una Red de Prevención de Conflictos y Alerta Temprana que permita la suscripción de convenios con entidades públicas, privadas, asociaciones, federaciones, confederaciones, sindicatos, organizaciones sociales, OTB'S, etc., que permitan la conformación de una Red de Alerta Temprana; pudiendo afectar el poder tomar conocimiento oportuno en la generación de conflictos.

d) ELABORACIÓN DE PROTOCOLO.

De igual forma, se evidencia que existe el riesgo de que no se llegue a elaborar Protocolos para las Actuaciones Defensoriales y Actuaciones de las Instituciones del Estado y Actores Sociales en la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, lo que podría ocasionar que algún conflicto tienda a agravarse con relación a la situación en la cual se encontraba, esta situación se debe a la ausencia de información actualizada de parte de la Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales para la obtención de información que permita la formulación de los Protocolos.

e) FORMALIZACIÓN DE LAS TAREAS.

No cuenta con un documento que formalice las tareas, responsables, contenido y periodicidad de la emisión de los informes o reportes de la evolución y estado de los conflictos y actuaciones que son reportadas en el Sistema de Información de Conflictos Sociales.



1.2. Objetivo.

Emitir un pronunciamiento sobre la eficacia del cumplimiento de las actividades programadas para la gestión 2018 por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo.

1.3. Objeto

Comprenderá la recopilación y evaluación de la información y documentación relacionada a los procesos, actividades y productos de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la como ser:

- Plan Estratégico Institucional 2016-2021 de la Defensoría del Pueblo.
- Programa Operativo Anual Reformulado 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo.
- Informes de los Procesos y/o actividades realizadas por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo.
- Productos emergentes de las actividades realizadas por Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo.
- Otra documentación relacionada.

1.4 Alcance del examen

La Auditoría Operativa se realizará de acuerdo a las Normas de Auditoría Operacional (NAG 231 a la 235), aprobada mediante Resolución CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016, aplicables a auditorías Operacionales.

El examen comprenderá el análisis de información, documentación de respaldo y evaluación de la eficacia sobre el cumplimiento a las operaciones de las actividades programadas, desarrolladas y ejecutadas en base al Programa Operativo Anual 2018 reformulado, **al 31 de diciembre de 2018.**



El Programa Operativo Anual Reformulado de la gestión 2018, aprobado mediante Resolución Administrativa No. RADP 31-/2018 de 12 de abril de 2018, que consiste en 10 (diez) productos programados, de acuerdo con el siguiente detalle:

CÓD	PRODUCTO/OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD
2.1.1	RED DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO Y ALERTA TEMPANA.
10.1.1	Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.
10.1.2	Se ha socializado con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales hasta el segundo trimestre.
10.1.3	Se ha coordinado con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.
2.2.1	PROTOCOLOS PARA LAS ACTUACIONES DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO Y ACTORES SOCIALES EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS.
12.1.1	Se ha realizado el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.
12.2.1	Se ha realizado la elaboración de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales
12.2.2	Se ha consensuado y socializado con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales
12.2.3	Se ha presentado un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la M.A.E. para su consideración
2.2.5	GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.
2.2.5.1	Generar alerta a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018
2.2.5.2	En coordinación con las Delegaciones Departamentales y Regionales realizar una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema S.I.C.S. a través del dialogo durante la gestión 2018
2.2.5.3	Participar de forma directa en la gestión del 5% de conflictos sociales registrados en el S.I.C.S. por las delegaciones departamentales Y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018

Para el logro de los objetivos de auditoría, las técnicas y procedimientos a utilizar para la obtención de evidencia consistirán en la recopilación de información y documentación de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.



1.5 Metodología

Con el propósito de lograr el cumplimiento del objetivo de la auditoría, se efectuará la acumulación y evaluación objetiva de evidencia como respaldo competente y suficiente, a través de las siguientes etapas:

a) Planificación.

En base a los resultados del Informe DP-UAI-RLV N°005/2018 de 24 de octubre de 2018, referido al *“Relevamiento de información específica sobre los procesos de conformación de una Red de Prevención y Alerta Temprana y de Protocolos de Actuación Defensorial y de Instituciones del Estado de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo”*; así como, a la documentación revisada, se definirá claramente el alcance, objeto y objetivo de la auditoría, para obtener conocimiento sobre el grado de cumplimiento de las operaciones de la gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Se efectuará un análisis de información para obtener conocimiento de las operaciones objeto de la auditoría, mediante la aplicación de un Cuestionario de Control Interno; asimismo, se verificará la existencia o inexistencia de controles, riesgos inherentes y de control, problemas derivados del objeto de la auditoría y las áreas que intervienen, asimismo, se determinará el enfoque de la auditoría que nos permitirá el cumplimiento del objetivo de la auditoría, información que se detallará en el presente Memorándum de Planificación y que generará la emisión del programa de trabajo a la medida de las operaciones analizadas.

b) Ejecución.

Basado en el programa de trabajo, se obtendrá la evidencia competente y suficiente que nos permitirá cumplir los objetivos del presente examen. Los principales procedimientos de auditoría a aplicar son:



- Revisión de la documentación de respaldo y medios de verificación del cumplimiento de las actividades establecidas en el Programa Operativo Anual Reformulado de la gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
- Verificar el cumplimiento de las operaciones programadas en el POA Reformulado 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
- Verificar la vinculación de las actividades programadas en el POA 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- Indagación, entrevistas y revisión de documentos.

c) Comunicación de Resultados.

Sobre la base de los resultados obtenidos, se emitirá el informe correspondiente, en el marco de lo establecido por la Norma de Auditoría Operacional N° 230 aprobada con Resolución N° CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016.

1.6 Normativa aplicable para la evaluación.

Nuestro trabajo se efectuará de conformidad con las siguientes disposiciones legales, lo cual no significa que sean limitativas si no indicativas:

- Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley del Defensor del Pueblo 870 de 13 de diciembre de 2016.
- Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE) de 21 de enero de 2016.
- Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado con Resolución Administrativa N° DP-A-116/2014 de 23/07/2014.



- POA 2018 Reformulado de la U.P.G.P.C., aprobado con Resolución Administrativa N° RADP 31/2018 de 12/04/2018
- P.E.I. 2016-2020 Institucional, aprobado con Resolución Administrativa N° RADP 56/2017 de 30/03/2017.
- Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado con Resolución Administrativa N° DP-A-87/2016, vigente a partir del 09/09/2016.
- Normas de Auditoría Gubernamental, aprobadas con Resolución CGR/094/2012 de 27/08/2012.
- Normas de Auditoría Operacional, aprobada con Resolución N° CGE/057/2016 de 06/07/2016
- Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental aprobado mediante Resolución CGR - 1/070/2000 de 21/09/2000
- Guía para la Aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicos de Control Interno Gubernamental, aprobada mediante Resolución N° CGR-1/173/2002 de 31/10/2002.
- Guía para la Evaluación del proceso de Control Interno, aprobada mediante Resolución N° CGR/295/2008 de 16 de diciembre de 2008, emitida por la Contraloría General del Estado.
- Otras disposiciones legales y técnicas, vigentes a la fecha de la auditoría.

1.7 Responsabilidad sobre la Emisión de Informes

Como resultado de la Auditoría Operacional de la Eficacia del Cumplimiento de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Gestión 2018 de la Defensoría del Pueblo, se podrían emitir los siguientes informes:

- a) Informe de Control Interno, conteniendo las observaciones de control interno y las conclusiones del trabajo del auditor interno, sobre la Evaluación al cumplimiento de las operaciones de la gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo por el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.
- b) Si durante el transcurso de la auditoría se detectan hallazgos significativos que demuestren indicios de responsabilidad por la función pública, se emitirá el



informe correspondiente según lo exijan las circunstancias.

- c) Pronunciamiento del auditor que demuestre, el cumplimiento de los objetivos y alcance de auditoría previstos en el Memorándum de Planificación de Auditoría, solo en el caso que no se identifiquen los aspectos citados en los incisos a) y b) del presente numeral.

2. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES, ESTRUCTURA Y NATURALEZA DE LAS OPERACIONES DE LA ENTIDAD.

2.1 Antecedentes de la entidad.

La Defensoría del Pueblo es una institución creada con las reformas constitucionales de 1994, puesta en vigencia el año 1998 mediante Ley 1818 y mantenida en la Constitución Política del Estado de 2009 emergente de las reformas efectuadas Asamblea Constituyente, cuya función primordial es velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución Política el Estado, las leyes y los instrumentos internacionales. Asimismo, tiene la responsabilidad de velar por la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior. Esta nueva constitución plantea paradigmas de una sociedad inclusiva, democrática, participativa, plurinacional, con justicia social y pluralismo jurídico, donde se reconoce un catálogo avanzado y progresista de derechos de las personas.

La Ley 870 del Defensor del Pueblo se promulgó el 13 de diciembre de 2016 y reemplaza a la Ley 1818, el objeto de la nueva Ley es “regular las atribuciones, prerrogativas, organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de las acciones de defensa de la sociedad establecidas en la Constitución Política el Estado.

La Ley de la Defensoría del Pueblo define las atribuciones de la institución entre las que destacan la presentación de proyectos de Ley, la construcción de propuestas de modificación a leyes, decretos y resoluciones no judiciales, a la investigación de oficio



o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos individuales y colectivos, a formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento, vigencia y promoción de los derechos humanos a todos los órganos e instituciones del Estado y a emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.

La Defensoría del Pueblo es una institución que, por decisión de la Asamblea Constituyente, se mantuvo en la Constitución Política del Estado. El nuevo texto constitucional en sus Artículos 218 al 224 encomienda a la Defensoría del Pueblo sus principales acciones, así como sus características de funcionamiento, entre los puntos que se destacan se tienen:

- I. La Defensoría del Pueblo velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos.
- II. Corresponderá asimismo a la Defensoría del Pueblo la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior.
- III. La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado.

Principios

Accesibilidad. La Defensoría del Pueblo deberá otorgar a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando patrocinios, trámites o condiciones para su intervención.



Celeridad. Los asuntos de competencia de la Defensoría del Pueblo, serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.

Gratuidad. Todos los servicios, apoyos y asesoramientos de la Defensoría del Pueblo, serán gratuitos.

Interculturalidad. La Defensoría del Pueblo promoverá la interculturalidad entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones, para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.

Solidaridad y Servicio al Pueblo. Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos.

Oficiosidad. La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato.

Motivación de los Actos. Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo, deben tener la debida motivación derivadas del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo, así como de corroborar si los mismos se apegan al ordenamiento jurídico.

Confidencialidad y Reserva. La Defensoría del Pueblo tiene la obligación de proteger la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o proporcionan información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales. En estos casos, la información recogida puede ser declarada de carácter reservada.



Valores

Justicia. Tenemos como horizonte y práctica cotidiana el velar por el acceso a la justicia para todos, reconociendo la responsabilidad de la sociedad en todos sus niveles de forma integral para con ella, especialmente de las personas con derechos vulnerables.

Compromiso. Nos comprometemos con la defensa, promoción y ejercicio de los Derechos Humanos de los bolivianos y las bolivianas, a los que consideramos la base, sustento y guía imprescindible para la construcción, vigencia y consolidación del Estado Plurinacional

Transparencia. Mantenemos nuestro accionar de forma profesional en el marco de las normas y leyes, como ejemplo de legalidad, dispuestos en todo momento a dar cuenta de nuestras actividades

Objetividad. Somos imparciales, estamos libres de prejuicios, nos guiamos por mantener una posición neutral en el marco de las normas y las leyes, escuchamos las posiciones sin juicio de valor para brindar un servicio integral.

Respeto. Reconocemos, apreciamos y valoramos las cualidades de los demás con tolerancia, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas; en función del pluralismo de nuestra nación y su diversidad.

Pro actividad. Asumimos la responsabilidad de la iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras eficaces, siendo oportunos en nuestro actuar.

2.2 Marco Estratégico de la entidad

Visión

“Ser referentes y revolucionarios en la defensa y promoción de los derechos humanos transformando realidades”.



Misión

“Somos una institución del Estado Plurinacional al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los derechos humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos”.

Identificación de objetivos estratégicos

La Defensoría del Pueblo ha identificado tres objetivos Estratégicos, que le permitan alcanzar su misión y visión institucional, que detallamos a continuación:

N°	PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA
1	Ejercicio y vigencia de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.
2	Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura de diálogo y paz.
3	Ejercicio y vigencia de los derechos humanos en condiciones de igualdad y equidad.	Impulsar acciones transformadoras de las relaciones de poder y convivencia como forma de superación de la desigualdad e inequidad.

2.3 Marco Legal

La Constitución Política del Estado del 07 de febrero de 2009, reconoce las funciones de la Defensoría del Pueblo expuestas en el Artículo 218, el cual señala:

“(...) La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado”.

Asimismo, en el Artículo 222 del mismo cuerpo legal, establece:



“Son atribuciones de la Defensoría del Pueblo, además de las que establecen la Constitución y la ley:

- 1. Interponer las acciones de Inconstitucionalidad, de Libertad, de Amparo Constitucional, de Protección de Privacidad, Popular, de Cumplimiento y el recurso directo de nulidad, sin necesidad de mandato.*
- 2. Presentar proyectos de ley y proponer modificaciones a leyes, decretos y resoluciones no judiciales en materia de su competencia.*
- 3. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales, e instar al Ministerio Público al inicio de las acciones legales que correspondan.*
- 4. Solicitar a las autoridades y servidores públicos información respecto a las investigaciones que realice la Defensoría del Pueblo, sin que puedan oponer reserva alguna.*
- 5. Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales, y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas a todos los órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.*
- 6. Acceder libremente a los centros de detención e internación, sin que pueda oponerse objeción alguna.*
- 7. Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de excepción.*
- 8. Asistir con prontitud y sin discriminación a las personas que soliciten sus servicios.*
- 9. Elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.*

De la misma manera la Ley 870, del Defensor del Pueblo, del 13 de diciembre del 2016 expone los siguientes aspectos:

- 1. Promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención.*
- 2. Promover el cumplimiento de los derechos específicos establecidos en la Constitución Política del Estado, en los Instrumentos Internacionales de derechos humanos y en las Leyes.*



3. *Promover el cumplimiento de los derechos específicos de la infancia, niñez y adolescencia, y de los derechos de las mujeres y grupos vulnerables, con énfasis en medidas contra la violencia y discriminación.*
4. *Promover y difundir el respeto a los principios y valores del Estado Plurinacional de Bolivia.*
5. *Diseñar, ejecutar y supervisar políticas, programas y proyectos institucionales para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos.*
6. *Promover y ejecutar campañas de comunicación, información y sensibilización de la opinión pública para el conocimiento, comprensión y defensa de los derechos humanos.*
7. *Servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados.*
8. *Velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos individuales y colectivos e intereses legítimos de las personas contra arbitrariedades, deficiencias y errores cometidos en la prestación de los mismos.*
9. *Impulsar la participación ciudadana para vigilar la vigencia de los derechos y garantías constitucionales.*
10. *Desarrollar investigaciones a denuncia o de oficio, audiencias públicas, orientación ciudadana, generar alertas tempranas y recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos para garantizar la vigencia plena de los derechos humanos.*
11. *Ejercer la representación legal de la Defensoría del Pueblo.*
12. *Designar y cesar de sus funciones a los Delegados Defensoriales Departamentales y Especiales, así como a las servidoras y servidores públicos de la institución.*
13. *Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.*
14. *Suscribir convenios interinstitucionales y alianzas, en el marco de la Ley y los objetivos institucionales, con Organismos Internacionales establecidos en Bolivia, entidades públicas, instituciones académicas, Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones sociales, naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y el pueblo afro boliviano, para la realización de actividades, programas y proyectos, e iniciativas de promoción y*

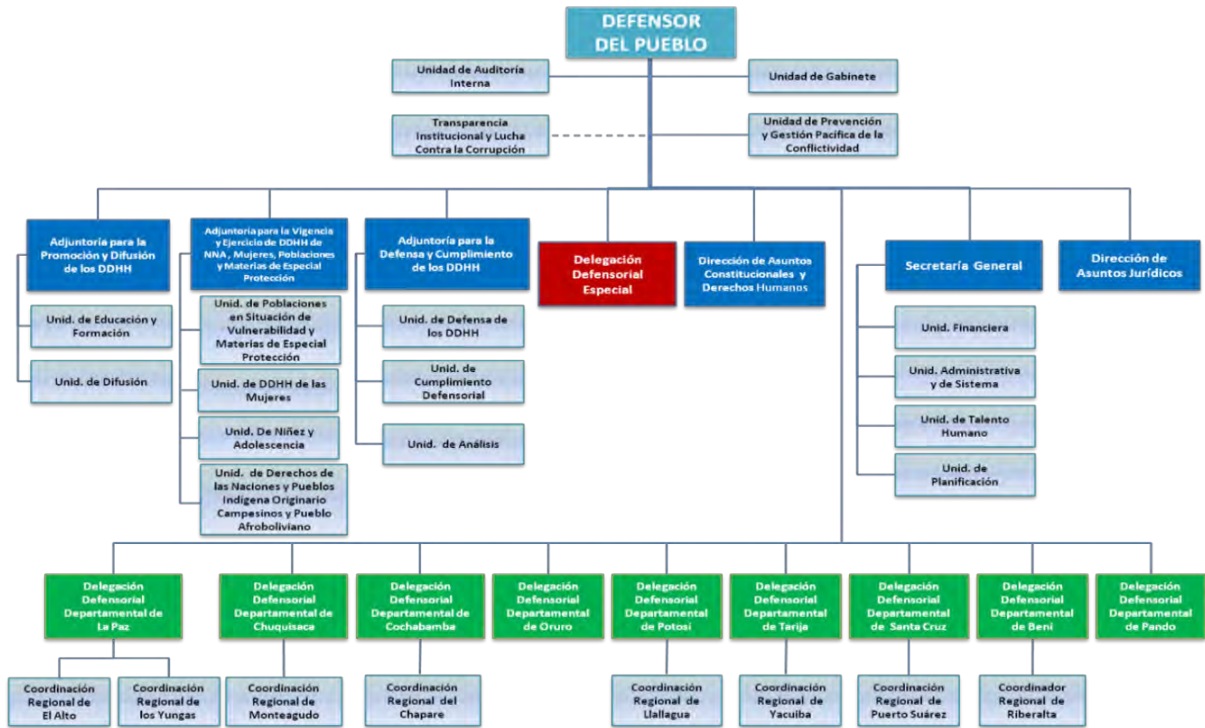


difusión de los derechos humanos; y de cooperación técnica o financiera con instituciones nacionales o extranjeras.

15. *La Defensora o el Defensor del Pueblo puede actuar como parte o como coadyuvante en las acciones de defensa establecidas en la Constitución Política del Estado, sea de oficio o a solicitud de parte.*
16. *Promover la ratificación, adhesión o suscripción de Tratados y Convenciones Internacionales sobre derechos humanos, velar por su observancia y promover su difusión y aplicación.*
17. *Elaborar y presentar informes temáticos o periódicos sobre temas de su competencia, a las Comisiones de la Asamblea Legislativa Plurinacional, a la Asamblea Legislativa Plurinacional ya los sistemas de protección internacional de derechos humanos, cuando le sean requeridos.*
18. *Promover el cumplimiento de los derechos de las naciones y pueblos indígena, originario campesino, comunidades interculturales y del pueblo afro boliviano; mujeres, niñez y adolescencia, y de las poblaciones en situación de vulnerabilidad; de las consumidoras y los consumidores, usuarias y usuarios de servicios públicos; así como los derechos de la Madre Tierra y el acceso al agua como derecho humano fundamental”.*

2.4 Estructura organizativa de la Entidad.

Durante la gestión 2018 la entidad paso por una reestructuración organizacional la cual está enfocada a optimizar los recursos con los que cuenta la entidad, en este sentido se define cambios sustanciales; es así que la estructura organizacional aprobada mediante resolución administrativa RADP N°188/2017 del 29 de diciembre de 2017 es la siguiente:



2.5 Principales segmentos y responsables de la Defensoría del Pueblo relacionados con el objeto de la auditoría

Durante la gestión 2015 mediante Resolución Administrativa N° DP-A-09/2015 de 30 de enero de 2015, se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo; el 30 de mayo de 2018, se modifica el Manual de Organización de Funciones de la Defensoría del Pueblo.

Las principales Unidades de la Defensoría del Pueblo que intervienen para el cumplimiento de las actividades programadas de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad en la gestión 2018 fueron las siguientes:

2.5.1 Defensor del Pueblo (Despacho M.A.E.)

Está conformado por el Despacho del Defensor del Pueblo, que es la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Institución, teniendo como objetivo Planificar, dirigir y velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos establecidos en la normativa nacional e internacional; asimismo por la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades urbanas e interculturales, y de las



bolivianas y los bolivianos en el exterior; dirigir y controlar las actividades administrativas y financieras institucionales en el marco de sus prioridades políticas-estratégicas.

El Manual de Organización de 30 de mayo de 2018 establece las siguientes Funciones del Defensor del Pueblo:

- 1. Planificar, dirigir y velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos establecidos en la normativa nacional e internacional, en el marco de la Constitución Política del Estado.*
- 2. Planificar, dirigir y velar por la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior en el marco de la Constitución Política del Estado.*
- 3. Planificar, dirigir y controlar actividades financieras de gestión, de talento humano y logísticas de la institución en el marco de la Ley 1178.*
- 4. Planificar, dirigir y controlar metodologías y procedimientos para la gestión integral de situaciones de conflictos que involucren a grupos o sectores sociales con los Órganos del Estado.*
- 5. Diseñar, ejecutar políticas y estrategias de fortalecimiento institucional en el ámbito sustantivo y de apoyo.*
- 6. Proponer modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales o anteproyectos de leyes, relativas a Derechos Humanos.*
- 7. Proponer y recomendar, en el marco de la normativa vigente que regula su mandato específico a las instancias gubernamentales pertinentes la adopción de políticas públicas sobre Derechos Humanos.*
- 8. Suscribir convenios con organismos de Cooperación Internacional y otras instituciones públicas, privadas, nacionales e internacionales.*
- 9. Gestionar convenios de cooperación técnica y financiera con organizaciones nacionales e internacionales.*
- 10. Determinar mecanismos de coordinación con instituciones de los cuatro Órganos del Estado y alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales, movimientos y organizaciones sociales en materia de Derechos Humanos.*
- 11. Establecer comités y comisiones de trabajo para el desarrollo de temas específicos sustantivos y administrativos.*



12. *Controlar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el funcionamiento de la Institución.*

13. *Institucionalizar instancias y mecanismos para dar cumplimiento a la Ley N° 004, de 31 de marzo de 2010, de Lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz".*

14. *Otras funciones que sean necesarias para el cumplimiento de la Misión y Visión institucionales.*

2.5.2. Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Elaborar y coordinar planes de alerta temprana, prevención de conflictos y gestión pacífica de la conflictividad a través del análisis, mediación, facilitación, negociación y promoción del dialogo responsable evitando la vulneración de Derechos Humanos.

