

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



**AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS
INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL,
GESTIÓN 2015**

Trabajo Dirigido presentada para obtención del Grado de Licenciatura

**POR: GABRIELA ANDREA ALANOCA GUEZO
CARLOS ALBERTO MIRANDA MAMANI**

TUTOR: Mg. Sc. CARLOS REYNALDO CORONEL TAPIA

LA PAZ - BOLIVIA

2017

Agradecimientos

En primer lugar nuestro agradecimiento a Dios por darnos la fortaleza y la perseverancia para seguir luchando pese a las adversidades y demostrarnos que siempre hay una oportunidad para todo.

A nuestros padres por su amor, paciencia y el apoyo constante.

A nuestro tutor Carlos R. Coronel Tapia por guiarnos y darnos los consejos necesarios para culminar este Trabajo Dirigido y al cuerpo docente de la Carrera de Contaduría Pública, en el desarrollo de este trabajo.

*Dedicamos con amor y cariño este trabajo a
nuestras familias por formarnos con buenos
hábitos, valores, sentimientos, por sus consejos
y palabras de aliento.*

-Gabriela A. G.

-Carlos M. M.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO -----	1
INTRODUCCIÓN -----	3
Modalidad de Titulación -----	3
Convenio Interinstitucional -----	4
CAPÍTULO I -----	5
MARCO INSTITUCIONAL -----	5
1 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU). -----	5
1.1 ASPECTOS GENERALES -----	5
1.1.1 Base Legal de la Creación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU) -	6
1.2 MARCO INSTITUCIONAL -----	6
Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU) como dependientes del Ministerio de Justicia, desarrollan su trabajo enfocados en la Misión y Visión del Ministerio. -----	6
1.2.1 Misión de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU) -----	6
1.2.2 Visión de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU) -----	6
1.2.3 Objetivos de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU) -----	7
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA -----	8
1.4 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA -----	9
1.4.1 Objetivos de la Unidad de Auditoría Interna -----	9
CAPÍTULO II -----	11
MARCO METODOLÓGICO -----	11
2 IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	11
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	11
2.1.1 Formulación del Problema -----	11
2.2 ALCANCE O LÍMITES -----	12
2.3 TEMPORALIDAD -----	12
2.4 OBJETIVOS -----	12
2.4.1 Objetivo General-----	12
2.4.2 Objetivos Específicos-----	12
2.5 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO -----	13
2.5.1 Justificación Teórica-----	13
2.5.2 Justificación Metodológica-----	13

2.5.3	Justificación Práctica	13
2.6	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.6.1	Método de Investigación	14
2.6.2	Método Descriptivo	14
2.6.3	Método Deductivo	14
2.7	TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	15
2.8	FUENTES PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	15
CAPÍTULO III		17
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL		17
3	MARCO DE REFERENCIA	17
3.1	MARCO TEÓRICO	17
3.2	MARCO CONCEPTUAL	17
3.2.1	Concepto de Auditoría	17
3.2.2	Auditoría Interna	17
3.2.3	Auditoría Operativa	18
3.2.4	Servidor Público	19
3.2.5	Control Interno	19
3.2.6	Procedimiento de Auditoría	20
3.2.7	Normas de Auditoría Gubernamental	20
3.2.8	Riesgo de Auditoría	20
3.2.9	Papeles de Trabajo	21
3.2.10	Orientación Jurídica	21
3.2.11	Patrocinio Legal	21
3.2.12	Conciliación	22
3.2.13	Psicología	22
CAPÍTULO IV		23
MARCO LEGAL Y NORMATIVO		23
4	NORMAS VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	23
4.1	Normas Técnicas	24
CAPÍTULO V		25
MARCO PRÁCTICO		25
5	TRABAJO REALIZADO	25
5.1	ORDEN DE TRABAJO	25
5.2	PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA	25
5.3	TRABAJO DE CAMPO	26
5.3.1	Recolección de Información y Documentación	26
5.3.2	Análisis y Evaluación de la Documentación e Información Obtenida	26
5.3.3	Identificación de Hallazgos y Planilla de Deficiencias	27

5.4	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	28
CAPÍTULO VI		30
MARCO APLICATIVO		30
6	MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	30
6.1	ANTECEDENTES	30
6.2	TÉRMINOS DE REFERENCIA	30
6.2.1	Objetivo del Examen	30
6.2.2	Objeto del Examen	31
6.2.3	Alcance del Examen	32
6.2.4	Metodología	36
6.2.5	Evaluación del Sistema de Control Interno	36
6.2.6	Metodología Aplicada, para Verificar el Funcionamiento de los Controles	37
6.2.7	Informes a Presentar	40
6.2.8	Responsables de la Auditoría	40
6.3	NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES PARA LA AUDITORÍA	40
6.3.1	Normas Legales	40
6.3.2	Normas Técnicas	43
6.4	CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA AUDITORÍA	43
6.4.1	Importancia	43
6.4.2	Constitución Política del Estado	43
6.4.3	Plan Nacional de Desarrollo, Aprobado Mediante Decreto Supremo N° 29272, 12 de septiembre de 2007	44
6.4.4	El Decreto Supremo 28586 de fecha 16 de enero de 2006	44
6.4.5	Agenda Patriótica	45
6.4.6	Plan Estratégico Institucional	45
6.4.7	Plan Sectorial de Justicia Plural 2013 - 2015	46
6.5	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN – POA 2015	47
6.6	OPERACIÓN	47
6.6.1	Identificación del Problema	48
6.6.2	Conclusión	49
6.7	COMPRENSIÓN DE LA MATERIA POR AUDITAR	49
6.8	PLAN OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2015	51
6.9	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	51
6.10	COMPRENSIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA A SER AUDITADA	54
6.10.1	Naturaleza de las Operaciones	55
6.10.2	Trazabilidad de las Operaciones	56
6.10.3	Estructura de la Unidad Ejecutora del Servicio Integrado de Justicia Plurinacional	57
6.10.4	Rotación del Personal	58
6.10.5	Comprensión de la Información Financiera	59
6.10.6	Universales	61
6.10.7	Evaluación de la Eficacia y Eficiencia de las Operaciones	62

6.10.8	Consecuencia Social Esperada	63
6.11	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	64
6.11.1	Ambiente de control	64
6.11.2	Registro de los Formularios de Orientación Jurídica	64
6.11.3	Servicio de Conciliación	66
6.11.4	Patrocinio Legal	68
6.11.5	Servicio de Psicología	70
6.11.6	Actividad de Control	71
6.11.7	Canales de Información y Comunicación	71
6.11.8	Supervisión y Monitoreo	71
6.11.9	Archivo de la Documentación	72
6.11.10	Determinación de Riesgos	72
6.12	ENFOQUE DE AUDITORÍA	73
6.13	MUESTREO	73
6.14	PROGRAMA DE AUDITORÍA	74
6.15	PROCESO DE EJECUCIÓN	78
6.16	PLANILLA DE DEFICIENCIAS	78
<i>CAPÍTULO VII</i>		79
<i>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</i>		79
<i>CAPÍTULO VIII</i>		163
<i>ETAPA FINAL</i>		163
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	163
8.1	CONCLUSIÓN GENERAL	163
8.2	RECOMENDACIÓN	163
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>		164
<i>ANEXOS</i>		



RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo dirigido “Auditoría Operativa a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), Gestión 2015” tiene por objetivo expresar una opinión profesional e independiente sobre la eficacia y eficiencia, con que operó el Ministerio de Justicia a través de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, sobre la prestación de servicios integrados gratuitos de: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocinio Legal.

Nuestro examen comprendió la revisión de las operaciones realizadas por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, relacionados con Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, para el cumplimiento de los objetivos.

El trabajo se efectuó conforme a las Normas de Auditoría Gubernamental – Normas de Auditoría Operativa, emitidas por la Contraloría General del Estado, aprobadas mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012, el mismo exige una planificación y ejecución de la auditoría, que comprendió la revisión de las operaciones de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional del Ministerio de Justicia, al 31 de diciembre de 2015.

Como resultado de nuestra evaluación, concluimos que el Ministerio de Justicia a través de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional - SIJPLU, cumplió con la operación programada, sobre la prestación de servicios integrados gratuitos en: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocinio Legal.

Determinándose de ésta manera la eficacia y eficiencia en dichos servicios.

Sin embargo, durante la ejecución de nuestro trabajo, identificamos los siguientes hallazgos, cuyas recomendaciones están orientadas a fortalecer los sistemas de control interno:

- Inadecuada determinación de metas.



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



- Inadecuada emisión de informes trimestrales de avance.
- Programas Operativos Anuales Individuales (POAIs) del personal del SIJPLU que no determinan resultados en términos de cantidad.
- Falta de determinación de indicadores de gestión.
- Inadecuado archivo de la documentación de los SIJPLU.
- Observaciones a los formularios mensuales de información Estadística.
- Falta de sistematización de la información de servicios de orientación jurídica, conciliación y patrocinio legal.
- Falta de aprobación de manuales de procedimientos y Protocolos de atención.
- Inadecuados ambientes y activos fijos, para la atención de los SIJPLU.
- Observaciones al registro de formularios de orientación jurídica y formularios de solicitud de conciliación.
- Falta de documentación generada por el servicio integrado de justicia plurinacional distrito de Coroico y Chulumani.
- Observaciones a los patrocinios legales y su documentación de respaldo.
- Files personales que no adjuntan la matrícula del registro Público de la abogacía.
- Inadecuado seguimiento de la ejecución del Programa Operativo Anual (POA).