El Manual de Organización de 30 de mayo de 2018 establece las siguientes Funciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Defensoría del Pueblo:

1. *Elaborar, proponer y ejecutar planes para la prevención de vulneración de derechos humanos en episodios conflictivos y gestionar pacíficamente la conflictividad a través de la mediación, negociación y la promoción del dialogo responsable.*
2. *Generar mecanismos de alerta temprana para la atención de demandas sociales por las instancias públicas competentes.*
3. *Generar mecanismos institucionales para velar por la prevención de vulneración de Derechos Humanos durante episodios conflictivos.*
4. *Coordinar institucional e interinstitucionalmente las gestiones necesarias para la gestión pacífica del conflicto.*
5. *Administrar y coordinar el desarrollo e implementación del sistema informático de prevención y Gestión Pacífica de la conflictividad a nivel regional y nacional.*
6. *Desarrollar, ejecutar y supervisar el cumplimiento de la política institucional sobre prevención y gestión pacífica de la conflictividad.*



7. *Generar estrategias y protocolos de intervención en episodios conflictivos sociales en que se susciten vulneraciones de Derechos Humanos, para su aplicación en las oficinas departamentales y regionales.*
8. *Realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los resultados del POA de la unidad.*
9. *Otras funciones asignadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva o necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la Defensoría del Pueblo.*

2.5.2.1. SISTEMAS UTILIZADOS

El Sistema de Información de Conflictos Sociales (S.I.C.S.) es una HERRAMIENTA de monitoreo continuo de que integra información de la conflictividad social al accionar de la Defensoría del Pueblo, para apoyar los procesos de toma de decisiones con afán preventivo, lo cual construye una premisa fundamental en la gestión constructiva de conflictos sociales.

El sistema de monitoreo aporta con la información sistematizada en torno a la evolución de tres ámbitos de comportamientos sociales que permanentemente se registran en las relaciones sociales:

1. Los conflictos
2. La actuación de la Defensoría del Pueblo
3. Convenios suscritos para resolver y transformar los conflictos

Además, cuenta con un módulo para la generación de un informe final sobre cada caso.

Mediante la sistematización, es posible conocer en forma detallada no solo el número de eventos que se observan en esos tres aspectos del comportamiento social, sino también identificarlos por la zona geográfica en las que se desarrollan, por su tiempo de duración, por el grado de presión que ejercen, por las intervenciones de la defensoría del pueblo y principalmente, por la solución que logran en los acuerdos que se concretan y que se basan principalmente en el dialogo y la búsqueda del consenso.



Objetivos del Sistema

Los objetivos del Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) se detallan a continuación:

- Promover reflexión sobre DDHH y conflictos como parte de la dinámica del desarrollo, en diversas entidades externas e instancias internas del DP en procura de incidir en decisiones acciones en políticas públicas.
- Contribuir a la comprensión de la relación de conflictividad y DDHH en el marco del régimen democrático en el Estado y sociedad civil tienen responsabilidad por la dinámica de los conflictos y el respeto de los DDHH.
- Brindar información/recomendaciones defensoriales a entidades del Estado y sociedad civil para prevenir y/o restituir violación de los DDHH.
- Contribuir a la prevención de la violencia en los conflictos sociales y fortalecer el dialogo/negociación como via de transformadora de conflictos, reconstrucción de confianza y reconciliación social.

Con los objetivos mencionados se busca un objetivo mayor que consiste en fortalecer la intervención defensorial en conflictos sociales en el marco de sus competencias institucionales, contribuyendo al dialogo y la concertación como instituciones necesarias para la resolución /transformación constructiva de los conflictos.

Funciones del Sistema

Las funciones que cumple el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) son los siguientes:

- Hacer seguimiento de conflictos sociales, monitorear el estado de los DDHH en relación a la evolución de los conflictos, de las personas



damnificadas, del desenlace del conflicto, de los acuerdos e intervenciones defensoriales a nivel territorial que permita proporcionar información oportuna de la conflictividad social para la decisión de la Defensoría del Pueblo.

- Uniformar terminología y conceptos en materia de conflictos, generando un lenguaje propio de la Defensoría del Pueblo, cimentando la identidad institucional en materia de conflictos y DDHH.
- Vertebrar e accionar del defensorial; oficinas regionales – oficina central, en el accionar en conflictos sociales y DDHH.
- La base de datos constituirá en una memoria institucional histórica del Defensor del Pueblo en materia de conflictos.

Componentes del Sistema

El Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) en su estructura está conformada por 4 módulos detallados a continuación:

- Módulo de conflictos
- Módulo de acciones defensoriales
- Módulo de seguimiento a convenios
- Módulo de análisis

Los cuatro módulos operan de manera integrada, excepto el módulo de seguimiento a convenios que puede operar por separado. Esta característica permite extraer este módulo sin afectar la operación de las restantes.

Componentes de cada módulo:

Cada módulo del SICS citado precedentemente, contiene sus propios componentes detallados a continuación:



Módulo de conflictos

- Registro del conflicto a monitorear
- Monitoreo de DDHH conductas vulneradoras y personas damnificadas
- Menú de reportes y estadísticas

Módulo de Acciones Defensoriales

- Acciones de tercería
- Acciones en DDHH y conductas vulneratorias
- Acciones respecto a personas damnificadas
- Menú de reportes y estadísticas

Módulo de Convenios

- Registro del convenio
- Registro de los puntos del convenio
- Seguimiento a puntos del convenio
- Menú de reportes y estadísticas

Módulo de Análisis

- Análisis del conflicto, acciones defensoriales y convenio
- Informe final

2.6 Relaciones de tuición.

La Defensoría del pueblo no tiene institución tutora, como lo establece el inciso III del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado, el cual señala:

“La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado”.



2.7 Estructura de Recursos.

Los ingresos de la Defensoría del Pueblo, en la Gestión 2018 se registraron en los siguientes grupos presupuestarios.

RUBRO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO APROBADO	PRESUPUESTO VIGENTE	PERCIBIDO
15	Tasas, derechos y Otros ingresos	-	-	252,00
18	Donaciones corrientes	-	3.455.065,00	3.187.014,34
19	Transferencias corrientes	31.918.267,00	31.918.267,00	28.838.743,82
35	Disminución y cobro de otros Activos Financieros	-	132.293,02	-
TOTAL		31.918.267,00	35.505.625,02	32.026.010,16

Fuente: Estado de Ejecución Presupuestaria de recurso, Gestión 2018

2.8 Estructura de Gastos.

Las operaciones de la Defensoría del Pueblo, durante la gestión 2018, se registraron en los siguientes grupos presupuestarios que se muestran a continuación.

RUBRO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO APROBADO	PRESUPUESTO VIGENTE	PAGADO	SALDO POR PAGAR
1	Servicios personales	21.826.532,00	21.556.020,00	19.785.639,64	1.703.325,29
2	Servicios no personales	7.944.809,00	11.443.057,63	9.026.140,85	859.912,97
3	Materiales y suministros	1.593.765,00	1.617.121,34	1.293.858,96	66.093,80
4	Activos reales	548.161,00	672.860,30	445.197,12	69.500,00
8	Impuestos, regalías y tasas	5.000,00	4.214,07	1.316,00	-
9	Otros gastos	-	212.351,68	212.351,68	-
TOTAL		31.918.267,00	35.505.625,02	30.764.504,25	2.698.832,06

Fuente: Estado de Ejecución Presupuestaria de recurso, Gestión 2018

2.9 Responsables de las operaciones objeto de evaluación.

la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad (U.P.G.P.C.), ha sufrido una alta rotación del personal, como se muestra a continuación:

CARGO	NOMBRE	DEL	AL
Jefe de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	Dante Fedor Justiniano Segales	1/enero/2018	27/abril/2018
	Acéfalo	28/abril/2018	10/julio/2018
	Wilber Choque Cruz	11/julio/2018	28/febrero/2019
	Miguel Ángel Albarracín Paredes	1/marzo/2019	30/septiembre/2019
Técnico en prevención y gestión Pacífica de la conflictividad.	Carlos Augusto Alejandro Lara Ugarte	09/septiembre/2019	A la fecha
	Norma Teresa Barrientos Gareca	1/enero/2018	1/marzo/2019
	Acéfalo	2/marzo/2019	19/marzo/2019
	José María Paredez Ruiz	20/marzo/2019	A la fecha

Fuente: Elaboración Propia en base a información proporcionada por la UPGPC

2.10 Identificación de los productos, operaciones o procesos, indicadores y medios de verificación (P.O.A. de la U.P.G.P.C.).

El Programa Operativo Anual (POA) para la gestión 2018 de la Defensoría del Pueblo sufrió una (1) reformulación, producto de dicha reformulación, que fue aprobada mediante Resolución Administrativa No. RADP 31/2018 del 12 de abril de 2018; se tiene el POA reformulado de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, detallada a continuación:

PLAN OPERATIVO ANUAL REFORMULADO 2018			
PROGRAMA	PROYECTO	PRODUCTO / OPERACIÓN	INDICADOR DE PROCESO / PRODUCTO
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1. Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	2.1.1 Red de prevención de conflictos y alerta temprana.	Número de acciones específicas de prevención y/o alerta temprana de conflictos resultantes de la red.
		Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.	Documento elaborado y aprobado
		Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales.	Informes



		Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.	Actas de Reunión
	2.2. Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	2.2.1 Protocolo para las actuaciones de las instituciones del Estado y actores sociales en la prevención de conflictos sociales.	Número de instituciones y actores sociales que han formulado protocolos para prevención y gestión constructiva de conflictos.
		Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.	Informes
		Elaborar de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.	Presentación de Términos de referencia de una Consultoría por Producto para la Elaboración del Protocolo institucional
		Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.	1 taller ejecutado
		Presentar un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la MAE para su aprobación.	Documento presentado y aprobado
		2.2.2 Gestión de Conflictos sociales.	Porcentaje de intervención de conflictos sociales en los cuales se identifique la vulneración de Derechos Humanos o a requerimiento de partes.
		Generar alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.	Informe Reporte del Sistema
		En coordinación con la Delegaciones Departamentales y Regionales se ha realizado una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema S.I.C.S. a través del dialogo durante la gestión 2018.	Informes y Notas externas sobre la gestión de los conflictos gestionados
		Participar de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el S.I.C.S. por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.	Informes

Fuente: Información proporcionada por la UPGPC

2.11 Seguimiento Anual a la Ejecución del Programa Operativo Anual gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

La ejecución según el Seguimiento de Resultados al Programa Operativo Anual, de acuerdo al siguiente detalle:

EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES

Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad

PROGRAMA	PROYECTO	ACC. EST.	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMADO	EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN		OBSERVACIÓN
						N°	%	
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad	2.1. Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	2.1.1	2.1.1 Red de prevención de conflictos y alerta temprana.					
		2.1.1.1	Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.	Documento elaborado y aprobado	1	0	0%	Guía Básica elaborada, pero no aprobada.
		2.1.1.2	Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales.	Informes	17	17	100%	Socializada mediante correo institucional
	2.1.1.3	Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.	Actas de Reunión	9	2	22%	Se evidencio solo 2 actas de reunión (Potosí y Sucre)	
	2.2. Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	2.2.1	2.2.1 Protocolo para las actuaciones de las instituciones del Estado y actores sociales en la prevención de conflictos sociales.					
		2.2.1.1	Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.	Informes	17	14	82%	
2.2.1.2		Elaborar de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.	Presentación de Términos de referencia de una Consultoría por Producto para la Elaboración del Protocolo institucional	1	0	0%	Se elaboro los términos de referencia en la gestión 2019	

2.2.1.3	Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.	1 taller ejecutado	1	0	0%	No ejecutado
2.2.1.4	Presentar un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la MAE para su aprobación.	Documento presentado y aprobado	1	0	0%	No ejecutado
2.2.5	Gestión de Conflictos	Total, conflictos	122		100%	
2.2.5.1	Generar alerta a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.	Informe del sistema	49	32	67%	Reporte de Alerta temprana del S.I.C.S. proporcionado por U.P.G.P.C.
2.2.5.2	En coordinación con las Delegaciones Departamentales y Regionales realizar una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema S.I.C.S. a través del dialogo durante la gestión 2018.	Informe y notas externas sobre la gestión de los conflictos	24	6	25%	Se trabajo con: - Informe Final de actividades de la gestión 2018 - Registro de conflictos a nivel nacional del S.I.C.S.
2.2.5.3	Participar de forma directa en la gestión del 5% de conflictos sociales registrados en el S.I.C.S. por las delegaciones departamentales Y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.	Informes	6	6	100%	

Fuente: Elaboración Propia en base a información proporcionada por la UPGPC y la Unidad de Planificación.

2.12 Enfoque, estrategia y Riesgos de auditoría.

Como resultado del conocimiento de las operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, hemos identificado los siguientes riesgos inherentes, que podrían afectar a las operaciones objeto de la auditoría.

COMPONENTE	RIESGO INHERENTE		RIESGO DE CONTROL		COMB. DE RIESGOS	ENFOQUE DE AUDITORÍA
	FACTORES	A M B	FACTORES	A M B		
Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.	-Posible demora en la elaboración y apreciación de la Guía Básica en los plazos previstos. -Existe el riesgo de que no se cuente con un documento formalmente establecido que detalle los procedimientos para	M	-Posibilidad que los funcionarios de la de la unidad no cuenten con la experiencia y perfil profesionales. -Falta de un documento formal que detalle el procedimiento para la	M	M	Procedimientos analíticos y de control: -Análisis de la operación a través de flujogramas y narrativas. -Verificación y análisis de las operaciones efectuadas inherentes a la elaboración de la Guía Básica.



	<p>la conformación de una Red de Prevención y Alerta Temprana.</p> <p>-Rotación de personal que pudiera afectar la continuidad de las operaciones.</p> <p>-Posible falta de continuidad en las operaciones programadas.</p>		<p>conformación de una red.</p> <p>-Posible falta de capacitación para la conformación de una red</p> <p>-Posible falta de documentación que sustente las operaciones.</p> <p>-Posible ausencia de medios de prueba de los resultados de las operaciones.</p>			<p>-Verificación y análisis de la documentación que sustentan las operaciones realizadas.</p> <p>-Verificación y análisis de las evaluaciones efectuadas al POA, en específico a la operación programada.</p> <p>-Determinación de la eficacia de la operación a través del indicador de eficacia.</p>
<p>Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales.</p>	<p>-Posible falta de socialización con las Delegaciones Departamentales y Coordinadoras Regionales.</p> <p>-Posible socialización de información no aprobada.</p> <p>-Rotación de personal que pudiera afectar la continuidad de las operaciones</p> <p>-Posible falta de continuidad en las operaciones programadas.</p>	M	<p>-Falta de un documento formal que detalle el procedimiento para la socialización de una red prevención conflictos sociales.</p> <p>-Posible falta de capacitación para la socialización de una red de prevención de conflictos sociales.</p> <p>-Posible falta de documentación que sustente las operaciones.</p> <p>-Posible ausencia de medios de prueba de los resultados de las operaciones.</p> <p>-Posible existencia problemas en el funcionamiento de equipos y sistemas.</p>	M	M	<p>Procedimientos analíticos y sustantivos:</p> <p>-Análisis de la operación a través de flujogramas y narrativas.</p> <p>-Análisis de los medios de prueba de las operaciones programadas.</p> <p>-Verificación y análisis de las evaluaciones efectuadas al POA, en específico a la operación programada.</p> <p>-Determinación de la eficacia de la operación a través del indicador de eficacia.</p>
<p>Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.</p>	<p>-Es posible que no se realizó las reuniones programadas.</p> <p>-Conflictos sociales que pudieran impedir cumplimiento de la agenda de coordinación con las delegaciones departamentales y reuniones interinstitucionales.</p>	M	<p>-Posible falta de documentación que sustente las operaciones.</p> <p>-Posible ausencia de medios de prueba de los resultados de las operaciones.</p>	M	M	<p>Procedimientos analíticos y sustantivos:</p> <p>-Análisis de la operación a través de flujogramas y narrativas.</p> <p>-Análisis de los medios de prueba de las operaciones programadas.</p> <p>-Verificación y análisis de las evaluaciones efectuadas al POA, en específico a la operación programada.</p> <p>-Determinación de la eficacia de la operación a través del indicador de eficacia.</p>
<p>Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida</p>	<p>-Es posible que no se realizó las recopilaciones y</p>	M	<p>-Posible falta de documentación que sustente las operaciones.</p>	M	M	<p>Se efectuará la verificación del cumplimiento y ejecución de las</p>



de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.	sistematizaciones programadas. -Existe el riesgo de que no se realizó el 100% de la recopilación y sistematización. -Existe el riesgo de la no obtención de las buenas prácticas de las Delegaciones Departamentales y Regionales.		-Posible ausencia de medios de prueba de los resultados de las operaciones.			actividades operacionales programadas. Se verificará la existencia de Instrumentos Normativos, Resoluciones Administrativas, etc. que regulen las actividades de la Unidad.	y/u la de etc. de la
Elaborar de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.	-Es posible que no se presentó los términos de referencia de una consultoría por producto programadas.	A	-Es probable que no se haya presentado los términos de referencia de una consultoría por producto para la elaboración del Protocolo Institucional.	A	A	Se efectuará la verificación del cumplimiento y ejecución de las actividades operacionales programadas. Se verificará la existencia de Instrumentos Normativos, Resoluciones Administrativas, etc. que regulen las actividades de la Unidad.	la del y las y/u de etc. de la
Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.	-Es posible que no se llevó a cabo las tareas programadas.	A	-Es probable que no se ejecutó el taller	A	A	Se efectuará la verificación del cumplimiento y ejecución de las actividades operacionales programadas. Se verificará la existencia de Instrumentos Normativos, Resoluciones Administrativas, etc. que regulen las actividades de la Unidad.	la del y las y/u de etc. de la
Presentar un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la MAE para su aprobación.	-Es posible que no se presentó el "Protocolo de Defensorial de Intervención en Conflictos".	A	-Posible falta de documentación que sustente la presentación y aprobación de la operación.	A	A	Se efectuará la verificación del cumplimiento y ejecución de las actividades operacionales programadas. Se verificará la existencia de Instrumentos Normativos, Resoluciones Administrativas, etc. que regulen las actividades de la Unidad.	la del y las y/u de etc. de la
Generar alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las	-Es posible que no se alimente de forma adecuada el sistema de información de conflictos sociales.	M	-Posible falta de reportes del sistema.	M	M	Se efectuará la verificación del cumplimiento y ejecución de las actividades operacionales programadas.	la del y las y/u de etc. de la

situaciones, durante la gestión 2018.						Se verificará la existencia de Instrumentos Normativos, Resoluciones Administrativas, etc. que regulen las actividades de la Unidad.
En coordinación con la Delegaciones Departamentales y Regionales se ha realizado una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema S.I.C.S. a través del dialogo durante la gestión 2018.	-Es posible que no se llevó a cabo las tareas programadas.	M	-Posible falta de informes y notas externas sobre la gestión de los conflictos gestionados.	M	M	Se efectuará la verificación del cumplimiento y ejecución de las actividades y/u operaciones programadas. Se verificará la existencia de Instrumentos Normativos, Resoluciones Administrativas, etc. que regulen las actividades de la Unidad.
Participar de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el S.I.C.S. por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.	-Es posible que no se llevó a cabo las tareas programadas.	M	-Posible falta de informes.	M	M	Se efectuará la verificación del cumplimiento y ejecución de las actividades y/u operaciones programadas. Se verificará la existencia de Instrumentos Normativos, Resoluciones Administrativas, etc. que regulen las actividades de la Unidad.

T/R

Fuente: *Elaboración Propia en base a información proporcionada por la UPGPC*

A=Alto, M=Medio, B=Bajo

3. AMBIENTE DE CONTROL.

La evaluación del ambiente de control en el área auditada se efectuará en base a cuestionarios de control interno, expresamente diseñados.

Los resultados de la evaluación del ambiente de control son los siguientes:

La Unidad auditada no cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos, que estandarice los procedimientos llevados a cabo.

- La Unidad no cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos actualizado a la estructura y tarea de la Unidad.



- Los recursos con los que opera no son suficientes.
- Se cuenta con un sistema denominado Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) que, alimentada oportunamente, que sirve de base para el análisis y estado de los conflictos reportados.
- El personal de la unidad cuenta con el conocimiento y experiencia para las actividades asignadas, en el marco del perfil profesional establecido por la entidad.
- La unidad cuenta con una guía básica para la conformación de una red de prevención y alerta temprana que no está formalmente aprobada.
- Se cuenta con una base datos de teléfonos emergencia, correos electrónicos y vías comunicación a nivel nacional para la conformación de las redes de prevención y alerta temprana.

3.1. Sistema Organizativo

En la gestión 2018, la Defensoría del Pueblo, aprobó mediante Resolución Administrativa RAPD 19/2018 de 20 de marzo de 2018 el Manual de Organización y Funciones (MOF), en el que contempla las funciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; sin embargo, durante la gestión 2018 y hasta la fecha no cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos (MPP).

3.2. Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad

La asignación de funciones y responsables es determinada por el POAI que a su vez determina los objetivos y resultados esperados que el servidor público debe cumplir y sobre los cuales se relocalizara la evaluación del desempeño.

La Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad no cuenta con Reglamentos Internos que formalicen sus procesos, operaciones y responsabilidades de acuerdo a la estructura de la Unidad.

4. EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES

La Defensoría del Pueblo cuenta con un Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución Administrativa N° RADP 19/2018 de 20 de marzo de 2018, que regula las responsabilidades y niveles de autoridad, asimismo cuenta con el Reglamento



Específico del Sistema de Organización Administrativa aprobado mediante Resolución de Directorio N° DP-A-94/2014 de 20 de junio de 2014, que tiene como objetivo optimizar la estructura de la Defensoría del Pueblo, orientando al logro de los objetivos institucionales con mayor eficiencia y eficacia, mediante una estructura orgánica dinámica y flexible.