INTRODUCCIÓN

Una de las modalidades de graduación para los egresados de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés en la Carrera de Contaduría Pública, es la modalidad de Trabajo Dirigido. El mismo consiste en la realización de trabajos prácticos en el área de Auditoría, los que son valuados y supervisados por personal profesional de las Instituciones Públicas y Privadas.

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de Actividades (POA) de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia correspondiente a la gestión 2015, e instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándum N° MJ/UAI/017/2016 de fecha 9 de mayo de la presente gestión, se efectuó la “AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU), GESTIÓN 2015”.

Modalidad de Titulación

El Trabajo Dirigido se presenta de acuerdo con una de las Modalidades de graduación aprobadas por la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, según Resolución del Honorable Consejo Facultativo N° 91/97 se aprueba el Reglamento de esta Modalidad de Graduación a Nivel Licenciatura. Asimismo, se presenta el trabajo en conformidad al VIII Congreso de Universidades, Reglamento del Régimen Estudiantil Artículo N° 71 que considera la suscripción de convenios entre la Universidad Mayor de San Andrés y Empresas Públicas o Privadas; para realizar trabajos prácticos en forma individual o por equipos multidisciplinarios que permitan la aplicación de todos los conocimientos adquiridos durante la formación académica, estos serán evaluados y supervisados por un asesor o Guía de la Institución o Empresa que coadyuvará a desarrollar las tareas con mayor eficiencia y eficacia así como la solución a problemas específicos demostrando dominio del tema y teniendo una alta capacidad de decisión para resolverlos, sobre la base de un temario aprobado por la Dirección de la Carrera.



Convenio Interinstitucional

De acuerdo con el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Justicia y el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana – CEUB, en cumplimiento al Reglamento Interno de Trabajo Dirigido, Proyecto de Grado y Pasantía de la Universidad Mayor de San Andrés, se realizará el presente Trabajo Dirigido, bajo supervisión y evaluación del personal profesional de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia.



CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

1 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU).

1.1 ASPECTOS GENERALES

La Constitución Política del Estado determina en su artículo N° 13.1 lo siguiente: “Los derechos reconocidos por esta Constitución son inviolables, universales, interdependientes, individuales progresivos. El Estado tiene el deber de promoverlos, protegerlos y respetarlos.”

Dicho contexto constitucional establece claramente el deber del Órgano Ejecutivo de promover los derechos de toda la población boliviana, en cuya consecuencia, el Decreto Supremo N° 29894 que estructura el Órgano Ejecutivo determina en su artículo N° 80 inciso f) como atribución de la Ministra de Justicia el deber de promover y desarrollar mecanismos de solución de conflictos.

A fin de cumplir con la obligación de promover y desarrollar mecanismos de solución de conflictos, el Ministerio de Justicia ejecuta esta atribución a través de dos entidades; las Casas de Justicia, creados por Resolución Ministerial N° 79/06 de 27 de octubre de 2006 y los Centros Integrados de Justicia creadas mediante Decreto Supremo N° 28586 de 17 de enero de 2006.

Tanto las Casas de Justicia como los Centros Integrados de Justicia se encuentran bajo la dependencia del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, en función a sus atribuciones contenidas en el inciso a) del artículo N° 81 del Decreto Supremo N° 29894, que determina promover el acceso a la Justicia Social ejecutando acciones que coadyuven a la solución de conflictos. De igual forma, el inciso f) del artículo N° 81 señalado, menciona que coadyuvará la protección judicial y administrativa de los derechos



fundamentales, cuando su violación provenga de servidores públicos o actos de particulares que afecten de manera generalizada los intereses del pueblo.

1.1.1 Base Legal de la Creación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU)

Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional son creados en virtud a la Resolución Ministerial N° 092/12 de fecha 30 de mayo de 2012, cuya Disposición Resolutiva Primera, establece: “I. Disponer la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional...”; “II. La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional absorberá las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia y Servicios de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, en cuanto corresponda”.

1.2 MARCO INSTITUCIONAL

Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU) como dependientes del Ministerio de Justicia, desarrollan su trabajo enfocados en la Misión y Visión del Ministerio.

1.2.1 Misión de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU)

“El Ministerio de Justicia promueve, construye, implementa de manera participativa normas, políticas, planes, programas, proyectos y acciones en el marco de la cooperación y coordinación con todos los niveles del Estado, orientadas al acceso a la justicia social, el pluralismo jurídico y el ejercicio de los derechos humanos para el Vivir Bien”.

1.2.2 Visión de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU)

“Ministerio de Justicia, líder en el proceso de descolonización del Estado con presencia y legitimidad nacional conduciendo a que Bolivia cuente con un sistema institucionalizado de justicia plural, transparente, con mayor acceso a la justicia de los



sectores en situación de vulnerabilidad y en ejercicio de sus derechos humanos, sin distinción en razón de género y generacional”.

1.2.3 Objetivos de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU)

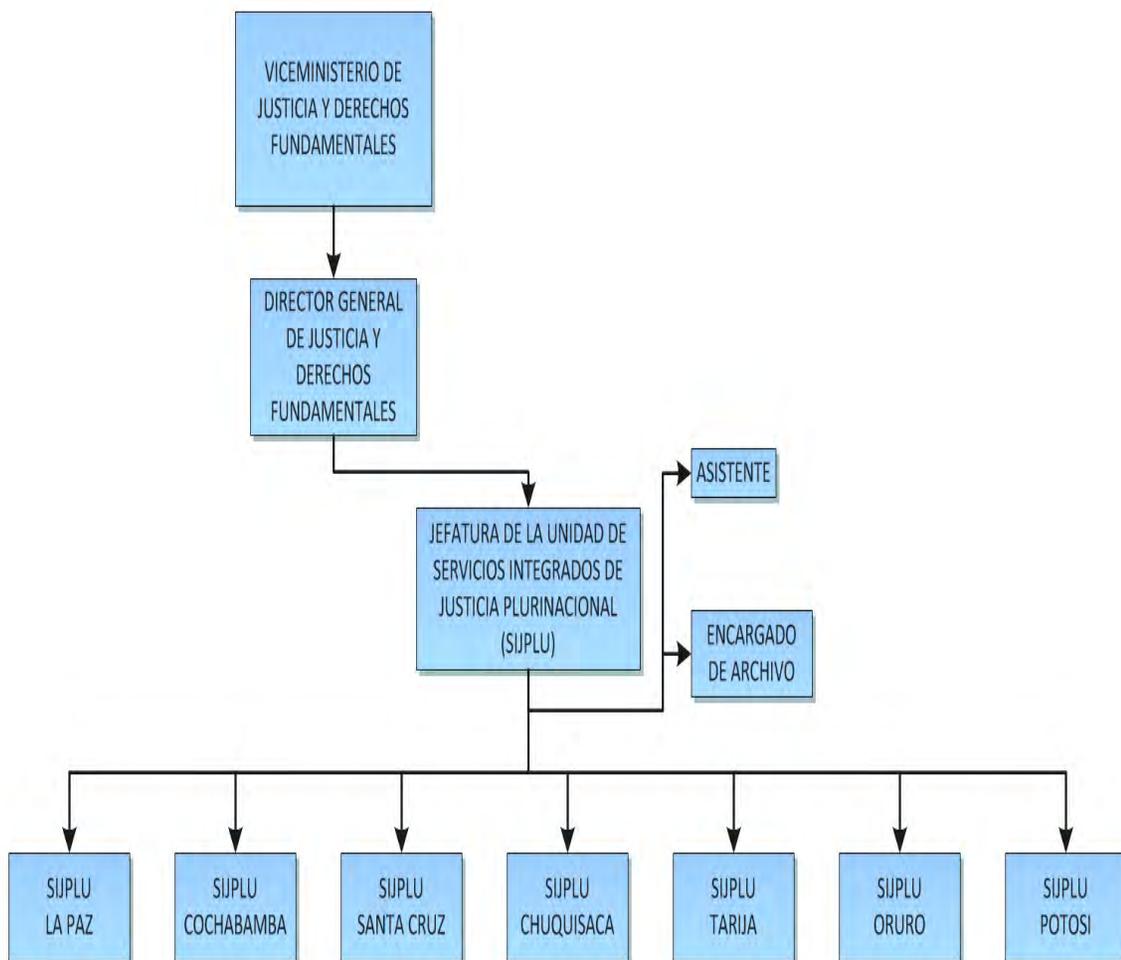
Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional se constituyen en el brazo operativo fundamental del Ministerio de Justicia, teniendo como objetivos:

- Orientación jurídica.
- Difusión sobre derechos.
- Educación en derechos.
- Resolución Alternativa de Conflictos.
- Viabilizar y efectivizar el acceso a la Justicia de los sectores humildes y vulnerables de la sociedad boliviana en un marco de respeto y preservación de los derechos fundamentales que les amparan.
- Orientación y/o asistencia legal gratuita, asistencia psicológica, médica y social, conciliación y patrocinio legal gratuito para casos administrativos y judiciales de filiación.
- Resolución Alternativa de Conflictos en el marco de los derechos humanos y las garantías constitucionales de las personas.
- Defensa y restitución de derechos, acompañando, representando y exigencia de sanciones ante los tribunales y autoridades competentes.
- Fortalecimiento de los conocimientos y la participación de las organizaciones de la sociedad civil, generando procesos planificados y sistemáticos encaminados a motivar a ciudadanos y ciudadanas, a adoptar nuevas actitudes o comportamientos en el ámbito de los Derechos Humanos y las Garantías Constitucionales.
- Promoción y procesamiento de las iniciativas de la sociedad civil sobre las reformas a la normativa jurídica vigente.
- Ejercer representaciones del Ministerio de Justicia en el ámbito departamental.