5. TRABAJO REALIZADO POR LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA O FIRMAS DE AUDITORÍA EXTERNA

Se ha tomado conocimiento de los trabajos de auditoría realizados durante años anteriores relacionados con el objetivo de la auditoría, de la misma se pudo verificar la siguiente:

- N° DP-UAI-RLV-N° 005/2018 de 24 de octubre de 2018, referido al “Relevamiento de información específica sobre los procesos de conformación de una Red de Prevención y Alerta Temprana y de Protocolos de Actuación Defensorial y de Instituciones del Estado de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad”.

6. APOYO DE ESPECIALISTAS

No se vio la necesidad de contar con apoyo de especialistas para la ejecución de la Auditoría Operacional de la Eficacia del Cumplimiento de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Gestión 2018 de la Defensoría del Pueblo.

7. ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO

A continuación, se detallan las fechas de mayor importancia relacionadas con la planificación, ejecución y emisión de informes de nuestro trabajo.

ACTIVIDADES	FECHAS (1)	
	DEL	AL
Etapa de planificación	03/07/2018	31/08/2018
Etapa de la ejecución	01/09/2018	30/11/2018
Etapa de comunicación de resultados	16/12/2018	19/12/2018

(1) Las fechas establecidas son tentativas y fueron determinadas en función a un desarrollo de tareas en condiciones normales. Situaciones extraordinarias (motivadas interna o externamente) pueden alterar el cronograma previsto precedentemente; así como la acumulación de trabajos de la gestión 2019.

Se detalla el personal y el tiempo asignado para el desarrollo de nuestro trabajo:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	HORAS PRESUPUESTADAS
Lic. Roció Isabel Delgado Rodríguez	Jefe UAI	
Lic. Jeannette Balboa Tarqui	Supervisor UAI	
Univ. Heber Gabriel Lucana Flores	Postulantes a Graduación	
Univ. Omar Severo Flores Calle		
Total		

8. PROGRAMAS DE TRABAJO.
















Para la ejecución de la presente auditoria, se obtendrá evidencia competente, suficiente y pertinente, mediante la aplicación de procedimientos que se detallan en el Programa de Auditoria específico, consignando el objetivo de la auditoria y los procedimientos para su consecución.

















7.1.2. PROGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORIA.

OBJETIVO DEL EXAMEN

Emitir un pronunciamiento sobre la eficacia de las operaciones programadas en la gestión 2018 por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

N°	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	HECHO POR:
1	<p>Obtenga la siguiente información de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.</p> <ul style="list-style-type: none">  Plan Estratégico Institucional.  Programa Operativo Anual Reformulado 2018.  Informes de seguimientos POA reformulado 2018.  Evaluación Anual del Programa Operativo Anual Reformulado 2018.  Guía básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.  Informes sobre la socialización de la Guía Básica.  Actas de reuniones sobre la coordinación de conformación de redes de prevención de conflictos sociales.  Informes sobre la recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Defensoriales Regionales referida a las Buenas Prácticas de intervención de conflictos sociales.  Términos de referencia de la consultoría por producto para la elaboración del Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.  Informe sobre el taller referido a el consenso y socialización del contenido del Protocolo de Intervención de Conflictos Sociales.  Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales.  Informes de reportes sobre Alertas Tempranas del 40% del total de conflictos.  Informes y notas externas sobre la gestión de los conflictos sociales, por lo menos en el 20% del total de conflictos sociales en el 2018 registrados en el SICS. 	<p>LC 3.2/1 al LC 3.2/347</p>	 <p>HGLF Noviembre 2019</p>  <p>OSFC NOVIEMBRE 2019</p>



	<ul style="list-style-type: none">  Informes sobre la participación directa de la Defensoría del Pueblo, en por lo menos el 5% del total de conflictos sociales en el 2018 registrados en el SICS.  Manual de Organización y Funciones vigente.  Manual de Procesos y Procedimientos vigente.  Informe de relevamiento específico DP-UAI-RLV N°005/2018  Otra documentación, información y medio de verificación que considere importante solicitar, relacionada con el objeto de la auditoría. 		
2	<p>Elabore una planilla de análisis sobre la Auditoría Operacional de la eficacia al cumplimiento de las operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018, que contenga la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">  Nombre de la entidad.  Título o propósito de la cedula.  Descripción de la operación. <ul style="list-style-type: none"> a) Identifique los productos programados. b) Identifique el número de operaciones programadas c) Identifique si las operaciones programadas fueron ejecutadas. d) Identificar el porcentaje de eficacia de las operaciones. e) Identifique el grado de eficacia de las operaciones. f) Observaciones. 	<p>LC 3.1/1 al LC 3.1/2</p>	
3	<p>Para los productos del POA de acuerdo a las operaciones realizar:</p> <ul style="list-style-type: none">  Verificación y análisis de las operaciones efectuadas inherentes a la elaboración de la operación.  Verificación y análisis de la documentación que sustentan la operación realizada.  Verificación y análisis de las evaluaciones efectuadas al POA, en específico a la operación programada.  Determinación de la eficacia de la operación a través del indicador de eficacia.  Se efectuará la verificación del cumplimiento y ejecución de las actividades y/u operaciones programadas.  Se verificará la existencia de Instrumentos Normativos, Resoluciones Administrativas, etc. que regulen las actividades de la Unidad. 	<p>LC 3.1/3 al LC 3.1/20</p>	
4	<p>Elabore una planilla sobre el detalle del personal de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión</p>	<p>LC 3.2/355</p>	



	<p>2018 y 2019, con la finalidad de verificar si los mismos cumplen con requisitos mínimos del cargo, establecidos en el POAI 2018 y 2019, que contenga la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de la entidad. Título o propósito de la cédula. Descripción de la operación.<ul style="list-style-type: none">a) Cargo.b) Nombre.c) Tiempo: trabajado/acefalia.d) Fecha de nombramientoe) Renuncia: fecha, aceptación.f) POAIg) Requisitos de formación: según POAI, según auditoría.		
5	<p>Elabore una Planilla de Deficiencias, en caso de encontrar deficiencias de control Interno, refiriendo los atributos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Condición. Criterio. Causa. Efecto. Recomendación. <p>Mismos que estarán respaldados con documentación valida y relevante</p>	<p><i>LC 2.1</i> <i>al</i> <i>LC 2.10</i></p>	
6	<p>Emita un pronunciamiento sobre el grado de eficacia de las actividades y/u operaciones programadas para la gestión 2018 por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.</p>	<p><i>LC 3.1/21</i></p>	
7	<p>Elabore el informe de Auditoría Operacional, considerando las (NAG 230 AL 235) aprobada mediante resolución CGE/057/2016 del 6 de julio de 2016, mismos que tendrá los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">I. Antecedentes, objetivo, objeto, alcance y metodología.II. Resultados del examen.<ul style="list-style-type: none">2.1. Pronunciamiento (Conclusiones).2.2. Deficiencias de Control Interno.III. Recomendaciones.	<p><i>LR 2.1</i> <i>al</i> <i>LR 2.2</i></p>	
8	<p>Elabore procedimientos alternativos que considere necesario.</p>	<p><i>LC 3.1/21</i></p>	



9	<p>Previo a la entrega de su trabajo para la respectiva revisión, verifique que todos los Papeles de Trabajo se encuentren debidamente elaborados y diligenciados, sean claros, concisos, técnicos y suficientes que permita formarnos un criterio eficiente del trabajo realizado, por consiguiente, la evaluación de conclusiones y recomendaciones profesionales.</p>	<p>LC 3.2/1 al LC 3.2/379</p>	
---	--	---------------------------------------	--

	NOMBRES	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	Univ. Heber Gabriel Lucana Flores	Postulantes a Graduación		10/2019
	Univ. Omar Severo Flores Calle			
REVISADO POR:	Lic. Jeannette Balboa Tarqui	Supervisora		10/2019
APROBADO POR:	Lic. Rocío I. Delgado Rodríguez	Jefe de U.A.I.		



7.2. EJECUCIÓN.

7.2.1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.

FORMULARIO DE SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN

FECHA : 07 de noviembre de 2019

SOLICITADO A : Carlos Augusto Alejandro Lara Ugarte

USTED

CARGO : Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la conflictividad.

AUDITORÍA : AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018

REFERENCIA : Solicitud de información y/o documentación

Como es de su conocimiento la Unidad de Auditoría Interna por instrucción de la MAE, se encuentra realizando la **AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018** dando cumplimiento al Programa Operativo Anual 2019 de la Unidad de Auditoría Interna, para tal efecto solicitamos proporcionarnos la siguiente información y/o documentación:

TEMA 1: Generalidades

- 1. ¿Cuáles son los procesos llevados a cabo por la Unidad de Conflictividad?**
- 2. ¿Podría describir estos procesos? (indicando acciones, responsables, documentos a emitirse y plazos)**

Respuestas

La unidad de prevención y gestión pacífica de la conflictividad interviene en los conflictos ya sea por determinación propia o por instrucciones de la MAE, siempre en coordinación con instancias y canales internos correspondientes a la Defensoría del Pueblo.



La naturaleza de la unidad de conflictos es prevenir y realizar gestión pacífica de la conflictividad, considerando los siguientes aspectos:

- i. *Intervención de conflictos sociales, de oficio.*
- ii. *Intervención de conflictos que lo conocemos a través de nota ingresada por ventanilla única. En este proceso se recibe nota con hoja de ruta que contiene la instrucción para intervenir, el responsable de generar las líneas y rutas concretas de intervención es el jefe de la unidad. El tiempo y los plazos de intervención en un conflicto dependen de la dinámica que adopte este.*

TEMA 2: PRODUCTO: RED DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y ALERTA TEMPRANA

a) Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales. (Sg. POA 2018).

- 1. ¿Cuáles son las acciones asumidas para cumplimiento de la elaboración de la Guía Básica?, se encuentra elaborada, aprobada, difundida y aplicada? SUSTENTE.**
- 2. ¿En caso de no haberse cumplido, cuáles son las causas?**
- 3. Por otro lado, informe brevemente sobre la rotación del personal en la Unidad y su Informe final**

Respuestas

- 1. Hay una respuesta escrita, sin aprobación institucional formal. La actividad se viene subsanado con reportes semanales sobre la conflictividad nacional basados en el sistema de información de conflictos sociales.*
- 2. Se viene cumpliendo bajo lo mencionado en el punto precedente.*
- 3. Este año hubo tres jefes de la unidad. El jefe que desempeño funciones en esta oficina durante el 2018 trabajo hasta febrero del presente año. No disponemos en archivo de la unidad informes correspondientes a la gestión mencionada.*

b) Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales.



1. ***¿Cuáles son las acciones asumidas para cumplimiento de esta operación?***
2. ***¿Cuáles son las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Defensoriales Regionales sobre la socialización de la Guía Básica?***
3. ***¿A la fecha se cuenta con informes sobre dicha operación?***

Respuestas

1. *Se ha socializado con el 100% de las Delegaciones departamentales y Coordinadoras Defensoriales Regionales mediante correo institucional la propuesta de la Guía Básica.*
2. *En archivos no contamos con respuestas formales de dicha propuesta*
3. *Se cuenta con notas internas de informes con su respectiva Hoja de Ruta.*

c) *Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.*

1. ***¿Cuáles son las acciones asumidas para cumplimiento de esta operación?***
2. ***¿Cuáles son las causas del porque no se cuenta con actas de reuniones?***

Repuestas

- 1 *Solo se realizaron dos (2) reuniones interinstitucionales en Sucre y en Potosí. Se adjunta planillas de reuniones.*

TEMA 3. PROTOCOLO PARA LAS ACTUACIONES DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO Y ACTORES SOCIALES EN LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

a) *Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.*

1. ***¿Cuáles son las acciones asumidas para cumplimiento de esta operación?***
2. ***¿Cuáles es la razón de que durante la gestión 2018, no se cuente con los Actores sociales y Buenas Prácticas de Santa Cruz, Pando y Chapare?***



- 3. ¿Cuál es la razón de que durante la gestión 2018, no se cuente con Información sobre Actores Sociales de La Paz, Puerto Suarez, Monteagudo, Potosí, Yacuiba, Yungas, Llallagua?**

Respuestas

- 1 Buenas prácticas: casos emblemáticos, modelos a seguir, ejemplos. La sistematización es como un encuentro de casos.
2) y 3) No se conoce.

b) Elaborar de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.

1. ¿Cuáles son las acciones asumidas para cumplimiento de esta operación?
2. ¿Cuál es la razón por la cual no se presentó los términos de referencia de una consultoría por producto para la elaboración del protocolo institucional?

Respuestas

1. Se tiene el protocolo, está en proceso de aprobación.
2. No se conoce

c) Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.

1. ¿Cuáles son las acciones asumidas para cumplimiento de esta operación?
2. ¿Cuál es la razón por la cual no se ejecutó el taller para el consenso y socialización del contenido del protocolo de intervención de conflictos sociales?

Respuestas

- 1 El protocolo ya fue elaborado y presentado a la MAE.
2 La socialización del protocolo y los talleres recién serán agendadas en coordinación con la MAE

d) Presentar un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la MAE para su aprobación.



- 1. Información sobre las acciones asumidas para cumplimiento de esta operación.**
- 2. ¿Cuál es la razón por la cual no se presentó el Protocolo Defensoría para la Intervención de Conflictos Sociales?**

Respuestas

- 1 Se programa su edición, publicación y posterior socialización interna y externa.*

TEMA 4. GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

- e) Generar alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.**
- 1. ¿Cuáles son las acciones asumidas para cumplimiento de esta operación?**
 - 2. ¿Cuál es la razón por la cual no se generó las Alertas Tempranas?**
 - 3. ¿Quién es el encargado de generar estas alertas tempranas?**

Respuesta

- 1 En el SICS hay varias alertas y las acciones están en los informes mediante notas internas emitidas.*
 - 2 Se generan Alertas Tempranas desde acciones defensoriales pertinentes a la UPGPC*
- f) En coordinación con la Delegaciones Departamentales y Regionales se ha realizado una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema SICS a través del dialogo durante la gestión 2018.**
- 1. ¿Cuáles son las acciones asumidas para cumplimiento de esta operación?**
 - 2. Reporte del SICS del total de conflictos en los que hubo intervención de la Defensoría del pueblo en la gestión 2018.**
 - 3. Que acciones se tomaron en la intervención de los conflictos sociales de la gestión 2018**
 - 4. Quienes fueron los actores que intervinieron en los conflictos sociales de la gestión 2018**



Respuestas

- 1 *Están registrados en el SICS pero no se cuenta en archivos con informe o reportes que cuantifique el total de acciones defensoriales.*
- 2 *Tampoco se cuenta en archivos con un informe y reportes que cuantifique a actores del conflicto.*
- 3 *(El SICS arroja y contiene estos datos)*
- 4 *Se tiene registrados en el SICS, pero en oficina no se cuenta con informes o reportes correspondientes al año en mención.*

g) Participar de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el SICS por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.

1. ***¿Cuáles son las acciones asumidas para cumplimiento de esta operación?***

Respuestas

- 1 *La Unidad atiende todo y de distintas maneras, dependiendo el tipo de conflicto, se hace el seguimiento con las regionales en algunos casos*



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018

PLANILLA DE ANÁLISIS

LC 3.1/1

Punto 2 del Programa de Trabajo, ver en P/T LC 1.1 al LC 1.3

N°	PRODUCTOS/OPERACIONES U.P.G.P.C. (a)	REF. P/T	PROGRAMADA (b)	EJECUTADA (c)	% DE EFICACIA (d)	GRADO DE EFICACIA (e)	OBSERVACIONES (f)
2.1.1 Red de prevención de conflictos y alerta temprana.							
1	Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.	LC 3.2/41 al LC 3.2/62.6	1	0	0%	No Ejecutado	Guía Básica elaborada pero no aprobada, reportada en Planilla de Deficiencias.
2	Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales.	LC 3.2/63 al LC 3.2/75	17	17	100%	Óptimo	Se socializo una guía que no se encontraba aprobada, mediante correo institucional.
3	Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.	LC 3.2/76 al LC 3.2/81	9	2	22%	No Ejecutado	Se evidencio solo 2 actas de reunión, reportada en Planilla de Deficiencias.
2.2.1 Protocolo para las actuaciones de las instituciones del Estado y actores sociales en la prevención de conflictos sociales.							
4	Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a Buenas Prácticas de intervención en conflictos sociales.	LC 3.2/82 al LC 3.2/200	34	19	56%	Limitado	Se recopiló un total de 19 Buenas Prácticas y registro de actores sociales.
5	Elaboración de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.	LC 3.2/201 al LC 3.2/212.1	1	0	0%	No Ejecutado	Solicitud de presupuesto POA 2018 para la contratación de servicio de consultoría. TDR presentado en enero de 2019.
6	Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.	LC 3.2/213 al LC 3.2/216.5	1	0	0%	No Ejecutado	Operación no ejecutada, reportada en Planilla de Deficiencias.
7	Presentar un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la M.A.E. para su aprobación.	LC 3.2/216.1 al LC 3.2/216.12	1	0	0%	No Ejecutado	Operación no ejecutada, reportada en Planilla de Deficiencias.

OSFC
NOVIEMBRE 2019



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



LC 3.1/2

AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018
PLANILLA DE ANÁLISIS

Punto 2 del Programa de Trabajo, ver en P/T **LC 1.1** al **LC 1.3**

N°	PRODUCTOS/OPERACIONES U.P.G.P.C. (a)	REF. P/T	PROGRAMADA (b)	EJECUTADA (c)	% DE EFICACIA* (d)	GRADO DE EFICACIA (e)	OBSERVACIONES (f)
2.2.2 Gestión de Conflictos sociales.							
8	Generar alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.	LC 3.2/217 al LC 3.2/313	49	32	65%	Limitado	Reportes de Alerta Temprana extraído del S.I.C.S. por la U.P.G.P.C., reportada en Planilla de Deficiencias.
9	En coordinación con la Delegaciones Departamentales y Regionales se ha realizado una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema S.I.C.S. a través del diálogo durante la gestión 2018.	LC 3.2/214 al LC 3.2/323	24	6	25%	No Ejecutado	Solo 6 conflictos sociales se trabajaron en coordinación con DDD y CDR, datos extraídos del SICS.
10	Participar de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el S.I.C.S. por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.	LC 3.2/324 al LC 3.2/335	6	6	100%	Ejecutado	Datos extraídos del SICS

T/R

* Parámetros de calificación establecidos en el Plan Estratégico Institucional (P.E.I. 2016 - 2020) de la Defensoría del Pueblo.

DE	A	CRITERIO DE EFICACIA
55%	75%	LIMITADO
76%	90%	RAZONABLE
91%	100%	ÓPTIMO

II Se determino 17 por el total de Delegaciones Departamentales Defensoriales nueve (9) y Coordinadoras Regionales ocho (8).

⚡ Se trabajo con los datos extraídos del SICS, que determina el total de 122 casos en la gestión 2018.

FUENTE: Fuente propia a base de información y documentación proporcionada por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

OBJETIVO: Verificar si las operaciones programadas en el Programa Operativo Anual Reformulado 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad fueron ejecutadas.

CONCLUSIÓN: Se concluye que tres (4) de diez (10) productos programados en el Programa Operativo Anual Reformulado 2018 fueron ejecutados por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

[Firma]

HGLF

Noviembre 2019



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



7.2.3. EVALUACIÓN DE OPERACIONES.

EVALUACIÓN – OPERACIÓN 1

ELABORAR UNA GUÍA BÁSICA PARA LA CONFORMACIÓN DE REDES LOCALES INTERINSTITUCIONALES PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

PROGRAMA	PROYECTO	SEGÚN POA			SEGÚN AUDITORÍA	
		ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	10.1	Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.	Documento elaborado y aprobado	0	0%

La Unidad de Auditoría Interna, mediante Nota Interna DP/UAI N° 080/2019 del 25 de julio de 2019 (LP 4.2/4), se solicitó a la Defensora del Pueblo, la Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales. Al respecto, toda vez que dicha solicitud no fue atendida, se reiteró la misma, a través de la Nota Interna DP/UAI N°89/2019 del 2 de agosto de 2019 (LP 4.2/3).

El 8 de agosto de 2019, con Hoja de Ruta N° 16723/2019 (LP 4.1/10), adjunta a la Nota Interna DP-UPGPC-027/2019 (LP 4.1/12), a la cual anexa la Propuesta de Guía para la Conformación de la Red de Prevención y Gestión de la Conflictividad (LC 3.2/43), la cual fue puesta a conocimiento del Defensor del Pueblo, para su consideración y aprobación, conforme a la Nota Interna DP-UPGPC-N° 0019/2018 del 1 de octubre de 2018 (LC 3.2/42). Al respecto, el 19 de octubre de 2018, mediante hoja de Ruta SISCO/20341/2018, el Jefe de Gabinete, deriva a la Unidad de Conflictos, el siguiente proveído “**Por instrucción de la MAE proseguir**” (LC 3.2/41).

Por cuanto, revisado la Guía Básica, se hizo el seguimiento a través del sistema de correspondencia (LC 3.2/62.1), y se evidencia que dicha nota N° 19/2018 (LC 3.2/42), aún se encuentra en la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad a la fecha, por cual mediante reunión con el Sr. José María Paredes Ruiz, del 28 de agosto de 2019, señalan que por instrucción de la MAE “**YA NO VA**”.

El mismo que se reprogramó para el POA de la gestión 2019.



Fuente: Fuente propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad elaboro y aprobó la Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la prevención de conflictos sociales.

Conclusión: De la evaluación a la documentación proporcionada por la Unidad, se evidencio que se elaboró una propuesta de Guía Básica el cual no se encuentra formalmente aprobado.

Debido a las acefalías en la unidad de la gestión 2018 no se pudo dar continuidad a este producto, el cual fue reprogramado para la gestión 2019.

Por lo expuesto el grado de eficacia es **0%**

INDICADOR DE EFICACIA
Formula: $OP1 = \frac{N\ GB\ A}{N\ GB\ P} * 100$
Donde: N GB A: Número de Guía Básica Aprobadas. N GB P: Número de Guía Básica Programadas.
Reemplazando: $OP1 = \frac{0}{1} * 100 = 0\%$

Observaciones:

Se determinó que la Unidad cuenta con la propuesta de la Guía Básica, la cual a la fecha no se encuentra aprobada.



EVALUACIÓN – OPERACIÓN 2

SOCIALIZAR CON EL 100% DE LAS DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGIONALES LA GUÍA BÁSICA PARA LA CONFORMACIÓN DE REDES LOCALES PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

PROGRAMA	PROYECTO	SEGÚN POA			SEGÚN AUDITORÍA	
		ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	10.1	Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales.	Informes	17	100%

En fecha 8 de agosto de 2019 se realizó una entrevista con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Sr. Miguel Ángel Albarracín Paredes ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el cual tuvo por objeto la el desarrollo de los cuestionarios de Control Interno (**LP 2/1**) y solicitud de documentación de respaldo de las operaciones ejecutadas del POA 2018 de dicha Unidad, en vista de que no se encontró los informes sobre la socialización, mediante Hoja de Ruta N° SISCO/16945/2019 (**LP 4.1/5**) adjuntando Nota Interna DP/UAI- N°90/2019 del 12 de agosto de 2019 (**LP 4.2/2**), se solicitó a la Defensora del Pueblo, la evaluación y monitoreo al cumplimiento del POA de la gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

El 19 de agosto de 2019, con Hoja de Ruta N° SISCO/16945/2019 (**LP 4.1/6**), adjunta a la Nota Interna DP-SG-UP N°0631/2019 (**LP 4.1/9**), a la cual anexa:

- i. Formulario POA 2018 de la UPGPC (**LC 3.2/27**).
- ii. Reporte monitoreo POA 1er Trimestre 2018 de la UPGPC (**LC 3.2/31**).
- iii. Formulario POA 2018 ajustado (abril 2018) de la UPGPC (**LC3.2/40**).
- iv. Reporte evaluación POA 1er Semestre 2018 de la UPGPC (**LC 3.2/34**).
- v. Reporte monitoreo POA 3er Trimestre 2018 de la UPGPC (**LC 3.2/36**).
- vi. Reporte evaluación final POA 2018 de la UPGPC (**LC 3.2/38**).



Asimismo, adjunto la Hoja de Ruta N° SISCO/3616/2019 (LC 3.2/63), adjuntando Nota Interna DP-UPGPC N°002/2019 del 15 de enero de 2019 (LC 3.2/64) haciendo referencia a la evaluación final correspondiente a la gestión 2018, donde se pudo evidenciar la socialización mediante correo institucional (LC 3.2/67), a las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Defensoriales Regionales.

Fuente: Fuente propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad y Unidad de Planificación.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad socializo con el 100% de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Defensoriales Regionales la Guía Básica para la conformación de Redes Locales para la prevención de conflictos sociales.

Conclusión: De la evaluación a la documentación proporcionada por la Unidad, si bien no cuenta con informes, se evidencio la socialización de una Guía Básica no aprobada mediante correo institucional.

Por lo expuesto el grado de eficacia es 100%

INDICADOR DE EFICACIA
Formula: $OP2 = \frac{N S E}{N S P} * 100$
Donde: N S E: Número de Socializaciones Ejecutadas. N S P: Número de Socializaciones Programadas.
Reemplazando: $OP2 = \frac{17}{17} * 100 = 100\%$

Observaciones: Se determinó que el 100% es 17 porque de acuerdo al organigrama de la gestión 2018, se cuenta con nueve (9) Delegaciones Defensoriales Departamentales y ocho (8) Coordinadoras Defensoriales Regionales.



EVALUACIÓN – OPERACIÓN 3

COORDINAR CON LAS DELEGACIONES DEPARTAMENTALES 9 REUNIONES INTERINSTITUCIONALES CON ACTORES LOCALES IDENTIFICADOS PARA LA CONFORMACIÓN DE REDES DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

PROGRAMA	PROYECTO	SEGÚN POA			SEGÚN AUDITORÍA	
		ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	10.1	Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.	Actas de Reunión	2	22%

En fecha 8 de agosto de 2019 se realizó una entrevista con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Sr. Miguel Ángel Albarracín Paredes ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el cual tuvo por objeto el desarrollo de los cuestionarios de Control Interno (LP 2/1) y solicitud de documentación de respaldo de las operaciones ejecutadas del POA 2018 de dicha Unidad. En esa ocasión se evidencio el INSTRUCTIVO DDP/INSTI/UPGPC-004/2018 de fecha 24 de octubre 2018 (LC 3.2/76) que hace referencia a la “PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES CON LA JEFATURA NACIONAL DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD”, adjuntando el propósito, cronograma y agenda para llevar a cabo las reuniones interinstitucionales (LC 3.2/77).

Revisada la documentación se evidencia 2 listas de reuniones, correspondientes a las Delegaciones Defensoriales Departamentales de Sucre (LC 3.2/80) y Potosí (LC 3.2/81) de fecha 9 de noviembre.

Fuente: Fuente propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad coordino con las Delegaciones Defensoriales Departamentales 9 reuniones



interinstitucionales con actores identificados para la conformación de Redes de Prevención de conflictos sociales.

Conclusión: De la evaluación a la documentación proporcionada por la Unidad, se evidencio 2 listas de Reuniones Interinstitucionales los cuales corresponde a Potosí y Sucre.

Por lo expuesto se determina el grado de eficacia en **22%**.

INDICADOR DE EFICACIA
Formula: $OP3 = \frac{N R E}{N R P} * 100$
Donde: N R E: Número de Reuniones Ejecutadas. N R P: Número de Reuniones Programadas.
Reemplazando: $OP3 = \frac{2}{9} * 100 = 22\%$

Observaciones: En vista de que no se cuenta con las actas de reunión, se tomó en cuenta 2 listas de reuniones de Potosí y Sucre.



EVALUACIÓN – OPERACIÓN 4

REALIZAR EL 100% DE RECOPIACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN OBTENIDA DE LAS DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGIONALES REFERIDA A BUENAS PRÁCTICAS DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES

PROGRAMA	PROYECTO	SEGÚN POA			SEGÚN AUDITORÍA	
		ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	12.1	Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.	Informes	19	56%

En fecha 8 de agosto de 2019 se realizó una entrevista con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Sr. Miguel Ángel Albarracín Paredes ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el cual tuvo por objeto la el desarrollo de los cuestionarios de Control Interno (**LP 2/1**) y solicitud de documentación de respaldo de las operaciones ejecutadas del POA 2018 de dicha Unidad, para esta operación se evidencio un INSTRUCTIVO DDP/INSTI/UPGPC-003/2018 de fecha 14 de septiembre de 2018 (**LC 3.2/84**) que hace referencia a la “REQUERIMIENTO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN DE ACTORES SOCIALES DE LA CONFLICTIVIDAD EN EL DEPARTAMENTO Y REITERA CUMPLIR INSTRUCTIVO 001/2018”, dirigida a los Delegados Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales. **LC 3.2/82**

Dando respuesta al instructivo los Delegados Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales presentan Informes notas internas bajo el siguiente detalle:

N°	REFERENCIA	DDD/CDR	HR	CITE	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	DOCUMENTACIÓN PRESENTADA	
								ACTORES SOCIALES	BUENAS PRÁCTICAS
1	LC 3.2/86	CDR El Alto	17702/2018	DP-CREA-TCB-006/2018	4/10/2018	Teodoro Canaviri	Técnico I de Servicio al Pueblo	✓	✗
2	LC 3.2/94	DDD Chuquisaca	20394/2018	DD-CH-CITE 752/2018	19/10/2018	Edwin Martínez Tapia	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓



3	LC 3.2/107	DDD Tarija	19040/2018	DP/DD/TJA/N°31/18	1/10/2018	Carola Romero Pacello	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓
4	LC 3.2/117	DDD Oruro	19332/2018	S/C	8/10/2018	José Heriberto León Magne	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓
5	LC 3.2/129	DDD Beni	19906/2018	DD-BENI/INF/112/2018	15/10/2018	Alberto Condori Castro	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓
6	LC 3.2/140	CDR Riberalta	19961/2018	S/C	15/10/2018	Oscar Alberto Balderas Montaña	Coordinador Regional	✓	✗
7	LC 3.2/146	DDD Cochabamba	18714/2018	DP/DD/CBBA/NI 107/2018	1/10/2017	Nelson Marcelo Cox Mayorga	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓
8	LC 3.2/165	DDD La Paz	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
9	LC 3.2/169	CDR Puerto Suárez	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
10	LC 3.2/176	CDR Monteagudo	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
11	LC 3.2/181	DDD Potosí	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
12	LC 3.2/186	CDR Yacuiba	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
13	LC 3.2/191	CDR Yungas	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
14	LC 3.2/196	CDR Llallagua	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓

Revisada la documentación se evidencia que las Delegaciones Defensoriales Departamentales de Santa Cruz y Pando y la Coordinadora Defensorial Regional de Chapare, no cumplieron con el INSTRUCTIVO DDP/INSTI/UPGPC-003/2018 de fecha 14 de septiembre de 2018 (**LC 3.2/82**).

Para la calificación del cumplimiento de la operación de asigno valores la documentación que hace mención el INSTRUCTIVO, como se hace regencia a la presentación de 2 documentos se dio un valor de 2,94% por cada documento presentado, la suma del total equivale a 100%.

- ✓ Presento
- ✗ No presente
- DDD** Delegación Defensorial Departamental
- CDR** Coordinadora Defensorial Regional
- S/HR** Sin Hoja de Ruta
- S/C** Sin Cite



N/C No cuenta

Fuente: Fuente propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad realizó el 100% de recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales referida a Buenas Prácticas de intervención de conflictos sociales.

Conclusión: De la evaluación a la documentación proporcionada por la Unidad, se evidenció el cumplimiento parcial del instructivo DP/INTI/UPGPC-003/2018 que solicita el requerimiento de relevamiento de información de actores sociales de la conflictividad en el departamento y reitera cumplir el instructivo 001/2018 referida a la remisión mediante correo electrónico o vías Courier la ficha de Buenas Prácticas, siendo que la Coordinadoras Defensoriales Regionales de El Alto y Riberalta no cumplieron con la presentación de la “Ficha de identificación de Buenas Prácticas” y las Delegaciones Defensoriales Departamentales de La Paz y Potosí, las Coordinadoras Defensoriales Regionales de Puerto Suárez, Monteagudo, Yacuiba, Yungas y Llallagua no cumplieron con la presentación de Actores Sociales.

Por lo expuesto se determina el grado de eficacia de 56%.

INDICADOR DE EFICACIA	
Formula:	$OP4 = \frac{N R\&S E}{N R\&S P} * 100$
Donde:	
N R&S E:	Número de Recopilaciones y Sistematizaciones Ejecutadas.
N R&S P:	Número de Recopilaciones y Sistematizaciones Programadas.
Reemplazando:	$OP4 = \frac{19}{34} * 100 = 56\%$



EVALUACIÓN – OPERACIÓN 5

ELABORAR DE UN PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA LAS ACTUACIONES EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

SEGÚN POA					SEGÚN AUDITORÍA	
PROGRAMA	PROYECTO	ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	12.2	Elaborar de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.	Presentación de Términos de referencia de una Consultoría por Producto para la Elaboración del Protocolo institucional.	0	0%

En fecha 8 de agosto de 2019 se realizó una entrevista con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Sr. Miguel Ángel Albarracín Paredes ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el cual tuvo por objeto el desarrollo de los cuestionarios de Control Interno (**LP 2/1**) y solicitud de documentación de respaldo de las operaciones ejecutadas del POA 2018 de dicha Unidad, para esta operación la hoja de Ruta N° SISCO/11050/2017 (**LC 3.2/201**) adjuntando la Nota Interna UPGPC/NI 023/2017 de fecha 25 de agosto de 2017 (**LC 3.2/202**) haciendo referencia a la inscripción de presupuesto POA 2018, para la contratación de servicio de consultoría, presentando La Matriz de Consultorías por Producto (**LC 3.2/203**) y mediante Hoja de Ruta N° SISCO/16945/2019 (**LP 4.1/5**) adjuntando Nota Interna DP/UAI- N°90/2019 del 12 de agosto de 2019 (**LP 4.2/2**), se solicitó a la Defensora del Pueblo, la evaluación y monitoreo al cumplimiento del POA de la gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

El 13 de agosto de 2019, con Hoja de Ruta N° SISCO/16945/2019 (**LC 4.1/7**), adjunta a la Nota Interna DP-SG-UP N°0631/2019 (**LP 4.1/9**), a la cual anexa:

- i. Formulario POA 2018 de la UPGPC (adjuntado el presupuesto del POA 2018) (**LC 3.2/27**).



Haciendo el seguimiento a la Hoja de Ruta N°SISCO/11050/2017 (**LC 3.2/201**) el cual nos indica que la inscripción de presupuesto para la contratación de servicio de consultoría se encuentra contemplado para el POA 2018.

Por cuanto, revisada la documentación se observó que hasta el 31 de diciembre de 2018 (Alcance del examen de auditoría) no se cuenta con el Protocolo Institucional, por lo cual se hizo el seguimiento mediante el sistema de correspondencia a la Hoja de Ruta N° SISCO/2860/2019 solicitando el inicio de proceso de contratación de consultor (**LC 3.2/205.1**) anexada la Nota Interna DP-UPGPC-N°003/2019 de fecha 18 de enero de 2019 (**LC 3.2/206**) el cual hace referencia a la presentación de TDR (Términos De Referencia) de consultoría individual y adjunta dicho documento (**LC 3.2/207**) se puede evidenciar que hasta la fecha no se hizo la contratación de ningún consultor para la elaboración el Protocolo Institucional y el la solicitud se encuentra archivada en contrataciones (**LC 3.2/212.1**).

Fuente: Fuente Propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad realizo la elaboración de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.

Conclusión: De la evaluación a la documentación proporcionada por la Unidad, no se evidencio que si bien no se cumplió con la presentación de los términos de Referencia de una consultoría por producto para la elaboración del Protocolo Institucional se verifico la presentación de dicho documento con Nota Interna DP-UPGPC-N°003/2019 de fecha 18 de enero de 2019 (**LC 3.2/206**).

Por lo expuesto se determina el grado de eficacia de **0%**.



INDICADOR DE EFICACIA

Formula:

$$OP5 = \frac{NPA}{NPP} * 100$$

Donde:

NPA: Número de Protocolos Aprobadas.

NPP: Número de Protocolos Programados.

Reemplazando:

$$OP5 = \frac{0}{1} * 100 = 0\%$$

Observaciones: El producto se cumplió en la gestión 2019.



EVALUACIÓN – OPERACIÓN 6
**CONSENSUADO Y SOCIALIZAR CON EL 100% DE LAS DELEGACIONES
DEPARTAMENTALES Y REGIONALES EL CONTENIDO DE UN PROTOCOLO DE
INTERVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES**

SEGÚN POA					SEGÚN AUDITORÍA	
PROGRAMA	PROYECTO	ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	12.2	Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.	1 taller ejecutado	0	0%

En fecha 8 de agosto de 2019 se realizó una entrevista con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Sr. Miguel Ángel Albarracín Paredes ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el cual tuvo por objeto el desarrollo de los cuestionarios de Control Interno (LP 2.1) y solicitud de documentación de respaldo de las operaciones ejecutadas del POA 2018 de dicha Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

En lo que respecta a este producto no se evidencio documento de consenso ni socialización debido a que aún no se cuenta con el Protocolo Institucional, pero se obtuvo documentación de las bases del Taller de Capacitación (LP 3.2/213) que no se llevó a cabo.

Fuente: Fuente Propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad realizo el consenso y socialización con el 100% de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales el contenido del protocolo de intervención de conflictos sociales.



Conclusión: Puesto que no se elaboró el Protocolo Institucional, no se pudo consensuar ni socializar. Por lo expuesto se determina el grado de eficacia de **0%**.

INDICADOR DE EFICACIA	
Formula:	$OP6 = \frac{N C\&S E}{N C\&S P} * 100$
Donde:	
N C&S E:	Número de Consensos y Socializaciones Ejecutadas.
N C&S P:	Número de Consensos y Socializaciones Programadas.
Reemplazando:	$OP6 = \frac{0}{1} * 100 = 0\%$

Observaciones: No se cuenta con un Protocolo de intervención de conflictos sociales.



EVALUACIÓN – OPERACIÓN 7

PRESENTAR UN DOCUMENTO "PROTOCOLO DEFENSORIAL DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES" A LA M.A.E. PARA SU APROBACIÓN

SEGÚN POA					SEGÚN AUDITORÍA	
PROGRAMA	PROYECTO	ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	12.2	Presentar un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la MAE para su aprobación.	Documento presentado y aprobado	0	0%

En fecha 8 de agosto de 2019 se realizó una entrevista con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Sr. Miguel Ángel Albarracín Paredes ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el cual tuvo por objeto el desarrollo de los cuestionarios de Control Interno (LP 2/1) y solicitud de documentación de respaldo de las operaciones ejecutadas del POA 2018, en lo que respecta a este producto se evidenció documentación una hoja de ruta N°SISCO/16246/2018 (LC 3.2/216.1), adjuntado el informe DP-UPGPC 013/2018 de fecha 29 de agosto de 2018 (LC 3.2/216.3) que hace referencia a la REPROGRAMACIÓN DE PRODUCTO / OPERACIÓN debido a la alta rotación de personal (LC 3.2/216.3) y que este documento requiere un diagnóstico y análisis investigativo académico (LC 3.2/216.4).

Se hizo el seguimiento a la hoja de ruta y el documento se encuentra archivado y se puede observar que no coordinó con la Unidad de Planificación (LC 3.2/216.5).

Hasta la fecha no se encontró evidencia de la presentación del Protocolo Defensorial de Intervención en Conflictos Sociales.

Fuente: Fuente Propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad realizó la presentación de "PROTOCOLO DEFENSORIAL DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES" a la MAE para su aprobación.



Conclusión: No se elaboró el Protocolo Institucional. Por lo expuesto se determina el grado de eficacia de **0%**.

INDICADOR DE EFICACIA	
Formula:	$OP7 = \frac{N\ PP\ A}{N\ PPA\ P} * 100$
Donde:	
N PP A:	Número de Protocolos Presentados y Aprobadas.
N PPA P:	Número de Protocolos Presentados Aprobados Programados.
Reemplazando:	$OP7 = \frac{0}{1} * 100 = 0\%$

Observaciones: No se presentó ningún Protocolo de Intervención de Conflictos Sociales.



EVALUACIÓN – OPERACIÓN 8
GENERAR ALERTAS A AUTORIDADES E INSTITUCIONES BUSCANDO LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES EN EL 40% DE LAS SITUACIONES, DURANTE LA GESTIÓN 2018

SEGÚN POA					SEGÚN AUDITORÍA	
PROGRAMA	PROYECTO	ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	2.2.5.	Generar alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.	Informe Reporte del Sistema	32	64%

En fecha 8 de agosto de 2019 se realizó una entrevista con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Sr. Miguel Ángel Albarracín Paredes ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el cual tuvo por objeto el desarrollo de los cuestionarios de Control Interno (**LP 2/1**) y solicitud de documentación de respaldo de las operaciones ejecutadas del POA 2018 de dicha Unidad, respecto a esta operación se evidencio lo siguiente:

- Hoja de Ruta N°SISCO/5486/2018 (**LC 3.2/217**) adjuntando el informe DP/UPGPC N°003/2018 de fecha 2 de abril de 2018 (**LC 3.2/218**), el cual hace referencia al informe final de actividades del Dr. Dante Justiniano Segales (Ex Jefe de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad).
- INFORME DE GESTIÓN 2018 DP-UPGPC 01/2019 de fecha 10 de enero de 2019 (**LC 3.2/223**), haciendo referencia al Informe Gestión 2018 de Abog. Wilber Choque Cruz (Ex Jefe de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad).
- INFORME TÉCNICO DP-UPGPC-INF 001/2019 de fecha 28 de enero de 2019 (**LC 3.2/233**), haciendo referencia al informe final de actividades de Norma Teresa Barrientos Gareca (Ex Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad).
- Análisis de los conflictos suscitados en la gestión 2018 (**LC 3.2/239**).



- Registro de conflictos a nivel Nacional el Sistema Integral de Conflictos Sociales (**LC 3.2/249**).
- Nota sin número ni cite del Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, haciendo referencia al total de conflictos en la gestión 2018 (**LC 3.2/252**).
- Registro y monitoreo de Conflictos Sociales en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (**LC 3.2/254**).
- Instructivo DDP/INT/UPGPC-001/2019 de fecha 11 de enero de 2019 (**LC 3.2/263**), haciendo referencia al **“CARGADO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES –SICS Y DESIGNACIÓN DE CONTACTO”**.
- Manual de manejo del Sistema Integrado de Conflictos Sociales SICS (**LC 3.2/266**).
- Detalle de Alertas Tempranas según el Sistema de información de Conflictos Sociales. (**LC 3.2/270**)
- Instructivo DDP/INST/UPGPC-003/2018 de fecha 7 de marzo de 2018 (**LC 3.2/281**) haciendo referencia a la **“ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES - SICS”**.
- Instructivo DP/INST/UPGPC-002/2018 de fecha 5 de junio de 2018 (**LC 3.2/282**) que hace referencia al **“CARGADO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONFLICTOS Y ENVIAR AL WHATSAPP DE LA UPGPC”**.

Por cuanto, revisada la documentación se advierte que el total de conflictos sociales reportados alcanzan a 119 según el informe final del Abog. Wilber Choque Cruz (Ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión de la Conflictividad) (**LC 3.2/223**) y Norma Teresa Barrientos Gareca (Ex Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad) (**LC 3.2/233**).

Sin embargo, mediante Hoja de Ruta N°SISCO/21138/2019 (**LC 4.2/2**) adjuntado la Nota Interna DP/UAI – N° 111/2019 de fecha 23 de septiembre de 2019 (**LC 4.2/1**) se hizo la solicitud de documentación a la Defensora del Pueblo, revisando la documentación el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad el cual nos reporta un total de casos de 110 (**LC 3.2/253**) pero solo 100 cuentan con sus respectivos respaldos (**LC 3.2/254**).