- Información legal básica sobre trámites y procedimientos para el ejercicio de derechos fundamentales y las posibilidades de resolución de conflictos a su alcance
- Resolución Judicial de conflictos a través de los Jueces de los Centros Integrados de Justicia, de conformidad a lo previsto en la Ley de Organización Judicial
- Todos los demás servicios y programas que se consideren necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Programa.

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Estructura de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional



1.4 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

La Unidad de Auditoría Interna será responsable del cumplimiento de las Normas y procedimientos establecidos en las Normas Básicas de Control Interno Gubernamental, en el marco de la Ley N° 1178, y sus Decretos Reglamentarios y tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos.
- b) Determinar la confiabilidad de los registros y estados financieros.
- c) Analizar los resultados y eficiencia de las operaciones.
- d) Proponer el plan de Operaciones Anual de su unidad, en el marco de los objetivos institucionales.
- e) Otras tareas encomendadas y delegadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Justicia.

El auditor interno, tiene nivel jerárquico de jefe de unidad y depende directamente de la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio.

1.4.1 Objetivos de la Unidad de Auditoría Interna

En función a la Visión y Misión de la Entidad, la unidad tiene los siguientes objetivos estratégicos:

- a. La contribución de la UAI para mejorar la administración, el grado de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y licitud de la gestión de la entidad.
- b. La emisión de recomendaciones procurando el mejoramiento de los procesos para incrementar los niveles de calidad, oportunidad y confiabilidad del sistema de administración, información y control gerencial.



- c. El fortalecimiento del desarrollo, implantación, funcionamiento y retroalimentación de los Sistemas de Administración y Control a través del resultado de sus evaluaciones periódicas.
- d. El apoyo a los funcionarios de la entidad en el proceso de rendición de cuentas por los recursos que le fueron confiados.
- e. La prevalencia del principio de legalidad en la administración de la entidad.
- f. Evaluar y analizar las operaciones financieras y operativas en el marco de responsabilidad por la función pública previstas en la Ley N° 1178.
- g. Prestar asesoramiento y apoyar a la MAE y personal jerárquico del Ministerio, particularmente con respecto al control interno y al cumplimiento de disposiciones.



CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2 IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, como parte integrante del Ministerio de Justicia buscan lograr la eficacia y eficiencia de las operaciones; el transparente desarrollo de sus actividades, para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Ministerio y desarrollar la capacidad administrativa para identificar y comprobar el manejo adecuado de los recursos del Estado.

Según el relevamiento de información preliminar, se verificó que:

- ❖ Los servicios gratuitos en Orientación Jurídica, Patrocinio Legal y Conciliación a la población en general no cuentan con procesos y procedimientos uniformes.
- ❖ Estos servicios no cuentan con indicadores de eficacia y eficiencia para medir los objetivos alcanzados en la atención a los sectores vulnerables o población en general.

2.1.1 Formulación del Problema

¿Las etapas de planificación, ejecución y comunicación de resultados de la auditoría operativa, nos permitirá emitir una opinión respecto al grado de eficiencia y eficacia de los servicios de Orientación Jurídica, Patrocinio Legal y Conciliación de la gestión 2015, en los distritos de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional; y al mismo tiempo permitirá identificar deficiencias y excepciones de control interno para formular recomendaciones tendientes a subsanarlas?



2.2 ALCANCE O LÍMITES

El examen se efectuará de conformidad con Normas de Auditoría Operativa emitidas por la Contraloría General del Estado, aprobadas mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012. Los mismos exigen una adecuada planificación, ejecución y obtención de resultados que involucran la revisión de las operaciones de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional del Ministerio de Justicia, por la gestión concluida el 31 de diciembre de 2015.

El grado de cobertura comprenderá, la revisión del cumplimiento de la operación programada, recursos invertidos y cumplimiento de atención en los servicios de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, gestión 2015, correspondiente al departamento de La Paz.

2.3 TEMPORALIDAD

Como se mencionó anteriormente, nuestro examen comprende los servicios de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal otorgados por los distritos SIJPLU por la gestión 2015, la documentación necesaria será proporcionada por los coordinadores de los distritos del SIJPLU.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo General

El objetivo es realizar una Auditoría Operativa a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), correspondiente a la gestión 2015.

2.4.2 Objetivos Específicos

- ❖ Comprender los procedimientos que se realizan en los SIJPLU.
- ❖ Comprobar el cumplimiento de los procedimientos administrativos en los SIJPLU.
- ❖ Verificar los controles aplicados en los servicios de orientación jurídica, patrocinio y conciliación.



- ❖ Detectar las causas de cualquier práctica ineficiente o antieconómica, incluyendo deficiencia en los servicios de información jurídica y la estructura organizativa de los SIJPLU que tienen como efecto el disminuir la eficiencia en los servicios que presta como en los bienes o insumos utilizados.
- ❖ Determinar el grado de cumplimiento, alcance de las metas, resultados planteados, y si se están desarrollando acorde aquellos programas o actividades autorizados por la entidad.

2.5 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

2.5.1 Justificación Teórica

El propósito del trabajo es el examen sistemático, objetivo y la acumulación de evidencia con el propósito de expresar una opinión profesional e independiente sobre la eficacia y eficiencia, con las que desarrolló sus actividades el Ministerio de Justicia a través de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, sobre la prestación de servicios gratuitos de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal. La auditoría será desarrollada en base a disposiciones legales y normas vigentes, de tal manera que se puedan adoptar a tiempo las acciones correctivas y pertinentes sobre el control interno de la institución.

2.5.2 Justificación Metodológica

La metodología está orientada a servir de apoyo al proceso de la auditoría operativa, se aplicarán los métodos descriptivo y analítico, además de la obtención de evidencia pertinente y suficiente. Además se aplicarán otras técnicas de auditoría con el propósito de que las observaciones, conclusiones y recomendaciones que deriven del examen se encuentren debidamente respaldadas.

2.5.3 Justificación Práctica

De acuerdo con los objetivos de la auditoría, los resultados de la misma permitirán realizar recomendaciones oportunas y constructivas sobre deficiencias u observaciones



encontradas en el desarrollo del proceso de auditoría. Estas recomendaciones se formulan con el objetivo de contribuir a un eficaz y eficiente desarrollo de los servicios gratuitos de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, lo cual contribuirá a no cometer similares deficiencias en el futuro.

2.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.1 Método de Investigación

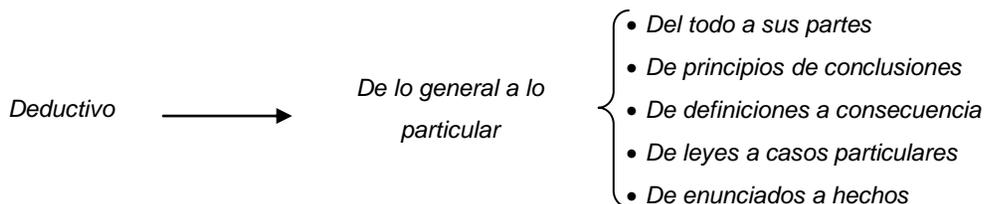
Los métodos de investigación a ser utilizados son:

2.6.2 Método Descriptivo

Como su nombre lo indica, consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la organización, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos. Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen; nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad. Siempre deberá tenerse en cuenta la operación en la unidad administrativa procedente y su impacto o relación en la unidad siguiente.¹

2.6.3 Método Deductivo

La deducción es el razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular y permite extender los conocimientos que se tienen sobre una clase determinada de fenómenos a otro cualquiera que pertenezca a esa misma clase.²



¹Auditoría Operativa, Lic. Javier Mendoza Elías.

²Curso de Métodos y Técnicas de Investigación, Juvenal Espejo Dávalos.



2.7 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN³

Las técnicas de investigación que a continuación se describen, debe entenderse como parte del proceso de la auditoría:

- ❖ **Entrevista:** En la entrevista pueden existir diferentes tipos de preguntas que se pueden realizar; es decir, puede haber entrevistas cerradas, que son respuestas muy concretas y entrevistas abiertas, que suelen dar lugar a respuestas amplias, expresarse libremente sobre el tema planteado.
- ❖ **Observación:** La técnica de observación es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, de acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Consiste en determinar la similitud o diferencia de dos o más conceptos.
- ❖ **Comprobación:** Permitirá verificar la existencia, legalidad y legitimidad de operaciones realizadas mediante revisión de documentos que justifican un hecho.
- ❖ **Cálculo y Recalculo:** Permitirá la comprobación o verificación de los datos estadísticos proporcionados por la entidad sujeta a examen.
- ❖ **Inspección y Comprobación de los Documentos de Respaldo:** Permitirá examinar la existencia, legalidad y concordancia entre los servicios prestados y su Documentación de Respaldo.

2.8 FUENTES PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información que se consideran son:

- ✓ Manual de Procesos y Procedimientos de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).
- ✓ Manual de Organización y Funciones de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- ✓ Documentación proporcionada por el personal de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).