De acuerdo al siguiente detalle:

REFERENCIA	FUENTE	DOCUMENTO	TOTAL DE CONFLICTOS		DIFERENCIA
			SEGÚN UPGPC	SEGÚN AUDITORÍA	
LC 3.2/233	De Abog. Wilber Choque Cruz JEFE NACIONAL DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD	Informe final de la gestión 2018	119 conflictos	122 Conflictos	3 Conflictos
LC 3.2/233	De Norma Teresa Barrientos Gareca TÉCNICO EN PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD	Informe final de la gestión 2018	119 conflictos	122 Conflictos	3 Conflictos
LC 3.2/252	José María Paredes Ruiz TÉCNICO EN PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD	Informe sobre documentación solicitada sobre el SICS	110 conflictos	122 Conflictos	12 Conflictos
LC 3.2/254	José María Paredes Ruiz TÉCNICO EN PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD	Sistema de Información de Conflictos Sociales	100 conflictos	122 conflictos	22 Conflictos

Fuente: Fuente Propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad genero Alertas Tempranas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.

Conclusión: De la evaluación a la documentación proporcionada por la Unidad, se determinó un total 122 conflictos en la gestión 2018 de los cuales se evidencio la generación de treinta y dos (32) Alertas Tempranas.

Por lo expuesto se determina el grado de eficacia de 67%

INDICADOR DE EFICACIA
<p>Formula:</p> $OP8 = \frac{N AT E}{N AT P} * 100$ <p>Donde: N A T E: Número de Alertas Tempranas Ejecutadas. N A T P: Número de Alertas Tempranas Programadas.</p> <p>Reemplazando:</p> $OP8 = \frac{32}{50} * 100 = 65\%$



Observaciones: El total de conflictos sociales reportados alcanzan a 122 según el informe final del Abog. Wilber Choque Cruz (Jefe Nacional de Prevención y Gestión de la Conflictividad 2018) y Norma Teresa Barrientos Gareca (Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad 2018).

Sin embargo, se hizo una solicitud de documentación al personal 2019 el cual nos reporta un total de casos de 110 el cual solo 100 cuentan con sus respectivos respaldos.

En vista de variación en cuanto al total de conflictos sociales registrados en el Sistema de Información de Conflictos Sociales, se determinó hacer la habilitación del SICS para la UAI, en la cual se pudo evidenciar un total de de 131 conflictos sociales, de los cuales se identificó:

- ✓ Duplicidad de registro de los conflictos 7.
- ✓ Pruebas de registro en el sistema 1.
- ✓ Reportes que no son conflictos 1.

Se hizo una depuración de datos, el cual nos determinó un total de 122 conflictos sociales en la gestión 2018.



EVALUACIÓN – OPERACIÓN 9
EN COORDINACIÓN CON LA DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGIONALES
SE HA REALIZADO UNA GESTIÓN PACÍFICA EN EL 20% DE CONFLICTOS
REGISTRADOS EN EL SISTEMA S.I.C.S. A TRAVÉS DEL DIALOGO DURANTE LA
GESTIÓN 2018

SEGÚN POA					SEGÚN AUDITORÍA	
PROGRAMA	PROYECTO	ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	2.2.5.	En coordinación con la Delegaciones Departamentales y Regionales se ha realizado una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema SICS a través del dialogo durante la gestión 2018.	Informes y Notas externas sobre la gestión de los conflictos gestionados	6	25%

En fecha 8 de agosto de 2019 se realizó una entrevista con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Sr. Miguel Ángel Albarracín Paredes ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el cual tuvo por objeto el desarrollo de los cuestionarios de Control Interno (**LP 2/1**) y solicitud de documentación de respaldo de las operaciones ejecutadas del POA 2018 de dicha Unidad, respecto a esta operación se evidencio un Registro de Conflictos Sociales (**LC 3.2/283**) con 87 casos atendidos de los cuales 81 casos en la gestión 2018 y 6 en la gestión 2019.

En fecha 31 de octubre de 2019, se coordinó otra entrevista con dicha Unidad para solicitar documentación de respaldo faltante ya que para este producto es necesario conocer el total de conflictos sociales, quienes fueron partícipes, que acciones defensoriales se tomaron. Se determino hacer una solicitud de instalación del Sistema de Información de Conflictos Sociales (SISC) en un equipo de la Unidad de Auditoría Interna para determinar de manera fehaciente el total de casos registrados en la gestión 2018; ingresando al sistema se puede evidenciar un total de 125 casos en la gestión 2018 (**LC 3.2/162.1**), haciendo un análisis se evidencio:

- i. Duplicidad en registros de conflictos.



- ii. Registro del mismo conflicto en diferentes fechas.
- iii. Registro acontecimientos que no son conflictos.
- iv. Pruebas de llenado del sistema.

Excluyendo los conflictos detallados tenemos un total de 122, el 20% será 24 casos, este monto será el total de casos programados, en coordinación con las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Defensoriales Regionales.

Se hizo una gestión pacífica en 6 casos detallados en el Registro de Conflictos Sociales, detallados a continuación:

N°	REFERENCIA	FECHA	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	DDD	CDR/DDD
1	LC 3.2/314	12/11/2018	SCZ0022018	Santa Cruz	Santa Cruz	Puerto Suarez
2	LC 3.2/316	21/08/2018	LPZ0112018	La Paz	La Paz	Central
3	LC 3.2/318	02/08/2018	PTS0192018	Potosí	Oruro	Llallagua
4	LC 3.2/319	24/07/2018	PTS0172018	Potosí	Potosí	Llallagua
5	LC 3.2/320	18/07/2018	CBB0082018	Cochabamba	Cochabamba	Sucre
6	LC 3.2/322	21/05/2018	ORU0028018	Oruro	Oruro	La Paz

De la revisión de los conflictos atendidos en el SICS se verifico 6 conflictos en las que fueron participes las Delegaciones Defensoriales Departamentales en coordinación con las Coordinadoras Defensoriales Regionales.

Fuente: Fuente Propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad en coordinación con las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales realizo una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema SICS a través del dialogo, durante la gestión 2018.

Conclusión: De la evaluación a la documentación proporcionada por la Unidad, no se evidencio documentación fehaciente que respalde la el trabajo en coordinación con las Departamentales y Regionales. Se trabajo con el total de conflictos registrados en el Sistema de Conflictos Sociales, que tiene un total de 122 casos atendidos en la gestión 2018. Solo



se evidencian 6 casos en los cuales coordinaron las Delegaciones Defensoriales Departamentales en coordinación con las Coordinadoras Defensoriales Regionales. Por lo expuesto se determina el grado de eficacia de 25%

INDICADOR DE EFICACIA	
Formula:	$OP9 = \frac{N\ GPC\ E}{N\ GPC\ P} * 100$
Donde:	
N GPC E:	Número de Gestiones Pacíficas de Conflictos Ejecutadas.
N GPC P:	Número de Gestiones Pacíficas de Conflictos Planificados.
Reemplazando:	$OP9 = \frac{6}{24} * 100 = 25\%$

Observaciones: Se trabajo con el Registro de Conflictos Sociales Atendidos, según la lista alcanza a ochenta y siete (87) casos.



EVALUACIÓN – OPERACIÓN 10
**PARTICIPAR DE FORMA DIRECTA EN LA GESTIÓN, DEL 5% DE CONFLICTOS
SOCIALES REGISTRADOS EN EL S.I.C.S. POR LAS DELEGACIONES
DEPARTAMENTALES Y REGIONALES A NIVEL NACIONAL DURANTE LA GESTIÓN
2018**

SEGÚN POA					SEGÚN AUDITORÍA	
PROGRAMA	PROYECTO	ACCIÓN	PRODUCTO/OPERACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	2.2.5.	Participar de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el SICS por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.	Informes	6	100%

En fecha 8 de agosto de 2019 se realizó una entrevista con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con el Sr. Miguel Ángel Albarracín Paredes ex Jefe Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Sr. José María Paredes Ruiz Técnico en Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el cual tuvo por objeto el desarrollo de los cuestionarios de Control Interno (LP 2/1) y solicitud de documentación de respaldo de las operaciones ejecutadas del POA 2018 de dicha Unidad, respecto a esta operación se evidencio un Registro de Conflictos Sociales (LP 3.2/283) con 87 casos atendidos de los cuales 81 casos en la gestión 2018 y 6 en la gestión 2019.

En fecha se coordinó otra entrevista con dicha Unidad para solicitar documentación de respaldo faltante ya que para este producto es necesario conocer el total de conflictos sociales, quienes fueron partícipes, que acciones defensoriales se tomaron.

Se determino hacer una solicitud de instalación del Sistema de Información de Conflictos Sociales (SISC) en un equipo de la Unidad de Auditoría Interna para determinar de manera fehaciente el total de casos registrados en la gestión 2018; ingresando al sistema se puede evidenciar un total de 128 casos en la gestión 2018 (LP 3.2/262.1), haciendo un análisis se evidencio:

- i. Varios registros del mismo conflicto.



- ii. Registro del mismo conflicto en diferentes fechas.
- iii. Registro o acontecimientos que no son conflictos.
- iv. Pruebas de llenado del sistema.

Excluyendo los conflictos detallados tenemos un total de 122, el 5% será 6 casos, este monto será el total de casos programados para la participar de forma directa en la gestión registrados en el SICS por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.

Se hizo una gestión pacífica en 6 casos detallados en el Registro de Conflictos Sociales, detallados a continuación:

N°	REFERENCIA	FECHA	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
1	LC 3.2/324	21/11/2018	PTS0292018	Potosí	Uncía
2	LC 3.2/326	15/09/2018	LPZ0142018	La Paz	La Asunta
3	LC 3.2/328	10/08/2018	LPZ0102018	La Paz	Inquisivi
4	LC 3.2/330	03/08/2018	ORU0082018	Oruro	Challapata
5	LC 3.2/331	18/03/2018	LPZ0152018	La Paz	La Paz
6	LC 3.2/333	12/03/2018	LPZ0002018	La Paz	La Paz

De la revisión de los conflictos atendidos en el SICS se verifico 6 conflictos en las que fueron participes las Delegaciones Defensoriales Departamentales en coordinación con las Coordinadoras Defensoriales Regionales.

Fuente: Fuente Propia a base de información y documentación proporcionado por la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Objetivo: Verificar si la Unidad de Prevención de Gestión Pacífica de la Conflictividad participo de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el sistema SICS por las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales a nivel nacional, durante la gestión 2018.

Conclusión: De la evaluación a la documentación proporcionada por la Unidad, no se evidencio documentación fehaciente que respalde la el trabajo de la participación en forma



directa del 5% de los conflictos sociales registrados en el SICS, de determino que cumplió con lo planificado.

Por lo expuesto se determina el grado de eficacia de 100%

INDICADOR DE EFICACIA	
Formula:	$OP10 = \frac{N PDCS P}{N PDCS E} * 100$
Donde:	
N PDCS P:	Número de Participaciones Directas en Conflictos Sociales Programadas.
N PDCS E:	Número de Participaciones Directas en Conflictos Sociales Ejecutadas.
Reemplazando:	$OP10 = \frac{6}{6} * 100 = 100\%$

Observaciones: En vista de variación en cuanto al total de conflictos sociales registrados en el Sistema de Información de Conflictos Sociales, se determinó hacer la habilitación del SICS para la UAI, en la cual se pudo evidenciar un total de 128 conflictos sociales, de los cuales se identificó:

- ✓ Varios registros del mismo conflicto.
- ✓ Pruebas de registro en el sistema.
- ✓ Reportes que no son conflictos.

Se hizo una depuración de datos, el cual nos determinó un total de 122 conflictos sociales en la gestión 2018.



7.2.4. DETERMINACIÓN DEL GRADO DE EFICACIA.



AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018

LC 3.1/23

DETERMINACIÓN DEL GRADO DE EFICACIA POR PRODUCTO/OPERACIÓN

CÓD	PRODUCTO/OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD	Ponderación Operación	Ponderación Producto	REPLAZAMOS	Grado de eficacia de Operación	Grado de eficacia de Producto
	2.1.1 Red de prevención de conflictos y alerta temprana.		20%			6,64%
10.1	Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales. Formula: $OP1 = \frac{NGBA}{NGBP} * 100$ Donde: OP1: Operación 1 NGBA: Número de Guía Básica Aprobadas. NGBP: Número de Guía Básica Programadas.	20%			0%	
					$OP1 = \frac{0}{1} * 100 = 0\%$	
10.1	Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales. Formula: $OP2 = \frac{NSE}{NSP} * 100$ Donde: OP2: Operación 2 NSE: Número de Socializaciones Ejecutadas. NSP: Número de Socializaciones Programadas.	20%			20%	
					$OP2 = \frac{17}{17} * 100 = 100\%$	
10.1	Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales. Formula: $OP3 = \frac{NRE}{NRP} * 100$ Donde: OP3: Operación 3 NRE: Número de Reuniones Ejecutadas. NRP: Número de Reuniones Programadas.	60%			13%	
					$OP3 = \frac{2}{9} * 100 = 22\%$	
	2.2.1 Protocolo para las actuaciones de las instituciones del Estado y actores sociales en la prevención de conflictos sociales.		20%			7,84%
12.1	Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales. Formula: $OP4 = \frac{NR&SE}{NR&SP} * 100$ Donde: OP4: Operación 4 NR&SE: Número de Recopilaciones y Sistematizaciones Ejecutadas. NR&SP: Número de Recopilaciones y Sistematizaciones Programadas.	70%			33%	
					$OP4 = \frac{19}{34} * 100 = 56\%$	
12.2	Elaborar de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales. Formula: $OP5 = \frac{NPA}{NPP} * 100$ Donde: OP5: Operación 5 NPA: Número de Protocolos Aprobadas. NPP: Número de Protocolos Programados	10%			0%	
					$OP5 = \frac{0}{1} * 100 = 0\%$	
12.2	Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales. Formula: $OP6 = \frac{NC&SE}{NC&SP} * 100$ Donde: OP6: Operación 6 NC&SE: Número de Consensos y Socializaciones Ejecutadas. NC&SP: Número de Consensos y Socializaciones Programadas.	10%			0%	
					$OP6 = \frac{0}{1} * 100 = 0\%$	



12.2	Presentar un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la MAE para su aprobación.	10%			0%	
	<p>Formula:</p> $OP7 = \frac{N PPA}{N PPA P} * 100$ <p>Donde: OP7: Operación 7 N PPA: Número de Protocolos Presentados y Aprobadas. N PPA P: Número de Protocolos Presentados Aprobados Programados.</p>				$OP7 = \frac{0}{1} * 100 = 0\%$	
2.2.2 Gestión de Conflictos sociales.			60%			42,46%
2.2.5.	Generar alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.	30%			20%	
	<p>Formula:</p> $OP8 = \frac{N AT E}{N ATP} * 100$ <p>Donde: OP8: Operación 8 N AT E: Número de Alertas Tempranas Ejecutadas. N ATP: Número de Alertas Tempranas Programadas.</p>				$OP8 = \frac{32}{50} * 100 = 65\%$	
2.2.5.	En coordinación con la Delegaciones Departamentales y Regionales se ha realizado una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema SICS a través del dialogo durante la gestión 2018.	25%			6%	
	<p>Formula:</p> $OP9 = \frac{N GPC E}{N GPC P} * 100$ <p>Donde: OP9: Operación 9 N GPE: Número de Gestiones Pacíficas de Conflictos Ejecutadas. N GPP: Número de Gestiones Pacíficas de Conflictos Programados.</p>				$OP9 = \frac{6}{24} * 100 = 25\%$	
2.2.5.	Participar de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el SICS por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.	45%			45%	
	<p>Formula</p> $OP10 = \frac{N PDCS P}{N PDCS E} * 100$ <p>Donde: OP9: Operación 9 N PDCS P: Número de Participaciones Directas en Conflictos Sociales Programadas. N PDCS E: Número de Participaciones Directas en Conflictos Sociales Ejecutadas.</p>				$OP10 = \frac{6}{6} * 100 = 100\%$	
TOTAL, EFICACIA			100,00%	TOTAL, EFICACIA		56,94%

FUENTE: Fuente propia a base de información y documentación proporcionada por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

OBJETIVO: Verificar el grado de eficacia de las operaciones programadas en el Programa Operativo Anual Reformulado 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

CONCLUSIÓN: Se determino el grado de eficacia en 56,94%



7.2.5 DETALLE DE PERSONAL UPGPC.

LC 3.2/355

AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DETALLE DE PERSONAL DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018 - 2019

CARGO	NOMBRE	PERIODO		TIEMPO TRABAJADO Y ACEFALIA	FECHA DE NOMBRAMIENTO	FECHA	RENUNCIA		REFERENCIA	CUENTA CON POAI	REQUISITOS DE FORMACIÓN	
		DEL	AL				FECHA	ACEPTACIÓN			SEGÚN POAI	SEGÚN AUDITORÍA
Jefe de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	Dante Fedor Justiniano Segales	1-ene-18	27-abr-18	3 Meses y 26 días	Memorándum N°619/2017 Del 29/12/2017	20/3/2018	SG-UTH-QTE 182/2018 Del 28/03/2018	✓	LC 3.2/356 al LC 3.2/358	✓	Abogado	Abogado
	Acéfalo	28-abr-18	10-jul-18	2 Meses y 12 días	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Wilber Choque Cruz	11-jul-18	28-feb-19	7 Meses y 17 días	Memorándum N°267/2018 Del 11/07/2018	25/2/2019	SG-UTH N°170/2019 Del 28/02/2019	ⓐ	LC 3.2/359 al LC 3.2/361	ⓐ	Abogado	Abogado
	Miguel Ángel Albarracín Paredes	1-mar-19	30-sep-19	3 Meses y 26 días	Memorándum N°069/2019 Del 03/03/2019	30/9/2019	SG-UTH N°782/2019 Del 30/09/2019	ⓐ	LC 3.2/362 al LC 3.2/364	ⓐ	Abogado	Abogado
	Acéfalo	1-sep-19	8-sep-19	7 días	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Carlos Augusto Alejandro Lara Ugarte	9-sep-19	A la fecha	13 días	DP RA N°080/2019-2020 Del 09/10/2019	N/A	N/A	ⓐ	LC 3.2/369 al LC 3.2/372	ⓐ	ⓐ	ⓐ
Técnico en prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	Norma Teresa Barrientos Gareca	1-ene-18	1-mar-19	1 año y 2 Meses	Memorándum N°620/2017 Del 29/12/2017	24/1/2019	SG-UTH N°058/2019 Del 29/01/2019	✓	LC 3.2/373 al LC 3.2/378	✓	Técnico Superior en Ciencias exactas con énfasis en estudios generales	Bachiller en Humanidades
	Acéfalo	2-mar-19	19-mar-19	17 días	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	José María Paredes Ruiz	20-mar-19	A la fecha	7 Meses y 2 días	Memorándum N°076/2019 Del 20/03/2019	N/A	N/A	ⓐ	LC 3.2/379	ⓐ	Egresado de Sociología	Sociología

T/R

✓ Cumple con el requisito

N/A No aplica

ⓐ No cuenta con POAI

ⓑ No cumple con perfil del puesto

FUENTE: Fuente propia a base de información contenida en Files de Personal proporcionado por Unidad de Talento Humano.

OBJETIVO: Verificar que los servidores públicos cumplan los de requisitos mínimos del perfil del puesto según el POAI, también verificar la rotación del personal.

CONCLUSIÓN: Se verificó la alta rotación de personal en la Jefatura de la Unidad y el tiempo de acefalia en Jefatura de 2 meses y 19 días.



7.2.6 VINCULACIÓN POA - PEI

SEGÚN POA				SEGÚN PEI				SEGÚN AUDITORÍA			
PRO GRAMA	PRO YEC TO	N°	PRODUCTO/OPERACIÓN	PRO GRAMA	PRO YEC TO	N°	ACCIONES ESTRATÉGICAS	VINCULADO	NO VINCULADO		
2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	10.1	Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.	2. Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	10.1	Estudio de identificación de actores, formulación de objetivos y metas para la conformación de la Red de prevención de conflictos	✓			
		10.1	Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales.					✓			
		10.1	Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.					✓			
	2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica		12.1		Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.	2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica		12.1	Diagnostico e identificación de actores representativos y con mayor incidencia en la conflictividad y de sus prácticas de prevención y gestión de conflictos según corresponda.	✓	
			12.2		Elaborar de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.					✓	
			12.2		Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.					✓	
		12.2	Presentar un documento "Protocolo Defensorial de					✓			



			intervención en conflictos sociales" a la MAE para su aprobación.						
		2.2.5	Generar alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.						x
		2.2.5	En coordinación con la Delegaciones Departamentales y Regionales se ha realizado una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema SICS a través del dialogo durante la gestión 2018.						x
		2.2.5	Participar de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el SICS por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.						x

T/R

FUENTE: Fuente propia en base a información proporcionada por la Unidad de Planificación.

OBJETIVO: Determinar la vinculación POA y PEI

- ✓ Producto/operación vinculada
- x Producto/operación no vinculada


HGLF
 Noviembre 2019


OSFC
 NOVIEMBRE 2019



7.2.7 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

7.2.7.1 DIFERENCIAS RESPECTO AL NÚMERO TOTAL DE CASOS DE CONFLICTOS DETALLADO EN INFORMES FINALES Y LOS REPORTES DEL SISTEMA S.I.C.S.