³Introducción a la Metodología de las Investigaciones Sociales, Francisco J. Rodríguez, Irina Barrios y María Teresa Fuentes.



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



- ✓ Ley N° 1178 de los Sistemas de Administración y Control Gubernamental.
- ✓ Plan Estratégico Institucional, Gestiones 2011-2015.
- ✓ Programa Operativo Anual del Viceministerio de Justicia y derechos Fundamentales – Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

3 MARCO DE REFERENCIA

3.1 MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico establece y deja en claro la teoría que ordena nuestro trabajo, es decir, que estamos siguiendo como modelo de la realidad que estamos viviendo; y que además dicha información debe ser definida para entender el problema identificado y las medidas a considerar para prevenirlo.

3.2 MARCO CONCEPTUAL

La Unidad de Auditoría Interna tiene el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento, eficacia, eficiencia y economicidad de los procesos y procedimientos, instrumentos de control interno, determinar la confiabilidad de los registros y analizar los resultados de las operaciones.

3.2.1 Concepto de Auditoría

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.⁴

3.2.2 Auditoría Interna

Es una variante especializada de la Auditoría General, aplicada a una determinada organización, y es entendida como la acción para el logro y superación de los objetivos y metas trazadas por la organización. Así mismo, es una herramienta de gestión que apoya

⁴Auditoría Financiera Basada en Riesgos. Carlos R. Coronel Tapia, primera edición, 2012



a la alta Dirección de la Organización, calificando y evaluando el grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economicidad con que se maneja los recursos institucionales, así como al cumplimiento de las normas legales y los lineamientos de política y planes de acción, evaluando además la eficiencia de los sistemas administrativos y de control, para de esta manera coadyuvar al logro de los propósitos fundamentales de la organización.⁵

3.2.3 Auditoría Operativa⁶

La auditoría operativa es la acumulación y examen sistemático y objetivo de evidencia con el propósito de expresar una opinión independiente, de forma individual o en conjunto, sobre la eficacia de los sistemas de administración y control interno; eficacia, eficiencia, economía de las operaciones y/o de la evaluación de la efectividad.

Con base en el informe de auditoría operacional en el que se califique la gestión como deficiente o negligente, el Contralor General del Estado podrá emitir el Dictamen de Responsabilidad Ejecutiva.

Para la adecuada interpretación y aplicación de las normas de auditoría operacional, se deben considerar las siguientes definiciones:

Sistema: es una serie de actividades relacionadas, cuyo diseño y operación conjunta tienen el propósito de lograr uno o más objetivos preestablecidos.

Eficacia: es la capacidad de lograr los objetivos establecidos en un periodo de tiempo determinado, independientemente de los costos invertidos.

En términos generales, el índice de eficacia es la relación entre los resultados logrados y el objetivo previsto.

Eficiencia: debe ser entendida como la relación entre los recursos invertidos y los resultados obtenidos, cuyo resultado debe aproximarse a un índice de eficiencia establecido por la entidad o a un indicador externo aplicable.

⁵ Auditoría Operativa, Javier Mendoza Elías

⁶ Normas de Auditoría Operativa, emitidas por la Contraloría General del Estado



En el caso de que no se puedan contar con índices externos apropiados para evaluar la gestión de la entidad auditada, el auditor puede elaborar índices en base al desempeño de la propia entidad en gestiones anteriores.

Economía: es la habilidad de minimizar, dentro de lo razonable, el costo unitario de los recursos empleados para la consecución de objetivos, sin comprometer la calidad de estos últimos.

En este sentido, un índice de economía generalmente empleado es la relación entre los resultados obtenidos y el costo de los mismos.

Efectividad: es la evaluación del impacto que tienen las acciones de las entidades públicas en beneficio de la sociedad. El índice aplicable es la relación de impacto logrado sobre impacto requerido.

3.2.4 Servidor Público

Servidor público es aquella persona individual, que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia a una entidad sometida al ámbito de aplicación de la presente Ley. El término servidor público, para efectos de esta ley, se refiere también a los dignatarios, funcionarios y empleados públicos u otras personas que presten servicios en relación de dependencia con entidades estatales, cualquiera sea la fuente de su remuneración.⁷

3.2.5 Control Interno

El control interno es un proceso implementado por la dirección y todo el personal, diseñado con el objeto de proporcionar una seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales.⁸

⁷Estatuto del Funcionario Público, Ley 2027 del 27 de octubre de 1999

⁸Normas de Auditoría Operativa, emitidas por la Contraloría General del Estado



3.2.6 Procedimiento de Auditoría

Procedimiento de Auditoría es la instrucción para la recopilación de un tipo de evidencia de auditoría que se obtendrá en cierto momento durante el transcurso de la auditoría.

Los auditores pueden combinar varios criterios en cuanto a naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos con la finalidad de obtener evidencia suficiente y competente, generalmente se establecen dos tipos de procedimientos: de cumplimiento y sustantivos.⁹

3.2.7 Normas de Auditoría Gubernamental

Conjunto de Normas y aclaraciones que permiten asegurar la uniformidad y calidad de la Auditoría Gubernamental en Bolivia.

Las Normas se presentan bajo el código 01 y las aclaraciones correspondientes bajo los códigos sub siguientes.

Estas normas son de aplicación obligatoria en la práctica de la auditoría realizada en toda entidad pública comprendida en los artículos 3° y 4° de la Ley 1178, de Administración y Control Gubernamental, promulgada el 20 de julio de 1990.¹⁰

3.2.8 Riesgo de Auditoría¹¹

De manera general, se puede decir que el riesgo consiste en emitir una opinión de auditoría equivocada, puesto que los estados financieros presentan errores significativos que no fueron mencionados en el dictamen. El riesgo de auditoría consiste en la posibilidad de que:

- I. Se haya presentado un error significativo en los estados financieros.
- II. El auditor no haya detectado el error mencionado.

⁹Auditoría Financiera Basada en Riesgos, Carlos R. Coronel Tapia, primera edición, 2012

¹⁰Normas Generales de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Contraloría General del Estado

¹¹Auditoría Financiera Basada en Riesgos, Carlos R. Coronel Tapia, primera edición, 2012



3.2.9 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por los auditores gubernamentales, de manera que, en conjunto, constituyan un compendio de las pruebas realizadas durante el proceso de auditoría y de las evidencias obtenidas para llegar a formarse una opinión o abstenerse de ella.

Los papeles de trabajo tienen tres propósitos: permitir que los auditores gubernamentales ejecuten y supervisen la auditoría y, por último, permitir que otros revisen la calidad de la auditoría.¹²

3.2.10 Orientación Jurídica¹³

Es la atención específica que se brinda a todos los usuarios, que se realiza dentro la aplicación de la norma jurídica:

- Derecho Civil
- Derecho Penal
- Derecho Laboral
- Derecho Familia
- Derecho Agrario
- Derecho Administrativo

3.2.11 Patrocinio Legal¹⁴

Es el servicio que permite tener la asistencia de una abogada/o en los procesos judiciales, permite que los ciudadanos de escasos recursos puedan acceder a la tutela judicial de sus derechos.

El patrocinio comienza con los primeros actos procesales que se constituyen desde la denuncia y /o demanda hasta la sentencia y si el caso amerita la correspondiente reparación del daño civil en las siguientes materias:

- ✓ **Materia Familiar:** El patrocinio para la Asistencia Familiar, Homologación de Asistencia Familiar, Declaración Judicial de Matrimonio de Hecho.
- ✓ **Materia Civil:** El patrocinio consta en Declaratoria de Herederos, ejecución de actas de conciliación por incumplimiento.

¹²Normas de Auditoría Financiera, emitidas por la Contraloría General del Estado

¹³Normativa de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.

¹⁴Normativa de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.



- ✓ **Materia Penal:** Consta en el patrocinio de los Delitos contra la Libertad Sexual, Delitos contra la libertad personal, cumplimiento a la Ley 348, Ley 045, Ley 243 contra la Violencia Política y la Ley 369 que otorgaría dar el patrocinio en delitos contra el honor y la propiedad.

3.2.12 Conciliación¹⁵

La conciliación es el medio alternativo para resolver conflictos entre las personas de manera consensuada, prioriza el dialogo e intenta que la solución surja de los propios sujetos en conflicto y no sea por un tercero.

Los temas a conciliar son: Asistencia Familiar, Deudas e Incumplimiento de contratos (Alquileres y anticresis).

3.2.13 Psicología¹⁶

Ofrece ayuda inmediata a personas que atraviesan una crisis y necesitan restablecer la capacidad inmediata de enfrentamiento de situación cotidiana. Sus acciones son:

- ✓ Realizar la contención emocional en los casos pertinentes.
- ✓ Realizar evaluación de casos remitidos a su conocimiento.
- ✓ Coordinar con el abogado patrocinante para la entrevista de la usuaria en casos de violencia.
- ✓ Preparación y acompañamiento del usuario en actos investigativos y jurisdiccionales evitando la re victimización.
- ✓ Elaborar informes en cumplimiento a instrucciones de Autoridades Jurisdiccionales y a requerimiento Fiscal.

¹⁵Normativa de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.

¹⁶ Normativa de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.