CONDICIÓN

A objeto de verificar la cantidad de casos de conflictos sociales registrados en el Sistema SICS (Sistema de Información de Conflictos Sociales), se efectuaron procedimientos para determinar la cantidad total de casos, sin embargo, de la información y documentación proporcionada por la Unidad a cargo, se pudo establecer que existen diferencias sobre el total registrado en el Sistema S.I.C.S., como sigue:

- Mediante Notas Interna DP/UAI-N° 111/2019 del 23/09/2019, la Unidad de Auditoría Interna, solicitó a la Defensora del Pueblo (a.i.), instruir a quien corresponda, proporcionarnos el detalle del total de casos registrados en el SICS de la gestión 2018, para lo cual la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, con nota interna DP-UPGPC-056/2019 del 2/10/2019, el cual señala que el total de conflictos de la gestión 2018 es de 110 registrados en el SICS, sin embargo, revisado el Registro y Monitoreo de Conflictos Sociales emitido por el SICS, adjunto a la nota, únicamente existe evidencia de 100 conflictos sociales registrados.
- Por otro lado, los informes emitidos por los técnicos dependientes de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad mediante Informes DP/UPGPC N° 001/2019 del 10/01/2019, e Informe Técnico DP-UPGPC-INF001/2019 del 28/01/2019, señalan que el total de conflictos sociales registrados en el SICS es de 119 casos.
- Al respecto, la Unidad de Auditoría Interna solicitó el acceso en modo consulta a este sistema, el cual reportó 131 conflictos sociales registrados a nivel nacional, sin embargo, se identificaron registros duplicados de los conflictos (7), pruebas de registro (1), y registros que no corresponden a conflictos (1), como sigue:



Código	Denominación	Fecha de inicio	Tipología	Departamento	Municipio	DDHH Vulnerados	Actores demandantes	Observación
PTS0332018	Retención de Supuestos Chutereros	22/12/18		Potosí	San Pedro de Buena Vista			Duplicidad de registro con distinto código
PTS0372018	Comunarios toman a presuntos chutereros	21/12/18	Seguridad ciudadana étnico cultural	Potosí	San Pedro de Buena vista		Sector Ordinario	
PTS0392018	Falta de consenso para realizar el Claustro Universitario en la "Universidad Nacional SXX)	15/10/18		Potosí	Llallagua		Otro	Duplicidad de registro con el mismo código.
PTS0392018	Falta de consenso para realizar el Claustro Universitario en la "Universidad Nacional SXX)	15/10/18		Potosí	Llallagua			
ORU008/2018	Secuestro funcionarios de la FELCN	03/08/18	Otro	Oruro	Challapata	Vida libertad Dignidad	Policía	Registrado 4 veces con el mismo código
RBT0012018	Toma de la Casa Judicial de Riberalta	25//06/18	Otro	Beni	Riberalta	Debido de proceso	Sector Gremial	Duplicidad de registro con distinto código
RBT0022018	Toma de la Casa Judicial de Riberalta	25//06/18	Otro	Beni	Riberalta	Debido de proceso	Sector Gremial	
CBB0032018	Control Social Sacaba Bloquea pidiendo nuevos juzgados	22/05/18	Otro	Cochabamba	Sacaba	Debido proceso petición	Organización cívica/vecinal	Registro duplicado con distintos códigos
CBB0022018	Control Social Sacaba Bloquea pidiendo nuevos juzgados	22/05/18		Cochabamba	Sacaba			
BEN0042018	Prueba 123Prueba 123Prueba 123	05/11/18	Étnico Cultural	Beni	Trinidad	Salud	Otro	Registro prueba

Consiguientemente, existen 9 casos inadecuadamente registrados en el Sistema SICS, siendo los conflictos sociales simplemente 122.

Por lo mencionado, la Defensoría del Pueblo, no cuenta con información debidamente revisada y verificada que reporte la cantidad integra de conflictos sociales existentes durante la gestión 2018.

Al respecto, se ha visto el instructivo DDP/INST/UPGPC-003/2018 del 7/03/2018, mismo que instruye al responsable de la Unidad de Sistemas, la actualización del Sistema de información de Conflictos Sociales – SICS, toda vez que dicho sistema presentaba fallas para realizar el registro de los conflictos a reportar; asimismo, se tuvo conocimiento sobre el Instructivo DP/INST/UPGPC-002/2018 del 05/06/2018, el cual instruye a los Delegados Defensoriales, Coordinadores Regionales y/o encargados de monitoreo cargar los datos requeridos en el SICS, al respecto, no obstante a los



instructivos emitidos por la Máxima Autoridad Ejecutiva, el Sistema no reporta información debidamente revisada que determine la integridad de los casos registrados.

CRITERIO

Al respecto, la Ley 1178 Ley de Administración y Control Gubernamentales, señala:

Artículo 1, inciso b):

“Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros”

Artículo 5, inciso b):

“Preservar y permitir en todo momento el acceso a esta información a sus superiores jerárquicos y a las personas encargadas tanto de realizar el control interno o externo posterior, como de verificar la eficacia y confiabilidad del sistema de información”

CAUSA

Esta observación se debe a la ausencia de controles directos de procesamiento y supervisión de los responsables, que garanticen básicamente un adecuado registro en el Sistema SICS, y vele por la integridad y exactitud de captación de los datos necesarios, por parte de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y de los responsables del registro y monitoreo de los conflictos a nivel nacional. Asimismo, esta situación se debe a limitado personal con el que cuenta la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

EFFECTO

Asimismo, esta observación genera la susceptibilidad sobre la integridad de la información de casos registrados y atendidos por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, misma que podría originar limitación al momento de la toma de decisiones.



RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la Señora Defensora del Pueblo a.i., instruir:

R01 A la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, realizar el seguimiento y supervisión de los casos registrados en el S.I.C.S. por las Delegaciones Defensoriales Departamentales a fin de contar con información íntegra y real de los casos atendidos, para la toma de decisiones de la Máxima Autoridad ejecutiva.

R02 A la Unidad de Sistemas y Redes, realizar la revisión y ajustes al Sistema S.I.C.S. de manera que genere información íntegra, exacta y oportuna dentro la gestión que corresponda sobre los casos de conflictos sociales presentados a nivel nacional.

COMENTARIO DE LA UNIDAD AUDITADA

Los registros de N° de conflictos no se cierran, en razón al diseño estructural del S.I.C.S., aceptamos la sugerencia técnica de la recomendación.

7.2.7.2 INADECUADO ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN QUE SE GENERA EN LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD.

CONDICIÓN

Mediante Nota interna DP/UAI –N° 111/2019 del 23/09/2019, se solicitó a la Defensora del Pueblo instruir a quien corresponda proporcionarnos el Detalle de instituciones que podrán intervenir en los conflictos y el detalle de convenios y/o acuerdos suscritos vigentes que sirvan como mecanismos para coordinar una prevención de conflicto. Al respecto, mediante nota interna DP-UPGPC-056/2019 del 02/10/2019, la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, señala “Es importante aclarar que de los siete documentos que nos piden, los puntos 6 y 7 no los tenemos a disposición, ya que se procedió a su búsqueda y no se encuentran en archivos.”

Asimismo, de la verificación física realizada por el personal de la Unidad de Auditoría Interna, a la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad no se



evidenció un adecuado archivo de la documentación generada durante la gestión 2018, toda vez que el personal antecesor al presente, no dejó ningún detalle y/o inventariación de la misma, por cuanto tampoco se pudo verificar documentación respecto al cumplimiento de las operaciones del Programa Operativo Anual Reformulado de la gestión 2018.

CRITERIO

Al respecto la Ley 1178 de 20 de julio de 1990, en su Capítulo V Responsabilidad por la Función Pública Art. 28. Señala: *“Todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño, deberes y atribuciones asignados a su cargo”*.

La Constitución Política del Estado aprobada en su Artículo 237 señala:

I. Son obligaciones para el ejercicio de la función pública entre otros:

1. Inventariar y custodiar en oficinas públicas los documentos propios de la función pública, sin que puedan sustraerlos ni destruirlos. La ley regulará el manejo de los archivos y las condiciones de destrucción de los documentos públicos.

Ley N° 2027 de 27 de octubre de 1999 su Artículo 8 (DEBERES). Los servidores públicos entre otros tienen los siguientes deberes:

- h) *Conservar y mantener, la documentación y archivos sometidos a su custodia, así como proporcionar oportuna y fidedigna información, sobre los asuntos inherentes a su función.*

Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, señala:

Artículo 7 (*salvaguarda de documentación*)



“Coordinación de gestión institucional administrara la información y documentación física relacionada con el Plan Estratégico Institucional, Programa Operativo Anual, Seguimiento, Evaluación y otros generados como resultados de la implementación de los subsistemas de Elaboración y al de seguimiento (monitoreo) y evaluación a la ejecución del POA de conformidad con las normas institucionales dispuestas para el efecto de la gestión vigente.

El centro de información y documentación es responsable de custodiar, conservar y archivar la documentación física relacionada al proceso del POA, como respaldo de las gestiones anteriores a la vigente, producto de la utilización de los sistemas informáticos que como apoyo se utilice; facilitando el acceso a dicha información.”

CAUSA

La ausencia de un adecuado archivo de la documentación se debe a la ausencia de formalización de procedimientos sobre salvaguarda de la documentación, así como a la asignación de responsables de su custodia

EFEECTO

Lo descrito genera que la documentación que respalda las actividades desarrolladas en el ejercicio de sus funciones no se encuentre respaldada en su integridad, originando que se deteriore o se extravíe principalmente.

RECOMENDACIÓN

R03 Recomendamos a la Señora Defensora del Pueblo a.i., instruya a la Secretaría General y ésta a la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, realicen el levantamiento de un inventario de documentación, velando la integridad de la misma correspondiente a la gestión 2018, y 2019, asimismo, implantar procedimientos que formalicen la salvaguarda y archivo de documentación.

COMENTARIO DE LA UNIDAD AUDITADA

Aceptamos la recomendación.



7.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

7.3.1. INFORME DE AUDITORÍA.

INFORME DE AUDITORÍA DP-UAI-AUD N° 008/2019

A : Dra. Nadia Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

DE : Lic. Rocío I. Delgado Rodríguez
JEFA UNIDAD AUDITORIA INTERNA
Lic. Jeannette Balboa Tarqui
PROFESIONAL EN AUDITORIA
Lic. Cinthia Milenka Mejía Riveros
TÉCNICO III – AUDITOR INTERNO

REF. : **AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DE LA GESTIÓN 2018.**

FECHA : La Paz, 27 de diciembre de 2019

1. ANTECEDENTES, OBJETIVO, OBJETO, ALCANCE Y METODOLOGÍA.

1.1 ANTECEDENTES.

En cumplimiento al Programa Operativo Anual gestión 2019 de la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo, la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna impartió la instrucción de realizar entre otros la “*Auditoría Operacional a la Eficacia del Cumplimiento de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Gestión 2018*”, mediante Memorandum DP/UAI N° 012/2019 del 10 de junio de 2019.



1.2 OBJETIVO.

Expresar un pronunciamiento sobre la eficacia del cumplimiento de las operaciones de la unidad de prevención y gestión pacífica de la conflictividad, de la Defensoría del Pueblo durante la gestión 2018.

1.3 OBJETO.

Constituyen objeto de la presente auditoría, la información y documentación relacionada con el cumplimiento de las operaciones, como ser: Programa Operativo Anual Reformulado 2018, Informes de Evaluación del POA gestión 2018, Informes relativos al avance y logros y otra información, documentación y normativa existente e inherente relacionada al proceso señalado de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de correspondiente a la gestión 2018.

1.4 ALCANCE.

Nuestro examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional, aprobadas mediante Resolución N° CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016, la evidencia fue documental, obtenida de la propia Defensoría del Pueblo (fuente interna), y el grado de cobertura alcanzó a la revisión del cumplimiento de las operaciones y productos programados y ejecutados en relación al Cumplimiento de las Operaciones, de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

1.5 METODOLOGÍA.

Con la finalidad de acumular y evaluar evidencia competente, suficiente y pertinente para sustentar nuestro pronunciamiento y alcanzar el objetivo de la presente auditoría, se ha aplicado la metodología que se describe a continuación:



Evaluación del sistema de control interno

Para la evaluación del sistema de control interno vigente en la Unidad de Prevención y Gestión pacífica de la Conflictividad, se consideró el registro de los conflictos sociales suscitados a nivel nacional y su seguimiento a través de una prevención y gestión pacífica de conflictos sociales correspondiente a la gestión 2018, bajo la responsabilidad de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, dependiente directamente del Despacho de la Defensoría del Pueblo.


Para la obtención de conocimiento y comprensión de los procedimientos, hemos priorizado las operaciones programadas en el Programa Operativo Anual 2018, de la Unidad de la unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, sobre la base de la información obtenida durante el relevamiento y la evaluación preliminar realizada.

La metodología aplicada para verificar el funcionamiento de los controles fue la siguiente:

- a) Entrevista con el personal de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, con el propósito de conocer las características específicas y la ejecución de los procedimientos y la identificación de los controles existentes, a través de los lineamientos diseñados e implementados y los informes de actividades.
- b) Elaboración de diagramas de flujos sobre estas operaciones
- c) Ejecución de pruebas de recorrido para verificar la vigencia de la totalidad de controles establecidos.
- d) Determinación de Hallazgos de Control Interno.



Técnicas de auditoría aplicadas

Para fines de ejecución de la “Auditoría Operacional a la Eficacia del Cumplimiento de las Operaciones de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Gestión 2018”, se han definido y aplicado las siguientes técnicas de auditoría:

-  Revisión Documental: Utilizada para verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el Programa Operativo Anual reformulado de la gestión 2018 de la








Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad. Asimismo, fue utilizada para determinar la exactitud de los datos respecto al N° de denuncias registradas, N° de denuncias con prevención y/o alertas tempranas, N° de conflictos sociales gestionadas de forma pacífica en coordinación con Delegaciones y Regionales, N° de conflictos sociales gestionados con participación Directa de la Oficina Nacional, registrados en el SICS por las Delegaciones y Regionales durante la gestión 2018.

-  Indagación/entrevista: Utilizada en la obtención de información verbal a través de averiguaciones y reuniones con servidores públicos dependientes de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, respecto al proceso de prevención y/o alertas tempranas y gestión pacífica de conflictos sociales.
-  Comparación: Esta técnica fue utilizada para establecer que los datos y/o información remitida por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, son consistentes con la información formalmente existente y remitida a la Unidad de Planificación.







1.6 NORMATIVA APLICADA.

El examen ha sido efectuado de acuerdo a las siguientes Normativa:






1.6.1 Normas Legales

-  Constitución Política del Estado, texto aprobado a través del Referéndum Constituyente de enero de 2009
-  Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales.
-  Ley del Defensor del Pueblo 870 de 13 de diciembre de 2016.
-  Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE) de 21 de enero de 2016.
-  Decreto Supremo N° 23215, que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República, de 22 de julio de 1992.



-  Decreto Supremo N° 23318-A, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, de 3 de noviembre de 1992, modificado por el D.S. N° 26237 de 29 de junio de 2001.
-  Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado con Resolución Administrativa N° DP-A-116/2014 de 23/07/2014.
-  POA 2018 Reformulado de la UPGP, aprobado con Resolución Administrativa N° RADP 31/2018 de 12/04/2018
-  PEI 2016-2020 Institucional, aprobado con Resolución Administrativa N° RADP 56/2017 de 30/03/2017.
-  Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado con Resolución Administrativa N° DP-A-87/2016, vigente a partir del 09/09/2016.
-  Otras disposiciones legales y técnicas, vigentes a la fecha de la Auditoría.

1.6.2 Normatividad Técnica

-  Normas Generales de Auditoría Gubernamental (NAG) – Norma de Auditoría Operacional, emitidas por Contraloría General del Estado NE/CE-011 aprobada mediante Resolución CGE /094/2012 de 27/08/2012.
-  Normas de Auditoría Operacional, aprobada con Resolución N° CGE/057/2016 de 06/07/2016
-  Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, emitidas por la Contraloría General de la República y aprobadas mediante Resolución CGR – 1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, vigentes a partir de enero de 2001.
-  Guía para la Evaluación del proceso de Control Interno, aprobada mediante Resolución N° CGR/295/2008 de 16 de diciembre de 2008, emitida por la Contraloría General del Estado.
-  Guía para la Aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicos de Control Interno Gubernamental, aprobada mediante Resolución N° CGR-1/173/2002 de 31/10/2002.



2. MARCO NORMATIVO GENERAL Y ESPECIFICO

2.1 Marco Legal General

La Defensoría del Pueblo es una institución creada con las reformas constitucionales de 1994, puesta en vigencia el año 1998 mediante Ley N° 1818 y mantenida en la Constitución Política del Estado de 2009 emergente de las reformas efectuadas Asamblea Constituyente, cuya función primordial es velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución Política el Estado, las leyes y los instrumentos internacionales, asimismo a la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior. (Artículo 218 Constitución Política del Estado).

La Ley 870 del Defensor del Pueblo se promulgó el 13 de diciembre de 2016 y reemplaza a la Ley 1818, el objeto de la nueva Ley es “regular las atribuciones, prerrogativas, organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de las acciones de defensa de la sociedad establecidas en la Constitución Política el Estado.

La Ley de la Defensoría del Pueblo define las atribuciones de la institución entre las que destacan la presentación de proyectos de Ley, la construcción de propuestas de modificación a leyes, decretos y resoluciones no judiciales, a la investigación de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos individuales y colectivos, a formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales y **sugerencias para la inmediata adopción de correctivos** y medidas que aporten al cumplimiento, vigencia y promoción de los derechos humanos a todos los órganos e instituciones del Estado y a emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.



Por lo tanto, las atribuciones defensoriales permiten desde su nuevo marco normativo, la actuación de la Defensoría del Pueblo en la prevención y la participación activa en la gestión de conflictos, en el ámbito de sus responsabilidades y mandatos.

Bajo estas premisas, se define de manera específica los aportes de la Defensoría del Pueblo al Pilar 12 “Disfrute y felicidad” de la Agenda Patriótica 2025, el cual está referido al permanente desafío que es el de construir la nueva identidad plurinacional basada en el vivir Bien y la defensa de la cultura de la vida, promoviendo el respeto mutuo y la valoración de los derechos de la Madre Tierra y del pueblo boliviano a vivir en una sociedad justa sin pobreza, en el marco de la interculturalidad así como en el respeto de las diferentes formas de expresión sociocultural del Estado Plurinacional, incluyendo la promoción de las diferentes expresiones culturales.

La Defensoría del Pueblo en este contexto aportará principalmente a la Meta 1: Promover los derechos del pueblo boliviano y de la Madre Tierra para vivir en una sociedad justa, equitativa, sin pobreza, que es una innovación constitucional que permite a la Defensoría enfocar sus acciones de manera integral y que estén relacionadas con la convivencia pacífica.

Asimismo, la nueva Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, en su artículo 4 define principios para la actuación de la Defensoría del Pueblo, como sigue:

Principios

Accesibilidad. La Defensoría del Pueblo deberá otorgar a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando patrocinios, trámites o condiciones para su intervención.

Celeridad. Los asuntos de competencia de la Defensoría del Pueblo, serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.

Gratuidad. Todos los servicios, apoyos y asesoramientos de la Defensoría del Pueblo, serán gratuitos.

Interculturalidad. La Defensoría del Pueblo promoverá la interculturalidad entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones, para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.



Solidaridad y Servicio al Pueblo. Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos.

Oficiosidad. La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato.

Motivación de los Actos. Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo, deben tener la debida motivación derivadas del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo, así como de corroborar si los mismos se apegan al ordenamiento jurídico.

Confidencialidad y Reserva. La Defensoría del Pueblo tiene la obligación de proteger la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o proporcionan información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales. En estos casos, la información recogida puede ser declarada de carácter reservada.

Valores

Justicia. Tenemos como horizonte y práctica cotidiana el velar por el acceso a la justicia para todos, reconociendo la responsabilidad de la sociedad en todos sus niveles de forma integral para con ella, especialmente de las personas con derechos vulnerables.

Compromiso. Nos comprometemos con la defensa, promoción y ejercicio de los Derechos Humanos de los bolivianos y las bolivianas, a los que consideramos la base, sustento y guía imprescindible para la construcción, vigencia y consolidación del Estado Plurinacional

Transparencia. Mantenemos nuestro accionar de forma profesional en el marco de las normas y leyes, como ejemplo de legalidad, dispuestos en todo momento a dar cuenta de nuestras actividades

Objetividad. Somos imparciales, estamos libres de prejuicios, nos guiamos por mantener una posición neutral en el marco de las normas y las leyes, escuchamos las posiciones sin juicio de valor para brindar un servicio integral.

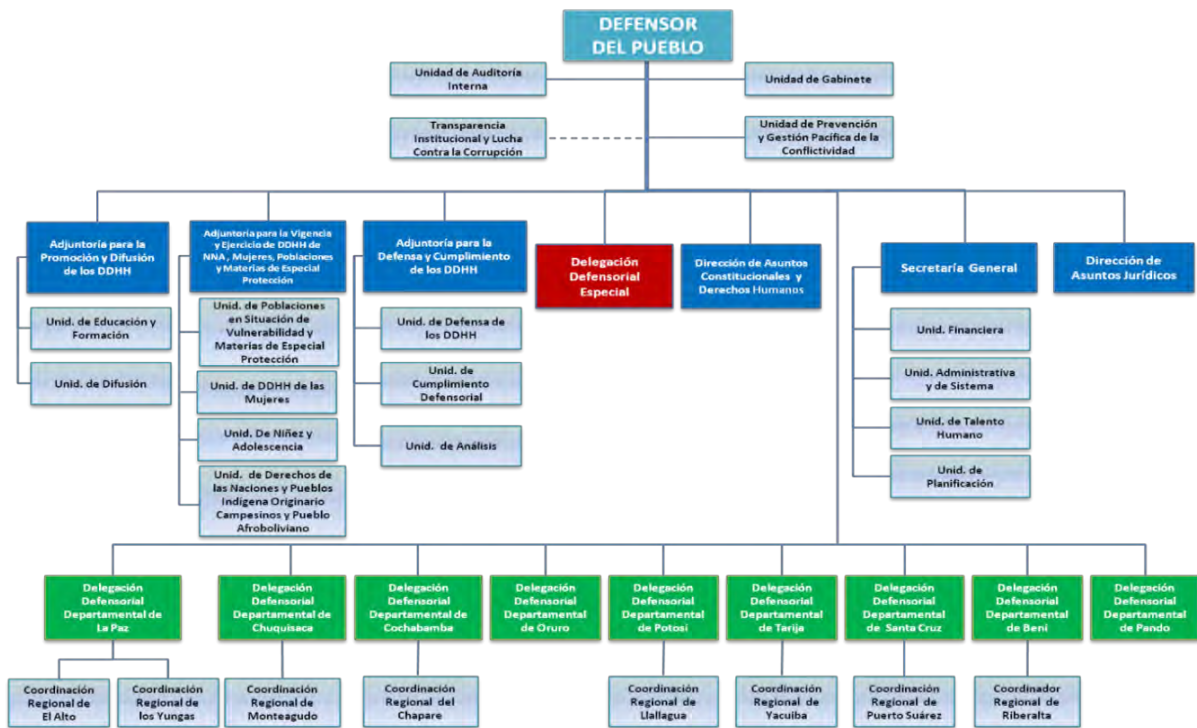
Respeto. Reconocemos, apreciamos y valoramos las cualidades de los demás con tolerancia, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas; en función del pluralismo de nuestra nación y su diversidad.



Pro actividad. Asumimos la responsabilidad de la iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras eficaces, siendo oportunos en nuestro actuar.

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo se encuentra aprobada mediante Resolución Administrativa RADP N°188/2017 del 29 de diciembre de 2017, y es como sigue:



Por lo expuesto, podemos evidenciar que la Defensoría del Pueblo cuenta además de su estructura administrativa y de operación técnica, misma que se concentra en la Oficina Nacional, ubicada en la ciudad de La Paz, también cuenta con 9 Delegaciones Defensoriales Departamentales a nivel nacional, y 8 Coordinaciones Regionales dependientes de su correspondiente Delegación Defensorial Departamental.

Es necesario mencionar que la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad (Objeto de nuestra auditoría), depende directamente de Despacho de la



Defensoría del Pueblo. Asimismo, el personal dependiente de dicha Unidad, está constituido por los siguientes servidores (as) públicos (as):

CARGO	NOMBRE	PERIODO		FECHA DE NOMBRAMIENTO
		DEL	AL	
Jefe de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	Dante Fedor Justiniano Segales	1/01/18	27/04/18	Memorándum N°619/2017 Del 29/12/2017
	Wilber Choque Cruz	11/07/18	28/02/19	Memorándum N°267/2018 Del 11/07/2018
	Miguel Ángel Albarracín Paredes	1/03/19	30/09/19	Memorándum N°069/2019 Del 01/03/2019
	Carlos Augusto Alejandro Lara Ugarte	9/09/19	A la fecha	DP RA N°080/2019-2020 Del 09/10/2019
Técnico en prevención y gestión Pacífica de la conflictividad.	Norma Teresa Barrientos Gareca	01/01/18	01/03/19	Memorándum N°620/2017 Del 29/12/2017
	José María Paredes Ruiz	20/03/19	A la fecha	Memorándum N°076/2019 Del 20/03/2019

Fuente: Propia elaborada a base de los Files de Personal proporcionados por la Unidad de Talento Humano.

3. NATURALEZA Y COMPRENSIÓN DE LAS OPERACIONES

3.1 Unidad Organizacional Ejecutora.

La Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, en el marco de la Ley N° 870, llevó a cabo el Proceso de Red de Prevención y Alerta Temprana y de Gestión de Conflictos Sociales durante la gestión 2018, tal como sigue:

“ARTÍCULO 14. (FUNCIONES). La Defensora o el Defensor del Pueblo, además de las atribuciones conferidas, tendrá las siguientes funciones:

*1. Promover la **cultura del diálogo** y de respeto a los derechos humanos, en situación de **conflictos sociales**, a través de la **gestión y la prevención**.*

*7. Servir de facilitador en la resolución de **conflictos** en las materias de su competencia cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados.*



[...]

10. Desarrollar investigaciones a denuncia o de oficio, audiencias públicas, orientación ciudadana, generar **alertas tempranas** y recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos para garantizar la vigencia plena de los derechos humanos.” (El remarcado es nuestro)

“ARTÍCULO 23. (ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN). I. Las estrategias de intervención de la Defensoría del Pueblo, serán las siguientes:

[...]

d) Investigación por denuncias.

e) Investigación de oficio.

f) Monitoreo y alertas tempranas.”

3.2 Presupuesto programado.

La Defensoría del Pueblo, durante la gestión 2018 tuvo un presupuesto de Bs 35.505.625,02, de los cuales se ejecutó Bs 33.463.336,31, correspondiente al 82% del total programado.

PROG RAMA	FUENTE - ORG	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO PROGRAMADO REFORMULADO O POR CATEGORÍA PROGRAMÁTICA (PPRCP)	PRESUPUESTO EJECUTADO POR CATEGORÍA PROGRAMÁTICA	% EJECUTADO SEGÚN SIGEP	% EJECUTADO SEGÚN PLANIFICACIÓN	SALDO POR EJECUTAR
0	41-111 - 80-565-720	Gastos Administrativos - Control Social	31.711.386,58	30.637.700,55	96,61	82%	1.073.686,03
90	41-111-80-344-345-565	Derechos Humanos en el Proceso de Const. - Exigibilidad y Justicia de los DD.HH. Del Estado Plurinacional	2.856.198,44	1.893.322,75	66,29		962.875,69
91	41-111	Personas con Discapacidad	938.040,00	932.313,01	99,39		5.726,99
Total			35.505.625,02	33.463.336,31	94,25	82%	2.042.288,71

Fuente: Obtenido de la Resolución Administrativa N° RADP 123/2017 del 07/09/2017 que aprueba el Anteproyecto de Presupuesto 2018, y Resolución Administrativa N° RADP 05/2018, RADP 44/2018, RADP 53/2018 y RADP 63/2018 del 24/01/2018, 03/005/2018, 14/05/2018 y 18/05/2018 respectivamente, mismas que incrementan el presupuesto en Bs 3.587.358,02.

Al respecto, el Programa 90 incluye las operaciones, proyectos y actividades de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.



3.3 Misión, Visión y Acciones de Corto Plazo.

3.3.1 Misión.

“Somos una institución del Estado Plurinacional al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los derechos humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos”.

3.3.2 Visión.

“Ser referentes y revolucionarios en la defensa y promoción de los derechos humanos transformando realidades”.

3.3.3 Acciones de Corto Plazo/Objetivos Específicos.

El Programa Operativo Anual Reformulado de la gestión 2018, aprobado mediante Resolución Administrativa No. RADP 31/2018 de 12 de abril de 2018, en relación a las acciones de corto plazo (operaciones), planificadas por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, consta de 3 (tres) productos programados y 10 operaciones, de acuerdo con el siguiente detalle:

CÓD	PRODUCTO/OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD
2.1.1	RED DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO Y ALERTA TEMPANA.
10.1.1	Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.
10.1.2	Se ha socializado con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales hasta el segundo trimestre.
10.1.3	Se ha coordinado con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.
2.2.1	PROTOCOLOS PARA LAS ACTUACIONES DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO Y ACTORES SOCIALES EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS.
12.1.1	Se ha realizado el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.
12.2.1	Se ha realizado la elaboración de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.



12.2.2	Se ha consensado y socializado con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.
12.2.3	Se ha presentado un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la M.A.E. para su consideración.
2.2.5	GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.
2.2.5.1	Generar alerta a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.
2.2.5.2	En coordinación con las Delegaciones Departamentales y Regionales realizar una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema S.I.C.S. a través del dialogo durante la gestión 2018.
2.2.5.3	Participar de forma directa en la gestión del 5% de conflictos sociales registrados en el S.I.C.S. por las delegaciones departamentales Y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.

4. PROCEDIMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS OPERACIONES DE PREVENCIÓN, ALERTA TEMPRANA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

Considerando que la presente auditoría estuvo orientada a determinar el grado de eficacia de las operaciones ejecutadas en el Proceso de Prevención y Alerta temprana y Gestión de Conflictos Sociales, para el logro de las acciones de corto plazo (objetivos) a cargo de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, se consideró en su evaluación por cada producto programado que cuenta con operaciones, como sigue:

a) RED DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO Y ALERTA TEMPANA.

Para determinar la eficacia de las operaciones contenidas en este producto, se han considerado el cumplimiento de las mismas:

Ponderación: Se le asignó el 20% de ponderación, toda vez que las actividades y tareas de este producto corresponden a regular el diseño organizacional de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y consiguiente formalización de sus funciones y procedimientos, misma que fueron evaluadas con las siguientes formulas:

CÓD	PRODUCTO/OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD	Ponderación Operación	Ponderación Producto
	2.1.1 Red de prevención de conflictos y alerta temprana.		20%
10.1	Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.	20%	
	$GBCRLIPGCS = \frac{GBCRLIPGCS E}{GBCRLIPGCS P} * 100 \%$ <p><i>GBCRLIPGCS = Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y gestión de Conflictos Sociales</i> <i>GBCRLIPGCS E = Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y gestión de Conflictos Sociales Ejecutadas</i> <i>GBCRLIPGCS P = Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y gestión de Conflictos Sociales Programadas</i></p>		
10.1	Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales.	20%	
	$SGBCLRPCS = \frac{SDDYRGCRLPCS E}{SDDYRGCRLPCS P} * 100\%$ <p><i>SGBCLRPCS = Socialización de la Guía Básica para la conformación de Redes Locales para la prevención de Conflictos Sociales con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales.</i> <i>SDDYRGCRLPCS E = N° Socializaciones con las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales Ejecutados</i> <i>SDDYRGCRLPCS P = N° Socializaciones con las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales Programados</i></p>		
10.1	Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.	60%	
	$RIALICRPCS = \frac{RIALICRPCS E}{RIALICRPCS P} * 100\%$ <p><i>RIALICRPCS = Reuniones Interinstitucionales con Actores Locales Identificados para la Conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales</i> <i>RIALICRPCS E = Reuniones Interinstitucionales con Actores Locales Identificados para la Conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales Ejecutados</i> <i>RIALICRPCS P = Reuniones Interinstitucionales con Actores Locales Identificados para la Conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales Programados</i></p>		

b) PROTOCOLOS PARA LAS ACTUACIONES DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO Y ACTORES SOCIALES EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS.

Para determinar la eficacia de las operaciones contenidas en este producto, se han considerado el cumplimiento de las mismas:

Ponderación: Se le asignó el 20% de ponderación, toda vez que las actividades y tareas de este producto corresponden a regular el diseño organizacional de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, con relación a los protocolos y



actuaciones de las Instituciones del Estado, y consiguiente formalización de sus funciones y procedimientos, misma que fueron evaluadas con las siguientes formulas:

CÓD	PRODUCTO/OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD	Ponderación Operación	Ponderación Producto
	2.2.1 Protocolo para las actuaciones de las instituciones del Estado y actores sociales en la prevención de conflictos sociales.		20%
12.1	Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.	70%	
	$RSIODDRBPICS = \frac{RSIODDRBPICS E}{RSIODDRBPICS P} * 100\%$ <p><i>RSIODDRBPICS = Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales</i> <i>RSIODDRBPICS E = Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales Ejecutados</i> <i>RSIODDRBPICS P = Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales Programados</i></p>		
12.2	Elaborar de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.	10%	
	$PIAPGCS = \frac{PIAPGCS E}{PIAPGCS P} * 100\%$ <p><i>PIAPGCS = Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.</i> <i>PIAPGCS E = Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales Ejecutados</i> <i>PIAPGCS P = Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales Programados</i></p>		
12.2	Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.	10%	
	$CSDDRCPICS = \frac{CSDDRCPICS E}{CSDDRCPICS P} * 100\%$ <p><i>CSDDRCPICS = Consensos y socializaciones con el las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales</i> <i>CSDDRCPICS E = Consensos y socializaciones con el las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales Ejecutados</i> <i>CSDDRCPICS P = Consensos y socializaciones con el las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales Programados</i></p>		
12.2	Presentar un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la MAE para su aprobación.	10%	
	$PDICSDMA = \frac{PDICSDMA E}{PDICSDMA P} * 100\%$ <p><i>PDICSDMA = Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales derivados a la MAE para su aprobación</i> <i>PDICSDMA E = Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales derivados a la MAE para su aprobación Ejecutados</i> <i>PDICSDMA P = Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales derivados a la MAE para su aprobación Programados</i></p>		

c) GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.

Para determinar la eficacia de las operaciones contenidas en este producto, se han considerado el cumplimiento de las mismas:

Ponderación: Se le asignó el 60% de ponderación, toda vez que las actividades y tareas de este producto son sustantivas para operativizar las actividades correspondientes a la Defensoría del Pueblo, misma que fueron evaluadas con las siguientes formulas:

CÓD	PRODUCTO/OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD	Ponderación Operación	Ponderación Producto
	2.2.2 Gestión de Conflictos sociales.		60%
2.2.5.	Generar alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.	30%	
	$AAIBPCSDS = \frac{AAIBPCSDS E}{AAIBPCSDS P} * 100\%$ <p><i>AAIBPCSDS = Alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales durante la gestión 2018</i> <i>AAIBPCSDS E = Alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales durante la gestión 2018 Ejecutadas</i> <i>AAIBPCSDS P = Alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales durante la gestión 2018 Programadas</i></p>		
2.2.5.	En coordinación con la Delegaciones Departamentales y Regionales se ha realizado una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema SICS a través del dialogo durante la gestión 2018.	25%	
	$GPRCDDRADDG = \frac{GPRCDDRADDG E}{GPRCDDRADDG P} * 100\%$ <p><i>GPRCDDRADDG = Gestiones pacificas realizadas en coordinación con las Delegaciones Departamentales y Regionales, a través del dialogo durante la gestión 2018</i> <i>GPRCDDRADDG E = Gestiones pacificas realizadas en coordinación con las Delegaciones Departamentales y Regionales, a través del dialogo durante la gestión 2018 Ejecutadas</i> <i>GPRCDDRADDG P = Gestiones pacificas realizadas en coordinación con las Delegaciones Departamentales y Regionales, a través del dialogo durante la gestión 2018 Programadas</i></p>		
2.2.5.	Participar de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el SICS por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.	45%	
	$PFDGDDRNNNG = \frac{PFDGDDRNNNG E}{PFDGDDRNNNG P} * 100\%$ <p><i>PFDGDDRNNNG = Participaciones de forma directa en la gestión, por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018</i> <i>PFDGDDRNNNG E = Participaciones de forma directa en la gestión, por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018 Ejecutadas</i> <i>PFDGDDRNNNG P = Participaciones de forma directa en la gestión, por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018 Programadas</i></p>		



5. CRITERIOS DE MEDICIÓN.

Para alcanzar el objetivo de la Auditoría Operacional de la eficacia del cumplimiento de las operaciones del Proceso de Prevención y Alerta Temprana y Gestión de Conflictos Sociales de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la gestión 2018, la Unidad de Auditoría Interna aplicó los criterios de seguimiento y evaluación establecidos en el Plan Estratégico Institucional P.E.I. 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo aprobado mediante Resolución Administrativa RADP N°056/2017 del 30 de marzo de 2017, que establece lo siguiente:

DE	A	CRITERIO DE EFICACIA
55%	75%	LIMITADO
76%	90%	RAZONABLE
90%	100%	ÓPTIMO

Asimismo, en caso de que la evaluación de la operación programada obtenga un resultado inferior al 55%, se considera **INEFICAZ**.

6. RESULTADOS DEL EXAMEN.

A continuación, se exponen los resultados de la auditoría operacional sobre la eficacia de las operaciones del Proceso de Red de Prevención, Alerta Temprana y Gestión de Conflictos Sociales de la gestión 2018.

6.1 PRONUNCIAMIENTO DEL AUDITOR.

El pronunciamiento sobre la eficacia de las operaciones del Proceso de Red de Prevención, Alerta Temprana y Gestión de Conflictos Sociales de la Gestión 2018, se expondrán por operaciones del producto y por el proceso, como sigue:

6.1.1 EFICACIA DE LAS OPERACIONES DE LA RED DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO Y ALERTA TEMPRANA.

De la evaluación de la documentación que respalda el cumplimiento del Programa Operativo Anual Reformulado de la gestión 2018, de la Unidad de Prevención y Gestión



Pacífica de la Conflictividad, se determinó que el producto Red de Prevención de Conflicto y Alerta Temprana alcanzó al 33%, calificando este producto como INEFICAZ.

CÓD	2.1.1.RED DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO Y ALERTA TEMPANA.	% ALCANZADO	PONDERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
10.1.1	Se ha elaborado una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.	0%	20%	0%
10.1.2	Se ha socializado con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales hasta el segundo trimestre.	100%	20%	20%
10.1.3	Se ha coordinado con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.	22%	60%	13%
TOTAL, PORCENTAJE			100%	33%
CALIFICACIÓN				INEFICAZ

De cada operación se tienen los siguientes resultados:

a) EFICACIA EN LA ELABORACIÓN DE UNA GUÍA BÁSICA PARA LA CONFORMACIÓN DE REDES LOCALES INTERINSTITUCIONALES PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.

Se pudo evidenciar que la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, durante la gestión 2018, elaboró una Guía Básica, misma que fue remitida a la Máxima Autoridad del Estado a través de la Nota Interna DP-UPGPC-N° 0019/2018 del 1 de octubre de 2018 para su correspondiente consideración y aprobación, sin embargo, fue devuelta por el Jefe de Gabinete con Hoja de Ruta SISCO/20341/2018 del 19 de octubre de 2018, con proveído “*Por instrucción de la MAE proseguir*”, sin embargo, a la fecha de éste informe la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, no cuenta con el documento formalizado u otro documento que justifique la ausencia de ejecución de esta operación, toda vez que conforme al POA Reformulado de 2018, el medio de verificación es el “DOCUMENTO ELABORADO Y APROBADO”.



Por lo tanto, de la evaluación al cumplimiento de esta operación programada en el Plan Operativo Anual Reformulado gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; se establece que el grado de eficacia en 0%, toda vez que la misma **NO FUE EJECUTADA**.

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
Elaborar una Guía Básica para la conformación de Redes Locales Interinstitucionales para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.	1	0	0%	No ejecutado

b) EFICACIA EN LA SOCIALIZACIÓN CON EL 100% DE LAS DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGIONALES LA GUÍA BÁSICA PARA LA CONFORMACIÓN DE REDES LOCALES PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.

Se ha revisado la documentación adjunta a la Nota Interna DP-UPGPC N°002/2019 del 15/01/19 (Hoja de Ruta N° SISCO/3616/2019), a través de la cual se pudo evidenciar la socialización de la Guía Básica, mediante correo institucional. Al respecto, dicho correo institucional fue remitido al total de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales (9 Delegaciones Defensoriales Departamentales, 8 Coordinadoras Regionales).

Por cuanto, de la evaluación al cumplimiento de la operación programada en el Plan Operativo Anual Reformulado gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; se establece que el grado de eficacia en 100%, toda vez que la señalada operación **FUE EJECUTADA DE MANERA OPTIMA**.

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
Socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales la Guía Básica para la Conformación de Redes Locales para la Prevención de Conflictos Sociales.	17	17	100%	Optimo



c) EFICACIA EN LA COORDINACIÓN CON LAS DELEGACIONES DEPARTAMENTALES 9 REUNIONES INTERINSTITUCIONALES CON ACTORES LOCALES IDENTIFICADOS PARA LA CONFORMACIÓN DE REDES DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.

Al respecto, se evidenció el Instructivo DDP/INSTI/UPGPC N° 004/2018 del 24/10/18 emitido por el Defensor del Pueblo, mismo que instruye “Programar reuniones interinstitucionales de coordinación entre la Delegación Departamental y Actores Locales identificados para la conformación de redes de prevención de conflictos sociales”, consiguientemente se pudo evidenciar dos formularios de “Reunión Interinstitucional” ambas del 9 de noviembre, correspondientes a las Delegaciones Defensoriales Departamentales Potosí y Sucre.

Por lo señalado, de la evaluación al cumplimiento de esta operación programada en el Plan Operativo Anual Reformulado gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; se establece que el grado de eficacia es 22%, toda vez que la señalada operación, *NO FUE EJECUTADA*.

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
Coordinar con las Delegaciones Departamentales 9 reuniones interinstitucionales con actores locales identificados para la conformación de Redes de Prevención de Conflictos Sociales.	9	2	22%	No ejecutado

6.1.2 . EFICACIA EN OPERACIONES DE LOS PROTOCOLOS PARA LAS ACTUACIONES DEL ESTADO Y ACTORES SOCIALES EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS.

De la evaluación de la documentación que respalda el cumplimiento del Programa Operativo Anual Reformulado de la gestión 2018, de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, alcanzó a un 39% siendo INEFICAZ el cumplimiento de este producto como se sigue:

CÓD	2.2.1 PROTOCOLOS PARA LAS ACTUACIONES DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO Y ACTORES SOCIALES EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS.	% ALCANZADO	PONDERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
12.1.1	Se ha realizado el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.	56%	70%	39%
12.2.1	Se ha realizado la elaboración de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.	0%	10%	0%
12.2.2	Se ha consensuado y socializado con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.	0%	10%	0%
12.2.3	Se ha presentado un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la M.A.E. para su consideración.	0%	10%	0%
TOTAL, PORCENTAJE			100%	39%
CALIFICACIÓN				INEFICAZ

De cada operación se tienen los siguientes resultados:

a) EFICACIA EN LA REALIZACIÓN DEL 100% DE RECOPIACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN OBTENIDA DE LAS DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGIONALES REFERIDA A BUENAS PRÁCTICAS DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES.

Al respecto, se evidenció un Instructivo DDP/INSTI/UPGPC-003/2018 de fecha 14 de septiembre de 2018, emitida por el Defensor del Pueblo el cual hace referencia a la "REQUERIMIENTO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN DE ACTORES SOCIALES DE LA CONFLICTIVIDAD EN EL DEPARTAMENTO Y REITERA CUMPLIR INSTRUCTIVO 001/2018", dicho documento fue dirigido a los Delegados Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales para su cumplimiento.

Dando respuesta al instructivo los Delegados Defensoriales Departamentales (9) y Coordinadoras Regionales (8) presentaron Informes y notas internas sobre la



sistematización de los actores sociales (17) y las buenas prácticas (17), fueron proporcionadas por las bajo el siguiente detalle:

N°	DDD/CDR	HR	CITE	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	DOCUMENTACIÓN PRESENTADA	
							ACTORES SOCIALES	BUENAS PRÁCTICAS
1	CDR El Alto	17702/2018	DP-CREA-TCB-006/2018	4/10/2018	Teodoro Canaviri	Técnico I de Servicio al Pueblo	✓	✗
2	DDD Chuquisaca	20394/2018	DD-CH-CITE 752/2018	19/10/2018	Edwin Martínez Tapia	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓
3	DDD Tarija	19040/2018	DP/DD/TJA/N° 31/18	1/10/2018	Carola Romero Pacello	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓
4	DDD Oruro	19332/2018	S/C	8/10/2018	José Heriberto León Magne	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓
5	DDD Beni	19906/2018	DD-BENI/INF/112/2018	15/10/2018	Alberto Condori Castro	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓
6	CDR Ribalta	19961/2018	S/C	15/10/2018	Oscar Alberto Balderas Montaña	Coordinador Regional	✓	✗
7	DDD Cochabamba	18714/2018	DP/DD/CBBA/NI 107/2018	1/10/2017	Nelson Marcelo Cox Mayorga	Delegado Defensorial Departamental	✓	✓
8	DDD La Paz	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
9	CDR Puerto Suárez	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
10	CDR Monteagudo	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
11	DDD Potosí	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
12	CDR Yacuiba	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
13	CDR Yungas	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
14	CDR Chapare	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✓
15	DDD Santa Cruz	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✗
16	DDD Pando	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✗
17	CDR Llallagua	S/HR	S/C	N/C	N/C	N/C	✗	✗

Fuente Propia en base a la documentación proporcionada por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

✓ Presento

✗ No presente

DDD Delegación Defensorial Departamental

CDR Coordinadora Defensorial Regional

S/HR Sin Hoja de Ruta

S/C Sin Cite

N/C No cuenta



Para la calificación del cumplimiento de la operación se asignó valores a la documentación que hace mención el INSTRUCTIVO, como se hace regencia a la presentación de 2 documentos se dio un valor de 2,94% por cada documento presentado, la suma del total equivale a 100%.