CAPÍTULO IV

MARCO LEGAL Y NORMATIVO

4 NORMAS VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- 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.
- Decreto Supremo N° 28586 de fecha 17 de enero de 2006, que crea el “Programa Nacional de Acceso a la Justicia”.
- Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Justicia, 2011 – 2015, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 349/2011 de fecha 4 de noviembre de 2011
- Resolución Ministerial N° 79/06 de fecha 27 de octubre de 2006, que modifica la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC), a Casas de Justicia.
- Resolución Ministerial N° 0176/2008 de fecha 4 de diciembre de 2008, que crea el Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia; y aprueba el Reglamento del mismo.
- Resolución Ministerial N° 092/2012 de fecha 30 de mayo de 2012, que dispone la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, quien absorbe las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrales de Justicia, Casas de Justicia y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia.
- Resolución Ministerial N° 235/2015 de fecha 10 de noviembre de 2015, que aprueba la segunda versión del “Reglamento para la Autorización, Aprobación, Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje” y deja sin efecto la R.M. N° 170/2015.
- Ley N° 263 Integral contra la Trata y Tráfico de Personas de fecha 31 de julio de



2012.

- Ley 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia, de fecha 9 de marzo de 2013.
- Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente, de fecha 17 de julio de 2014.
- Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores de fecha 01 de mayo de 2013.
- Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 de Conciliación y Arbitraje.
- Resolución Ministerial 195/12 de fecha 10 de octubre de 2012, aprueba el Manual de Organización y Funciones.
- Otras disposiciones técnicas y legales inherentes a nuestra auditoría.

4.1 Normas Técnicas

- Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por la Contraloría General de la República con Resolución N° CGR-1/070/2000, del 21 de septiembre de 2000.
- Normas de Auditoría Gubernamental, aprobado mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012.
- Normas de Auditoría Operativa, aprobado mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012.
- Normas de Auditoría Operativa, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 6 de julio de 2016.



CAPÍTULO V

MARCO PRÁCTICO

5 TRABAJO REALIZADO

Como resultado de nuestro examen sobre la Auditoría Operativa a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), Gestión 2015; han surgido observaciones sobre algunos aspectos relativos a los procedimientos de Control en las actividades administrativas y técnicas, emitimos las correspondientes recomendaciones, para la adopción de acciones futuras que contribuyan a mejorar el Sistema de Control Interno implantado.

5.1 ORDEN DE TRABAJO

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de Actividades (POA) de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia correspondiente a la gestión 2015, e instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándum N° MJ/UAI/017/2016 de fecha 9 de mayo de la presente gestión, se efectuó la “**AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU), GESTIÓN 2015**”.

5.2 PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

El Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA), es el documento mediante el cual se establece una estrategia para alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de la Auditoría. La planificación tiene por objetivo alcanzar y cubrir con un enfoque planificado todos los riesgos y objetivos de una Auditoría, identificando los pasos y métodos para desarrollar un examen efectivo, eficiente y oportuno, es decir una Auditoría.¹⁷

¹⁷Guía de Auditoría, Paiva Quinteros Walter



5.3 TRABAJO DE CAMPO

Ejecución de la “Auditoría Operativa a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), Gestión 2015”, se llevó a cabo mediante la aplicación de los procedimientos establecidos en el Programa de Trabajo de la Auditoría, cuyo propósito fue obtener evidencia suficiente, competente y pertinente, en relación a los hechos evaluados. Esta fase se llevó a cabo en conformidad con los lineamientos establecidos en la Norma de Auditoría Operacional N°234 Evidencia, emitidas por la Contraloría General del Estado. La cual señala en su primer párrafo lo siguiente: “Debe obtenerse evidencia competente y suficiente como base razonable para sustentar los hallazgos y conclusiones del auditor gubernamental.”.

5.3.1 Recolección de Información y Documentación

Para comenzar con la ejecución del trabajo se recopiló información y documentación necesaria para efectuar el análisis correspondiente de acuerdo a los Procedimientos establecidos en el Programa de Trabajo de la Auditoría. La documentación e información fue proporcionada por ejecutivos del Ministerio y todo el personal de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).

5.3.2 Análisis y Evaluación de la Documentación e Información Obtenida

Con la información y documentación obtenida para realizar el trabajo, y establecidos los procedimientos y técnicas de Auditoría implantados entre los componentes de la Unidad de Auditoría Interna, se desarrolló el trabajo de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Memorándum de Planificación y el Programa de Trabajo de Auditoría.

Toda la Evidencia obtenida fue documentada en Papeles de Trabajo los cuales comprenden en su totalidad los documentos preparados por la Unidad de Auditoría Interna, de manera tal que constituyen un compendio de las pruebas realizadas durante el Proceso de Auditoría y de las evidencias obtenidas para llegar a formarse una opinión sobre el trabajo realizado.



Los papeles de Trabajo realizados por la Unidad de Auditoría Interna son el principal sustento del informe de Auditoría que se emitió, en estos se encuentra todo el trabajo realizado respecto a la “Auditoría Operativa a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), Gestión 2015”, mismo que fueron supervisados, aprobados por la Jefa de la Unidad de Auditoría Interna.

5.3.3 Identificación de Hallazgos y Planilla de Deficiencias

En base a la evidencia obtenida como fruto del análisis de la documentación se procedió a evaluar toda la evidencia de acuerdo a lo establecido en la Planificación de la Auditoría.

Los hallazgos se establecieron en base a la documentación obtenida proporcionada por la entidad, a partir de la aplicación de técnicas y procedimientos de Auditoría establecidos en la Planificación.¹⁸

Los hallazgos de Auditoría fueron redactados considerando los siguientes atributos:

Condición: Es la situación actual encontrada, la condición refleja el grado en el que los criterios están siendo logrados, posiblemente se carece de un determinado procedimiento que sea parte del cumplimiento de la Norma “Lo que es “.

Criterio: Es la unidad o medida de las normas aplicables, es decir la norma que debe cumplirse, o se espera que se cumpla, por ejemplo: Leyes, Normas, Reglamentos, Instructivos (Manuales y Procedimientos), Políticas y Disposiciones. En cierta medida el criterio representa una situación ideal de control para comparar con la situación actual “Lo que debería ser”.

Causa: Son las razones o situaciones que dieron origen a las deficiencias encontradas en la realización del trabajo de campo. La definición de las causas de los problemas contribuye a que los Auditores preparen recomendaciones constructivas con respecto a acciones correctivas.

¹⁸Guía de Auditoría, Paiva Quinteros Walker.



Efecto: Es la consecuencia real o potencial que surge de la comparación entre la condición y criterio. El efecto mide la consecuencia o el resultado adverso de dicha comparación. Generalmente, los efectos están constituidos por desvíos en las operaciones, ineficiencias o ineffectividades o por el incumplimiento en el logro de las metas y objetivos planificados.

Recomendación: Basándose en los resultados obtenidos o el análisis de los atributos causa- efecto, se realiza la propuesta de solución a las deficiencias encontradas durante el trabajo de la Auditoría, para que estas puedan subsanarse. Las recomendaciones que correspondan deben formularse de manera objetiva, señalando las ventajas y posibles problemas que podrían presentarse como resultado de su implementación.

5.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

La comunicación de Resultados, última fase de la auditoría, se realizó de acuerdo con la Norma de Auditoría Especial N°235 Comunicación de Resultados, emitido por la Contraloría General del Estado La misma señala que el informe de auditoría operacional debe:

- a. Ser oportuno, completo, veraz, objetivo y convincente, así como lo suficientemente claro y conciso como lo permitan los asuntos tratados.
- b. Indicar los antecedentes, los objetivos y el objeto del examen, el alcance y la metodología empleada.
- c. Señalar que el auditor gubernamental realizó la auditoría de acuerdo con las Normas de Auditoría Gubernamental.
- d. Exponer los hallazgos significativos, conclusiones, con sus recomendaciones.
- e. El auditor gubernamental debe emitir una conclusión respecto al cumplimiento de los objetivos de auditoría y sobre los resultados alcanzados como producto del examen. Cuando corresponda, se pronunciará sobre la gestión negligente o deficiente. De no poder emitir una conclusión, el auditor gubernamental debe exponer las razones que sustentan su limitación y la naturaleza de la información omitida.



- f. Exponer los logros significativos de la administración, especialmente cuando las medidas adoptadas para mejorar un área pueden aplicarse en otras áreas.
- g. Exponer los comentarios de la entidad auditada.
- h. Hacer referencia, si corresponde, a otras auditorías especiales que se hubieran iniciado o a sus informes, como producto de la realización del examen.

El informe será:

- Completo y conciso, si contiene información suficiente con respecto a la magnitud e importancia de los hallazgos, 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 del examen.
- Veraz, si los hallazgos y conclusiones informados están sustentados por evidencia suficiente y competente.
- Objetivo, si la presentación de los resultados del examen es imparcial, evitando la tendencia a exagerar o enfatizar los resultados obtenidos, que den lugar a interpretaciones erróneas.
- Convincente, si la exposición es suficientemente persuasiva para convencer a los lectores de la validez de los hallazgos, de la razonabilidad de las conclusiones y de la conveniencia de las recomendaciones.
- Claro, si tiene una estructura lógica y emplea un lenguaje directo y desprovisto de tecnicismos, facilitando su lectura y comprensión.



CAPÍTULO VI

MARCO APLICATIVO

6 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

6.1 ANTECEDENTES

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de Actividades (POA) de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia correspondiente a la gestión 2016, e instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándum N° MJ/UAI/017/2016 de fecha 9 de mayo de la presente gestión, se efectuará la “AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU), GESTIÓN 2015”.