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
Realizar el 100% de Recopilación y sistematización de información obtenida de las Delegaciones Departamentales y Regionales referida a buenas prácticas de intervención en conflictos sociales.	34	19	56%	Limitado

Por lo expuesto, de la evaluación al cumplimiento de la operación programada en el Plan Operativo Anual Reformulado gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; se establece que el grado de eficacia en 56%, toda vez que la señalada operación *FUE EJECUTADA DE MANERA LIMITADA*.

b) EFICACIA EN LA ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA LAS ACTUACIONES EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.

Los medios de verificación establecidos en el Programa Operativo Anual Reformulado 2018, señala que son los términos de referencia de una consultoría por producto para la elaboración del Protocolo institucional, por lo cual revisada la documentación se observó que hasta el 31 de diciembre de 2018 (Alcance del examen de auditoría) no se cuenta con el Protocolo Institucional, por lo cual se hizo el seguimiento mediante el sistema de correspondencia a la Hoja de Ruta N° SISCO/2860/2019 solicitando el inicio de proceso de contratación de consultor anexada la Nota Interna DP-UPGPC-N°003/2019 de fecha 18 de enero de 2019 el cual hace referencia a la presentación de TDR (Términos De Referencia) de consultoría individual y adjunta dicho documento se puede evidenciar que hasta la fecha no se hizo la contratación de ningún consultor para la elaboración el Protocolo Institucional y el la solicitud se encuentra archivada en contrataciones



Por lo señalado, de la evaluación al cumplimiento de la operación programada en el Plan Operativo Anual Reformulado gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; se establece que el grado de eficacia en 0%, toda vez que la señalada operación *NO FUE EJECUTADA*.

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
Elaborar de un Protocolo Institucional para las actuaciones en la prevención y gestión de conflictos sociales.	1	0	0%	No ejecutado

c) EFICACIA EN EL CONSENSO Y SOCIALIZACIÓN CON EL 100% DE LAS DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGIONALES EL CONTENIDO DE UN PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.

De la evaluación al cumplimiento de la operación programada en el Plan Operativo Anual Reformulado gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; no se evidenció tareas al respecto, toda vez que no se conformó un Protocolo institucional, por lo cual, se establece que el grado de eficacia en 0%, siendo la operación *NO FUE EJECUTADA*.

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
Consensuado y socializar con el 100% de las Delegaciones Departamentales y Regionales el contenido de un Protocolo de intervención de conflictos sociales.	1	0	0%	No ejecutado

d) EFICACIA EN LA PRESENTACIÓN DE UN DOCUMENTO "PROTOCOLO DEFENSORIAL DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES" A LA MAE PARA SU APROBACIÓN.

De la evaluación al cumplimiento de la operación programada en el Plan Operativo Anual Reformulado gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; no se evidenció tareas al respecto, toda vez que no se conformó un



Protocolo institucional, por lo cual, se establece que el grado de eficacia en 0%, siendo la operación *NO FUE EJECUTADA*.

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
Presentar un documento "Protocolo Defensorial de intervención en conflictos sociales" a la MAE para su aprobación.	1	0	0%	No ejecutado

6.1.3 EFICACIA EN LAS OPERACIONES DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

De la evaluación de la documentación que respalda el cumplimiento del Programa Operativo Anual Reformulado de la gestión 2018, de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, alcanzó a un 71% que representa una EFICACIA LIMITADA en esta operación, como se exponen los resultados obtenidos:

CÓD	2.2.5 GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.	% ALCANZADO	PONDERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
2.2.5.1	Generar alerta a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.	65%	30%	20%
2.2.5.2	En coordinación con las Delegaciones Departamentales y Regionales realizar una gestión pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema S.I.C.S. a través del dialogo durante la gestión 2018.	25%	25%	6%
2.2.5.3	Participar de forma directa en la gestión del 5% de conflictos sociales registrados en el S.I.C.S. por las delegaciones departamentales Y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.	100%	45%	45%
TOTAL, PORCENTAJE			100%	71%
CALIFICACIÓN				LIMITADO

De cada operación se tienen los siguientes resultados:



a) EFICACIA EN LA GENERACIÓN DE ALERTAS A AUTORIDADES E INSTITUCIONES BUSCANDO LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES EN EL 40% DE LAS SITUACIONES, DURANTE LA GESTIÓN 2018.

Producto de la revisión al Sistema SICS, el cual emitió para la gestión 2018, 123 registros de conflictos sociales a nivel nacional, cuyo alcance de generación de alertas es del 40% corresponde a 50 conflictos sociales, se ha establecido que existen 32 alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos, por cuanto se establece que el grado de eficacia en 65%, toda vez que la señalada operación *FUE EJECUTADA DE MANERA LIMITADA.*

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
Generar alertas a autoridades e instituciones buscando la prevención de conflictos sociales en el 40% de las situaciones, durante la gestión 2018.	49	32	65%	Limitado

b) EFICACIA EN LA COORDINACIÓN CON LA DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGIONALES SE HA REALIZADO UNA GESTIÓN PACÍFICA EN EL 20% DE CONFLICTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA S.I.C.S. A TRAVÉS DEL DIALOGO DURANTE LA GESTIÓN 2018.

De la evaluación al cumplimiento de la operación programada en el Plan Operativo Anual Reformulado gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; se establece que el grado de eficacia en 25%, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional P.E.I. 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo aprobado mediante Resolución Administrativa RADP N°056/2017 del 30 de marzo de 2017 que establece el grado y criterio de eficacia que para esta operación establece que *FUE EJECUTADA DE MANERA INEFICAZ.*

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
En coordinación con la Delegaciones Departamentales y Regionales se ha realizado una gestión Pacífica en el 20% de conflictos registrados en el sistema S.I.C.S. a través del dialogo durante la gestión 2018.	24	6	25%	INEFICAZ

c) EFICACIA EN LA PARTICIPACIÓN DE FORMA DIRECTA EN LA GESTIÓN, DEL 5% DE CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS EN EL S.I.C.S. POR LAS DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGIONALES A NIVEL NACIONAL DURANTE LA GESTIÓN 2018.

De la evaluación al cumplimiento de la operación programada en el Plan Operativo Anual Reformulado gestión 2018 de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad; se establece que el grado de eficacia en 100%, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional P.E.I. 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo aprobado mediante Resolución Administrativa RADP N°056/2017 del 30 de marzo de 2017, que establece el grado y criterio de eficacia que para esta operación establece que *FUE EJECUTADA DE MANERA OPTIMA.*

OPERACIÓN	PROGRAMADA	EJECUTADA	% EFICACIA	GRADO DE EFICACIA
Participar de forma directa en la gestión, del 5% de conflictos sociales registrados en el S.I.C.S. por las Delegaciones Departamentales y Regionales a nivel nacional durante la gestión 2018.	6	6	100%	Optimo




6.2 DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO.

De la revisión y evaluación a la documentación proporcionada por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, en relación al cumplimiento de las operaciones del Proceso de Red de Prevención y Alerta Temprana y Gestión de Conflictos Sociales, se han advertido las siguientes deficiencias:



1) Diferencias respecto al número total de casos de conflictos detallado en informes finales y los reportes del Sistema S.I.C.S.

A objeto de verificar la cantidad de casos de conflictos sociales registrados en el Sistema SICS (Sistema de Información de Conflictos Sociales), se efectuaron procedimientos para determinar la cantidad total de casos, sin embargo, de la información y documentación proporcionada por la Unidad a cargo, se pudo establecer que existen diferencias sobre el total registrado en el Sistema S.I.C.S., como sigue:

-  Mediante Notas Interna DP/UAI-N° 111/2019 del 23/09/2019, la Unidad de Auditoría Interna, solicitó a la Defensora del Pueblo (a.i.), instruir a quien corresponda, proporcionarnos el detalle del total de casos registrados en el SICS de la gestión 2018, para lo cual la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, con nota interna DP-UPGPC-056/2019 del 2/10/2019, el cual señala que el total de conflictos de la gestión 2018 es de 110 registrados en el SICS, sin embargo, revisado el Registro y Monitoreo de Conflictos Sociales emitido por el SICS, adjunto a la nota, únicamente existe evidencia de 100 conflictos sociales registrados.
-  Por otro lado, los informes emitidos por los técnicos dependientes de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad mediante Informes DP/UPGPC N° 001/2019 del 10/01/2019, e Informe Técnico DP-UPGPC-INF001/2019 del 28/01/2019, señalan que el total de conflictos sociales registrados en el SICS es de 119 casos.
-  Al respecto, la Unidad de Auditoría Interna solicitó el acceso en modo consulta a este sistema, el cual reportó 131 conflictos sociales registrados a nivel nacional, sin embargo, se identificaron registros duplicados de los conflictos (7), pruebas de registro (1), y registros que no corresponden a conflictos (1), como sigue:

Código	Denominación	Fecha de inicio	Tipología	Departamento	Municipio	DDHH Vulnerados	Actores demandantes	Observación
PTS0332018	Retención de Supuestos Chutereros	22/12/18		Potosí	San Pedro de Buena Vista			Duplicidad de registro con distinto código
PTS0372018	Comunarios toman a presuntos chutereros	21/12/18	Seguridad ciudadana a étnico cultural	Potosí	San Pedro de Buena vista		Sector Ordinario	
PTS0392018	Falta de consenso para realizar el Claustro Universitario en la "Universidad Nacional SXX)	15/10/18		Potosí	Llallagua		Otro	Duplicidad de registro con el mismo código.
PTS0392018	Falta de consenso para realizar el Claustro Universitario en la "Universidad Nacional SXX)	15/10/18		Potosí	Llallagua			
ORU008/2018	Secuestro funcionarios de la FELCN	03/08/18	Otro	Oruro	Challapata	Vida libertad Dignidad	Policía	Registrado 4 veces con el mismo código
RBT0012018	Toma de la Casa Judicial de Riberalta	25//06/18	Otro	Beni	Riberalta	Debido de proceso	Sector Gremial	Duplicidad de registro con distinto código
RBT0022018	Toma de la Casa Judicial de Riberalta	25//06/18	Otro	Beni	Riberalta	Debido de proceso	Sector Gremial	
CBB0032018	Control Social Sacaba Bloquea pidiendo nuevos juzgados	22/05/18	Otro	Cochabamba	Sacaba	Debido proceso petición	Organización cívica/vecinal	Registro duplicado con distintos códigos
CBB0022018	Control Social Sacaba Bloquea pidiendo nuevos juzgados	22/05/18		Cochabamba	Sacaba			
BEN0042018	Prueba 123Prueba 123Prueba 123	05/11/18	Étnico Cultural	Beni	Trinidad	Salud	Otro	Registro prueba

Consiguientemente, existen 9 casos inadecuadamente registrados en el Sistema SICS, siendo los conflictos sociales simplemente 122.

Por lo mencionado, la Defensoría del Pueblo, no cuenta con información debidamente revisada y verificada que reporte la cantidad integral de conflictos sociales existentes durante la gestión 2018.

Al respecto, se ha visto el instructivo DDP/INST/UPGPC-003/2018 del 7/03/2018, mismo que instruye al responsable de la Unidad de Sistemas, la actualización del Sistema de información de Conflictos Sociales – SICS, toda vez que dicho sistema



presentaba fallas para realizar el registro de los conflictos a reportar; asimismo, se tuvo conocimiento sobre el Instructivo DP/INST/UPGPC-002/2018 del 05/06/2018, el cual instruye a los Delegados Defensoriales, Coordinadores Regionales y/o encargados de monitoreo cargar los datos requeridos en el SICS, al respecto, no obstante a los instructivos emitidos por la Máxima Autoridad Ejecutiva, el Sistema no reporta información debidamente revisada que determine la integridad de los casos registrados.

Al respecto, la Ley 1178 Ley de Administración y Control Gubernamentales, señala:

Artículo 1, inciso b):

“Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros”

Artículo 5, inciso b):

“Preservar y permitir en todo momento el acceso a esta información a sus superiores jerárquicos y a las personas encargadas tanto de realizar el control interno o externo posterior, como de verificar la eficacia y confiabilidad del sistema de información”

Esta observación se debe a la ausencia de controles directos de procesamiento y supervisión de los responsables, que garanticen básicamente un adecuado registro en el Sistema SICS, y vele por la integridad y exactitud de captación de los datos necesarios, por parte de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y de los responsables del registro y monitoreo de los conflictos a nivel nacional. Asimismo, esta situación se debe a limitado personal con el que cuenta la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.

Asimismo, esta observación genera la susceptibilidad sobre la integridad de la información de casos registrados y atendidos por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, misma que podría originar limitación al momento de la toma de decisiones.



Recomendación

Se recomienda a la Señora Defensora del Pueblo a.i., instruir:

R01 A la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, realizar el seguimiento y supervisión de los casos registrados en el S.I.C.S. por las Delegaciones Defensoriales Departamentales a fin de contar con información integra y real de los casos atendidos, para la toma de decisiones de la Máxima Autoridad ejecutiva.

R02 A la Unidad de Sistemas y Redes, realizar la revisión y ajustes al Sistema S.I.C.S. de manera que genere información integra, exacta y oportuna dentro la gestión que corresponda sobre los casos de conflictos sociales presentados a nivel nacional.

Comentario de la Unidad Auditada

Los registros de N° de conflictos no se cierran, en razón al diseño estructural del S.I.C.S., aceptamos la sugerencia técnica de la recomendación.

2) Inadecuado archivo de la documentación que se genera en la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad

Mediante Nota interna DP/UAI – N° 111/2019 del 23/09/2019, se solicitó a la Defensora del Pueblo instruir a quien corresponda proporcionarnos el Detalle de instituciones que podrán intervenir en los conflictos y el detalle de convenios y/o acuerdos suscritos vigentes que sirvan como mecanismos para coordinar una prevención de conflicto. Al respecto, mediante nota interna DP-UPGPC-056/2019 del 02/10/2019, la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, señala “Es importante aclarar que de los siete documentos que nos piden, los puntos 6 y 7 no los tenemos a disposición, ya que se procedió a su búsqueda y no se encuentran en archivos.”

Asimismo, de la verificación física realizada por el personal de la Unidad de Auditoría Interna, a la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad no se evidenció un adecuado archivo de la documentación generada durante la gestión 2018, toda vez que el personal antecesor al presente, no dejó ningún detalle y/o



inventariación de la misma, por cuanto tampoco se pudo verificar documentación respecto al cumplimiento de las operaciones del Programa Operativo Anual Reformulado de la gestión 2018.

Al respecto la Ley 1178 de 20 de julio de 1990, en su Capítulo V Responsabilidad por la Función Pública Art. 28. Señala: *“Todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño, deberes y atribuciones asignados a su cargo”*.

La Constitución Política del Estado aprobada en su Artículo 237 señala:

II. Son obligaciones para el ejercicio de la función pública entre otros:

2. Inventariar y custodiar en oficinas públicas los documentos propios de la función pública, sin que puedan sustraerlos ni destruirlos. La ley regulará el manejo de los archivos y las condiciones de destrucción de los documentos públicos.

Ley N° 2027 de 27 de octubre de 1999 su Artículo 8 (DEBERES). Los servidores públicos entre otros tienen los siguientes deberes:

- h) *Conservar y mantener, la documentación y archivos sometidos a su custodia, así como proporcionar oportuna y fidedigna información, sobre los asuntos inherentes a su función.*

Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, señala:

Artículo 7 (*salvaguarda de documentación*)

“Coordinación de gestión institucional administrara la información y documentación física relacionada con el Plan Estratégico Institucional, Programa Operativo Anual, Seguimiento, Evaluación y otros generados como resultados de la implementación de los subsistemas de Elaboración y al de seguimiento (monitoreo) y evaluación a la ejecución del POA de conformidad con las normas institucionales dispuestas para el efecto de la gestión vigente.



El centro de información y documentación es responsable de custodiar, conservar y archivar la documentación física relacionada al proceso del POA, como respaldo de las gestiones anteriores a la vigente, producto de la utilización de los sistemas informáticos que como apoyo se utilice; facilitando el acceso a dicha información.”

La ausencia de un adecuado archivo de la documentación se debe a la ausencia de formalización de procedimientos sobre salvaguarda de la documentación, así como a la asignación de responsables de su custodia.

Lo descrito genera que la documentación que respalda las actividades desarrolladas en el ejercicio de sus funciones no se encuentre respaldada en su integridad, originando que se deteriore o se extravíe principalmente.

Recomendación

R03 Recomendamos a la Señora Defensora del Pueblo a.i., instruya a la Secretaría General y ésta a la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, realicen el levantamiento de un inventario de documentación, velando la integridad de la misma correspondiente a la gestión 2018, y 2019, asimismo, implantar procedimientos que formalicen la salvaguarda y archivo de documentación.

Comentario de la Unidad Auditada

Aceptamos la recomendación.

7. CONCLUSIÓN GENERAL.

Como resultado de nuestra evaluación, concluimos que la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, operó de forma EFICAZ – LIMITADO, conforme lo establece el Plan Estratégico Institucional aprobado con Resolución Administrativa N° RADP 56/2017 de 30/03/2017, habiendo alcanzado como resultado de 57% la eficacia de las operaciones del Proceso de red de Prevención, Alerta Temprana y Gestión de Conflictos Sociales.



PRODUCTO	GESTIÓN 2018		
	% ALCANZADO	PONDERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
PRODUCTO/OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD	33%	20%	7%
PROTOCOLOS PARA LAS ACTUACIONES DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO Y ACTORES SOCIALES EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS.	39%	20%	8%
GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.	71%	60%	42%
TOTAL, PORCENTAJE		100%	57%
CALIFICACIÓN			LIMITADO

8. RECOMENDACIÓN.

De conformidad a lo establecido por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Resolución N° CGR-1/010/97 del 25/03/1997, artículos 2° y 3°, se recomienda a la señora Defensora del Pueblo, instruir a la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, lo siguiente:

- a) Remitir a la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo, la aceptación de cada una de las recomendaciones expuestas en el Capítulo de Deficiencias de Control Interno, caso contrario fundamentar su decisión, en un plazo de diez (10) días hábiles posteriores a la recepción del presente informe, de acuerdo a Formato I adjunto, mismo que posteriormente será remitido a la Contraloría General del Estado.
- b) Remitir a la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo, el Formato II cronograma de implantación de las recomendaciones aceptadas, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la aceptación de las recomendaciones.

Es cuanto se informa a su Autoridad, para los fines consiguientes.



CAPÍTULO VIII

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES



8.1 CONCLUSIONES.

8.1.1. EN CUANTO A LA AUDITORÍA.

Sobre la base de los resultados obtenidos en la Auditoría Operativa, se concluye que excepto por las deficiencias de Control Interno mencionados en el Informe, la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la conflictividad cumple razonablemente en sus aspectos formales, con los lineamientos de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, así como de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

8.1.2. EN CUANTO AL TRABAJO DIRIGIDO.

Con el presente trabajo de auditoría, no solo se contribuyó a la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo, sino también se coadyuvaron al crecimiento intelectual y formación profesional de los postulantes, y como resultado se concluye que:

-  Se pusieron en práctica los conocimientos de estudios realizados en la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.
-  Se adquirió experiencia laboral, en la ejecución de las Auditorías asignadas y la aplicación de disposiciones legales para su realización.

Se aportó con trabajo real, cuyos resultados fueron entregados a la Unidad de Auditoría Interna, constituyéndose en el producto final del trabajo realizado.



8.2 RECOMENDACIONES.

Con el fin que la Defensoría del Pueblo alcance las metas y objetivos institucionales, se recomendó a la MAE instruir la implementación de las recomendaciones sugeridas, a objeto de fortalecer el sistema de control interno de la entidad.



CAPÍTULO IX

9.1. BIBLIOGRAFÍA.

- Convenio Interinstitucional entre la *Defensoría del Pueblo y la Universidad Mayor de San Andrés*, La Paz junio de 2017
- Plan Estratégico Institucional 2016-2020, *Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia*, La Paz 2019.
- Programa Operativo anual 2018, *Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia*, La Paz 2018.
- Programa Operativo Anual de la *Unidad de Prevención y Gestión de pacífica de la conflictividad*, Defensoría del Pueblo 2018
- Planificación Estratégica 2018-2020, *Unidad de Auditoría Interna de la defensoría del Pueblo*, octubre de 2017.
- Defensoría del Pueblo, *Relevamiento de Información Específica sobre los procesos de conformación de una red de prevención y alerta temprana y de protocolos de actuación defensorial y de instituciones del estado de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la conflictividad*, octubre 2018.
- Centellas España, Rubén, *Auditoría Operativa: Un instrumento de evaluación integral de las empresas*, Primera Edición. La Paz.
- Vela Quiroga, Gabriel. *La Auditoría Operativa y La Administración o Gestión de Riesgos. E.R.M Primera Edición*, La Paz.
- Rodríguez, Francisco, *Introducción a la metodología de la Investigaciones Sociales*, La Habana, 1994.
- Contraloría General del Estado, *Normas de Auditoría Gubernamental (N.A.G.) CGE/094/2012*, La Paz.
- Coronel, Tapia Carlos R. *Auditoría Financiera Basada en Riesgos. Primera Edición*. La Paz.
- Defensoría del Pueblo, *Manual de Organización y Funciones*, La Paz 2019
- Contraloría General del Estado, *Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental*, La Paz 2000.
- Contraloría General del Estado, *Normas Generales de Auditoría Gubernamental*, La Paz 2012.



- Contraloría General del Estado, *Guía para la aplicación de principios, Normas Generales y Básicas De Control Interno Gubernamental*, La Paz, 2002.
- Contraloría General del Estado, *Normas de Auditoría Operacional*, La Paz, 2016.