6.2 TÉRMINOS DE REFERENCIA

6.2.1 Objetivo del Examen

El objetivo del examen será expresar una opinión profesional e independiente sobre la eficacia y eficiencia, con que operó el Ministerio de Justicia a través de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, sobre la prestación de servicios integrados gratuitos de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocino Legal, propugnando un acceso a la justicia real, que rompa con el sometimiento a los intereses del poder, para que los ciudadanos sean atendidos con criterio de igualdad en toda su expresión, para los sectores más desprotegidos y vulnerables de nuestra sociedad.

Objetivos específicos

Eficacia:

■ Verificar el cumplimiento de la operación programada para la gestión 2015, respecto a la atención gratuita a la población vulnerable sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, gestión 2015 (Considerando los criterios de medición determinados).



Eficiencia:

- Verificar el cumplimiento de la operación programada (Considerando los criterios de medición determinados), recursos invertidos y cumplimiento de atención en la: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, gestión 2015.

6.2.2 Objeto del Examen

Nuestro examen comprenderá la revisión de la operación realizada por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, sobre la Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, para el cumplimiento de los objetivos. La documentación objeto de nuestro examen será:

- Plan Estratégico Institucional, Gestiones 2011-2015.
- Programa Operativo Anual del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales – Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).
- Programas Operativos Anuales Individuales del personal de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Informes de Seguimiento al POA – 2015 de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Informe de Seguimiento y Evaluación a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual y Presupuesto, Gestión 2015.
- Formularios de atención de Orientación Jurídica de la ciudad de La Paz, emitidos en la gestión 2015.
- Formularios de atención de Conciliación de la ciudad de La Paz, emitidos en la gestión 2015.
- Expedientes de atención sobre Patrocinio Legal, de la ciudad de La Paz, gestión 2015.
- Informes Mensuales emitidos por el personal de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, gestión 2015.
- Formularios de Información Estadística mensual, emitidos por el personal de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, gestión 2015.



- Información Estadística, proporcionada por la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, gestión 2015.
- Registros de Ejecución de Gastos, emitidos en la Gestión 2015, en la operatividad de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Files personales del personal dependiente de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Y toda, documentación adicional obtenida para nuestra evaluación.

6.2.3 Alcance del Examen

Nuestro examen se efectuará conforme las Normas de Auditoría Gubernamental – Normas de Auditoría Operacional, emitidas por la Contraloría General del Estado, aprobadas mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012, el mismo exige una planificación y ejecución de la auditoría, que comprenderá la revisión de las operaciones de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional del Ministerio de Justicia, al 31 de diciembre de 2015.

Para la atención de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, el Ministerio de Justicia, cuenta con oficinas a nivel nacional, que se encuentran encargadas de la atención de servicios Integrados gratuitos de: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocino Legal a Usuarías y Usuarios de bajos recursos, propugnando un acceso a la justicia real. La información y documentación de dichos servicios que corresponden a Formularios de atención en Orientación Jurídica y Conciliación; así como, los expedientes sobre Patrocino Legal, se encuentran ubicados en cada una de las oficinas a nivel nacional. La central se encuentra ubicada en la ciudad de La Paz, Zona Central Av. 16 de Julio El Prado, en dicha oficina se encuentra la Jefatura de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, concentrándose además los Informes Mensuales de todo el personal de los SIJPLU; así como, los Formularios de Información Estadística Mensual entre otros.



De conformidad con nuestro Relevamiento de Información, se ha establecido la inspección física de la documentación emitida por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional de la Ciudad de La Paz, conforme sus siguientes oficinas:

**DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA
PLURINACIONAL “SIJPLU”
CIUDAD DE LA PAZ**

Nro.	CENTRO SIJPLU	NOMBRE	DIRECCIÓN DEL CENTRO SIJPLU
1	Ministerio de Justicia	Dr. Abad Rolando Estrada Loayza	Av. 16 de Julio N° 1769, Edif. Ministerio de Justicia, Planta Baja
2.	Max-Paredes	Dr. Daniel Junior Mollo Figueroa	Calle Chorolque Final los Andes, N° 1020
3.	Ceja el Alto – “EL CEIBO”	Lucy Daysi Vargas Loza	Edif. “El Ceibo” Piso 4 Av. Juan Pablo II, inmediaciones Puente de la Ceja
4.	Distrito-1 Ciudad de El Alto	Dr. Heriberto Mencia Mendieta	Zona Santa Rosa Av. Civica Calle 2
5.	Distrito – 2 Ciudad de El Alto	Dr. Basilio Lovera Apaza	Urbanización Villazón, entre Av. Villazón y Av. 15 de Agosto (por inmediaciones de la Fábrica “La Francesa” sector Cruce Villa Adela)
6.	Distrito – 4 Ciudad de El Alto	Dr. Hernán Clemente Chávez Calle	Av. Misael Saracho y Carabobo frente a la Plaza Réplica Murillo Zona Estrellas de Belén
7.	Distrito – 6 Ciudad de El Alto	Dra. Mercedes Rivas Arancibia	Av. Pacífico Esq. Calle Tiquina Zona Alto Lima 2da. Sección frente Sub-alcaldía del distrito 6
8.	Distrito – 7 Ciudad de El Alto	Dra. Flora Casas Cano	Zona San Roque Av. Señor de Lagunas
9.	Distrito – 8 Ciudad de El Alto	Dr. Victor Ajacopa Triguero	Zona Senkata lado sub-alcaldía D 8 Calle Tocarपुरi
10.	SIJPLU COROICO	Dr. Freddy Nabor Gonzáles Guerra	Calle Pando
11.	SIJPLU CHULUMANI	Dra. Rosalía Laura Velásquez	Calle Sagárnaga s/n

El grado de cobertura alcanzará la revisión del cumplimiento de la operación programada, recursos invertidos y cumplimiento de atención en los servicios de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocino Legal, gestión 2015, operaciones ejecutadas por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU); nuestra revisión de formularios y expedientes de atención sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocino Legal, corresponden a la ciudad de La Paz, de la gestión 2015. Es necesario señalar que en dicha gestión a nivel nacional alcanzó una atención total de **35.292 casos**, que como se demuestra a continuación en la **ciudad de La Paz** se tiene



una mayor cobertura y concentración de información y documentación de **27.938 casos atendidos**, que representa el 79% y por consiguiente será objeto de nuestro análisis en cuanto a la inspección física de los documentos emitidos:

REPORTE DE DATOS ESTADÍSTICOS
SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL
TOTAL SERVICIOS ATENDIDOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

N°	CENTRO SIJPLU	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A LA POBLACIÓN, PROCESOS EN MATERIA:			SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A FAVOR DE:		TOTAL GENERAL
				CIVIL	PENAL	FAMILIAR	PERSONAS ADULTAS MAYORES	MUJERES VICTIMAS DE DELITOS DE VIOLENCIA	
LA PAZ									27938
1	CENTRO-PRADO	1465	235	35	22	76	36	34	1903
2	MAX PAREDES	2952	1714	96	158	141	50	29	5140
3	CEJA - EL ALTO	7062	682	144	217	198	172	310	8785
4	EL ALTO - DISTRITO 1	720	203	18	8	107	8	2	1066
5	EL ALTO - DISTRITO 2	1004	554	33	38	97	4	9	1739
6	EL ALTO - DISTRITO 4	863	274	16	11	108	58	40	1370
7	EL ALTO - DISTRITO 6	897	301	41	72	77	18	22	1428
8	EL ALTO - DISTRITO 7	531	136	3	16	62	39	17	804
9	EL ALTO - DISTRITO 8	1276	443	17	19	139	2	10	1906
10	COROICO	2082	1043	44	35	103	103	74	3484
11	CHULUMANI	272	6	4	14	4	13	0	313
COCHABAMBA									2662
12	COCHABAMBA	868	444	37	13	23	0	0	1385



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



N°	CENTRO SIJPLU	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A LA POBLACIÓN, PROCESOS EN MATERIA:			SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A FAVOR DE:		TOTAL GENERAL
				CIVIL	PENAL	FAMILIAR	PERSONAS ADULTAS MAYORES	MUJERES VICTIMAS DE DELITOS DE VIOLENCIA	
13	COCHABAMBA COÑA COÑA -	239	52	6	80	9	5	49	440
14	COCHABAMBA CHIMORE -	392	338	22	35	24	14	12	837
SANTA CRUZ									2708
15	SANTA CRUZ - PLAN 3000	963	151	3	69	68	49	32	1335
16	SANTA CRUZ YAPACANI -	1139	140	4	19	49	16	6	1373
CHUQUISACA									419
17	CHUQUISACA - SUCRE	139	30	6	64	14	18	19	290
18	CHUQUISACA MUYUPAMPA -	70	0	15	6	14	19	5	129
POTOSÍ									328
19	POTOSÍ - TUPIZA	226	4	7	58	19	1	13	328
ORURO									270
20	ORURO CHALLAPATA -	161	24	11	12	17	40	5	270
TARIJA									967
21	TARIJA VILLAMONTES -	134	0	1	33	8	3	9	188
22	TARIJA	475	57	23	69	75	19	61	779
TOTALES		23930	6831	586	1068	1432	687	758	35292

FUENTE: Información Estadística proporcionada por el SIJPLU



NOTA ACLARATORIA: EL CENTRO SIJPLU PRADO, INICIÓ ACTIVIDADES EL 01. DE AGOSTO DE 2015

EL CENTRO SIJPLU CEJA - EL ALTO, INICIÓ ACTIVIDADES EL 03 DE JULIO DE 2015

6.2.4 Metodología

Con la finalidad de acumular y evaluar evidencia competente, suficiente y pertinente, para sustentar nuestra opinión y alcanzar el objetivo de la presente auditoria, aplicaremos la metodología que se describe a continuación:

6.2.5 Evaluación del Sistema de Control Interno

Para la evaluación del sistema de Control Interno vigente en los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, se considerará la lectura de la siguiente normativa general y específica:

- Decreto Supremo N° 28586 de fecha 17 de enero de 2006, que crea el “Programa Nacional de Acceso a la Justicia”.
- Decreto Supremo N° 29272 de fecha 12 de septiembre de 2007, “Plan Nacional de Desarrollo: Bolivia Digna, Soberana, Productiva y Democrática para Vivir Bien – Lineamientos Estratégicos”.
- Agenda Patriótica 2025, 13 pilares de la Bolivia digna y soberana.
- Plan Estratégico Institucional, 2011 – 2015, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 349/2011 de fecha 4 de noviembre de 2011
- Resolución Ministerial N° 79/06 de fecha 27 de octubre de 2006, que modifica la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC), a Casas de Justicia.
- Resolución Ministerial N° 0176/2008 de fecha 4 de diciembre de 2008, que crea el Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia; y aprueba el Reglamento del mismo.
- Resolución Ministerial N° 092/2012 de fecha 30 de mayo de 2012, que dispone la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, quien absorbe las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrales de Justicia, Casas de Justicia y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia.



- Ley N° 263 Integral contra la Trata y Tráfico de Personas de fecha 31 de julio de 2012.
- Decreto Supremo N° 1486 Reglamento de la Ley N° 263, de fecha 6 de febrero de 2013.
- Ley 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia, de fecha 9 de marzo de 2013.
- Decreto Supremo N° 2145, Reglamento de la Ley N° 348, de fecha 14 de octubre de 2014.
- Decreto Supremo N° 2610, Modificatorio del Decreto Supremo N° 2145, de fecha 25 de noviembre de 2015.
- Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente, de fecha 17 de julio de 2014.
- Decreto Supremo N° 2377, Reglamento a la Ley N° 548, de fecha 27 de mayo de 2015.
- Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores de fecha 01 de mayo de 2013.
- Decreto Supremo N° 1807, Reglamento de la Ley N° 369, de fecha 27 de noviembre de 2013.

En cuanto a los servicios gratuitos prestados por los SIJPLU, de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal. Para la obtención de conocimiento y comprensión de los procedimientos priorizaremos las operaciones relacionadas con los Servicio Integrado de Justicia, sobre la base de la información obtenida durante el relevamiento y la evaluación preliminar realizada.

6.2.6 Metodología Aplicada, para Verificar el Funcionamiento de los Controles

■ Entrevista con la Responsable Interina de la Unidad Servicios Integrados de Justicia Plurinacional; toda vez, de la baja médica del Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional; además, de los servidores públicos dependientes de dicha Unidad.



- Análisis de consistencia entre los objetivos de gestión de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional y los objetivos estratégicos del Ministerio de Justicia.
- Análisis de consistencia entre los objetivos de gestión de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional con la Operación sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.
- Elaboración de flujo – gramas, sobre la operación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, respecto a los servicios prestados de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.
- Ejecución de Pruebas de Recorrido, para verificar la vigencia de la totalidad de controles establecidos, sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.
- Identificación del Busilis del Hacer, Busilis del Cambio, Referentes, y Universales, sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, prestados por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).
- Determinación de hallazgos de Control Interno.

Evaluación de la Eficacia y Eficiencia de las operaciones

Considerando que la presente auditoría estuvo orientada a determinar el grado de eficacia y eficiencia de las operaciones ejecutadas, para el logro de los objetivos específicos programados por el Ministerio de Justicia respecto a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, hemos aplicado los siguientes procedimientos:

Para determinar Eficacia

- Obtención y determinación de los procesos y operaciones de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal; y validación de los indicadores de medición establecidos en coordinación con la Responsable Interina de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Verificación del grado de cumplimiento de la actividad programada para la gestión 2015, respecto a la atención gratuita en: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocinio Legal, correspondiente a la gestión 2015.



Para determinar la Eficiencia:

■ Obtención y validación de los índices de eficiencia respecto al cumplimiento de los objetivos sobre la base del indicador determinado.

Criterios de medición

VERTIENTE	INDICADOR DEFINIDO	CALIFICACIÓN
EFICACIA		
Cobertura de atención gratuita en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal (12.666 casos atendidos en la <u>Ciudad de La Paz</u>)	12.666 casos	
	De 1% al 50%	Ineficaz
	Del 51% al 89%	Parcialmente eficaz
	Del 90% al 100%	Eficaz
EFICIENCIA		
Atención promedio del personal del SIJPLU de la <u>Ciudad de La Paz</u> , a la población vulnerable en temas de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal. - PROMEDIO DE ATENCIÓN POR ABOGADO (603 CASOS) - PROMEDIO DE COSTO POR ATENCIÓN (Bs151,00)		
	Menor a 603	Ineficiente
	Igual a 603	Parcialmente eficiente
	Mayor a 603	Eficiente
	Mayor a Bs151,00	Ineficiente
	Igual a Bs151,00	Parcialmente eficiente
Menor a Bs151,00	Eficiente	



6.2.7 Informes a Presentar

Como resultado de nuestro examen de “AUDITORÍA OPERATIVA A LA UNIDAD DEL SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015”, emitiremos los siguientes informes:

- Un Informe sobre la “AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015” con la opinión independiente sobre la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones efectuadas para la Asistencia Integral de: Conciliación, Orientación Jurídica y Patrocinio Legal.
- Si durante el transcurso de la auditoría se detectaren hallazgos significativos, estos serán objeto de Informes separados sobre los controles o de responsabilidades, según exijan las circunstancias con indicios de responsabilidad por la función pública, acompañados del Informe legal correspondiente y la documentación sustentadora.

6.2.8 Responsables de la Auditoría

La Unidad Ejecutora: Servicios Integrales de Justicia Plurinacional SIJPLU es la responsable de la Formulación y Seguimiento del Programa Operativo Anual de la gestión 2015; asimismo, de las operaciones, información y toda documentación relacionada para el cumplimiento de sus objetivos.

La titular de la Unidad de Auditoría Interna, es responsable por la opinión que emita en función al análisis efectuado de dicha documentación e información.

6.3 NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES PARA LA AUDITORÍA

Nuestro examen de “Auditoría Operativa a Los Servicios Integrados De Justicia Plurinacional (SIJPLU), Gestión 2015”, se desarrollará de acuerdo con los lineamientos definidos en las siguientes disposiciones legales vigentes:

6.3.1 Normas Legales

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Decreto Supremo N° 23215 “Reglamento para el Ejercicio de las atribuciones de la



Contraloría General de la República”, del 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.

■ Decreto Supremo N° 28586 de fecha 17 de enero de 2006, que crea el “Programa Nacional de Acceso a la Justicia”.

■ Decreto Supremo N° 29272 de fecha 12 de septiembre de 2007, “Plan Nacional de Desarrollo: Bolivia Digna, Soberana, Productiva y Democrática para Vivir Bien – Lineamientos Estratégicos”.

■ Agenda Patriótica 2025, 13 pilares de la Bolivia digna y soberana.

■ Plan Estratégico Institucional, 2011 – 2015, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 349/2011 de fecha 4 de noviembre de 2011

■ Resolución Ministerial N° 79/06 de fecha 27 de octubre de 2006, que modifica la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC), a Casas de Justicia.

■ Resolución Ministerial N° 0176/2008 de fecha 4 de diciembre de 2008, que crea el Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia; y aprueba el Reglamento del mismo.

■ Resolución Ministerial N° 092/2012 de fecha 30 de mayo de 2012, que dispone la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, quien absorbe las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrales de Justicia, Casas de Justicia y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia.

■ Resolución Ministerial N° 170/2015 de fecha 25 de agosto de 2015, que aprueba el Reglamento para la Autorización, Aprobación, Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje.

■ Resolución Ministerial N° 235/2015 de fecha 10 de noviembre de 2015, que aprueba la segunda versión del “Reglamento para la Autorización, Aprobación, Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje” y deja sin efecto la R.M. N° 170/2015.



- Ley N° 263 Integral contra la Trata y Tráfico de Personas de fecha 31 de julio de 2012.
- Decreto Supremo N° 1486 Reglamento de la Ley N° 263, de fecha 6 de febrero de 2013.
- Ley 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia, de fecha 9 de marzo de 2013.
- Decreto Supremo N° 2145, Reglamento de la Ley N° 348, de fecha 14 de octubre de 2014.
- Decreto Supremo N° 2610, Modificatorio del Decreto Supremo N° 2145, de fecha 25 de noviembre de 2015.
- Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente, de fecha 17 de julio de 2014.
- Decreto Supremo N° 2377, Reglamento a la Ley N° 548, de fecha 27 de mayo de 2015.
- Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores de fecha 01 de mayo de 2013.
- Decreto Supremo N° 1807, Reglamento de la Ley N° 369, de fecha 27 de noviembre de 2013.
- Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 de Conciliación y Arbitraje.
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 222957, de 4 de marzo de 2005.
- Resolución Suprema N° 217121 de fecha 31 de enero de 2007, que modifica el Artículo 40 de las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada.
- Resolución Ministerial N° 030/2013 de fecha 5 de marzo de 2013, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada.
- Resolución Ministerial N° 011/2014 de fecha 16 de enero de 2014, que aprueba el Manual de Puestos del Ministerio de Justicia.
- Resolución Ministerial 195/12 de fecha 10 de octubre de 2012, aprueba el Manual de Organización y Funciones.
- Otras disposiciones técnicas y legales inherentes a nuestra auditoría.



6.3.2 Normas Técnicas

- Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por la Contraloría General de la República con Resolución N° CGR-1/070/2000, del 21 de septiembre de 2000.
- Normas de Auditoría Gubernamental, aprobado mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012.

6.4 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA AUDITORÍA

6.4.1 Importancia

Uno de los roles del Estado Plurinacional de Bolivia es garantizar el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones, tal como se describe a continuación:

Estructura del Marco Social Político



6.4.2 Constitución Política del Estado

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, en el párrafo II del Artículo 8°, señala que el Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de



género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien.

El Artículo 9º, señala que son fines y funciones esenciales del Estado, además de los que establece la Constitución y la ley:

1. Constituir una sociedad justa y armoniosa, cimentada en la descolonización, sin discriminación ni explotación, con plena justicia social, para consolidar las identidades plurinacionales.

6.4.3 Plan Nacional de Desarrollo, Aprobado Mediante Decreto Supremo N° 29272, 12 de septiembre de 2007

El Capítulo II BOLIVIA DIGNA, establece la Estrategia Nacional Socio-comunitaria, Políticas Sociales (2.1, 2.2. y 2.6.).

El inciso vi) señala que el periodo colonial, colonizador y liberal ha producido un debilitamiento de las capacidades integrales individuales y comunitarias uno de los cuales es la Reproducción social (educación, salud, habitabilidad, tierra, cultura, justicia, seguridad). La Estrategia Nacional de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario Bolivia Digna, es la respuesta a dicha situación, que implementa un proceso de desmontaje del colonialismo liberal y la construcción de la interculturalidad y el comunitarismo expresado en una nueva «estatalidad» y «sociabilidad».

6.4.4 El Decreto Supremo 28586 de fecha 16 de enero de 2006

En el marco de la política pública “Justicia Para Todos”, crea el Programa Nacional de Acceso a la Justicia, como mecanismos para posibilitar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana.

Los incisos c), y e) del referido Decreto Supremo N° 28586 establece entre los objetivos del Programa Nacional de Acceso a la Justicia, el contribuir al fortalecimiento de las relaciones entre el Estado, sociedad y comunidad, en materia de acceso a la justicia y manejo de conflictividad social, así como integrar el acceso a la justicia desde una perspectiva que la vincule con la realidad económica, política y social.



6.4.5 Agenda Patriótica

El Punto 11 referido a Soberanía y Transparencia en la gestión pública bajo Los Principios del No Robar, No Mentir y No Ser Flojo, señala que debemos tener claro que no puede haber Estado fuerte si no hay transparencia, ética y moral en la administración pública. Un Estado con funcionarios públicos injustos, corruptos, oportunistas, ladrones y flojos es un estado anti patria. Los funcionarios públicos corruptos así como los políticos que buscan el poder del Estado para tener la oportunidad de hacerse ricos, robando y engañando son traidores a la patria. La patria es justicia y verdad, es solidaridad y respeto, es comunidad, es complementariedad, la patria es equidad.

6.4.6 Plan Estratégico Institucional

Con el fin de fortalecer el proceso de Reforma Institucional, el Ministerio de Justicia elaboró el Plan Estratégico Institucional 2011 - 2015, aprobado con Resolución Ministerial N° 349/2011 de fecha 4 de noviembre de 2011; coherente y articulado al Plan Sectorial de Desarrollo según programas estratégicos definidos, enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), con el fin de culminar las metas programadas y efectuar el seguimiento, evaluación y ejecución físico – financiera de los resultados y/o logros de impacto a través de indicadores de proceso, resultado e impacto. A nivel de proyectos, se identifican las metas que son medidas a través de indicadores de Impacto, Efecto y resultado. Cumplidas las metas, los programas derivan en impactos para los cuales se definen algunos indicadores, de tal manera que una vez alcanzados los objetivos propuestos, la sinergia de los ejes permite configurar los logros para justicia.

Por cuanto en ese marco el Ministerio de Justicia, ha identificado su misión y visión como sigue:

Misión del Ministerio de Justicia

“El Ministerio de Justicia, construye, diseña, formula e implementa políticas públicas, programas y normas de manera participativa con el pueblo, promoviendo el acceso a la justicia plural y social, garantizando el pleno ejercicio de los derechos individuales y colectivos de las y los bolivianos para vivir bien”.

Visión del Ministerio de Justicia

“Al 2015, somos una institución pública líder en el procesos de institucionalización del sistema de justicia plural y social, creíble, innovador, transparente con mayor acceso a la justicia; sin distinción de género, generacional y personas con discapacidad, en el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales, con participación y control social”.

Para ello, los ejes estratégicos establecidos en el PEI son cuatro: Derechos Fundamentales; Justicia Plural y Social; Género, Generacional y personas con discapacidad, Participación y Control Social.



El eje de **Justicia Plural y Social** permite transformar el sistema judicial tomando en cuenta la realidad económica, política, social y pluricultural del país, con participación de las naciones y pueblos indígenas originario campesinos en el nuevo escenario constitucional basados en principios rectores de Pluralidad y Pluralismo.

6.4.7 Plan Sectorial de Justicia Plural 2013 - 2015

El Plan Sectorial de Justicia Plural (2012-2025) constituye una propuesta de revolución al interior del sistema judicial boliviano, como respuesta a la crítica situación que atraviesa este órgano del Estado y a la necesidad de que este contribuya eficientemente al proceso de transformación económica, social y política que vive el país.



El Plan parte de un breve análisis de los antecedentes históricos que rodearon la creación y funcionamiento de las instituciones judiciales, tanto en el periodo colonial cuanto en el republicano hasta los albores de este siglo XXI y el advenimiento del proceso de cambio encabezado por el Presidente Evo Morales Ayma.

Pilar estratégico 3: Desconcentración Judicial. La justicia se acerca al Pueblo

Uno de los aspectos más interpelados por el pueblo boliviano ha sido el difícil acceso a la justicia, no solamente en la parte formal, sino incluso en la parte material, física, de acceso a los inmuebles en los que desempeñan sus labores los operadores de justicia.

La sede del Órgano Judicial, Sucre, cuenta con un Palacio de Justicia en el cual funciona el Tribunal Supremo de Justicia, instalaciones similares corresponden al Tribunal Constitucional Plurinacional, al Tribunal Agroambiental y al Consejo de la Magistratura. En cada una de las nueve capitales de departamento también se tienen los llamados Palacios de Justicia que albergan a los Tribunales Departamentales.

6.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN – POA 2015

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Determina: “Contribuir, mediante políticas públicas de impacto, en la construcción y consolidación del sistema judicial plural, garantizando el ejercicio pleno, igualdad de protección, defensa, respeto, promoción y restauración de Derechos Fundamentales a nivel nacional.”

OBJETIVO DE GESTIÓN

Determina: “Formular, coordinar e implementar normas, planes y servicios priorizados para el sector justicia, generando condiciones de acceso efectivo a la justicia, atención integral y ejercicio y restitución de los derechos fundamentales a nivel nacional”.

6.6 OPERACIÓN

La operación 1.1.4.1 de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), señala: “Asistencia integral, orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal, seguimiento y representación institucional a usuarias y usuarios de bajos recursos”.



6.6.1 Identificación del Problema

a) Mora procesal y retardación de justicia

Uno de los temas que preocupa a la ciudadanía es la mora procesal y la retardación de justicia. La población no tiene un adecuado acceso a la justicia, la población continua “sufriendo en los tribunales y sin acceso a una sentencia equitativa”.

b) Débil presencia territorial

Grandes sectores de la población carecen de acceso a servicios judiciales; toda vez, que los jueces, no están distribuidos territorialmente de manera racional.

c) Falta de acceso a la justicia de la población vulnerable

El acceso general de la población y especialmente el de los más pobres está limitado por un amplio y complejo esquema de barreras. Los informantes perciben que las barreras económicas, el desconocimiento de los procedimientos y la desconfianza en el sistema de justicia son los tres principales aspectos que obstaculizan a las personas en situación de vulnerabilidad el acceso a la justicia.

d) Pertinencia

Es pertinente la revisión de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, considerando que éstos servicios, se vienen efectuando a población en general a nivel nacional hace diez (10) años atrás, de los que no se tiene resultados evaluados por terceros independientes de manera que se pueda establecer, la prestación de los servicios de acceso a la justicia a los sectores vulnerables de la población boliviana, a través de los Sistemas Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU) a nivel nacional. Aspectos que representan una necesidad de evaluar el cumplimiento de la operación de ésta política pública.

e) Factibilidad

Es factible realizar la auditoría debido a que se cuenta con la capacidad operativa. La Entidad auditada, cuenta con la documentación y los sistemas de información básicos para su revisión, tales como: Formularios de atención por Orientación Jurídica, Actas de Solicitud de Conciliación, expedientes de Patrocinio Legal, Formularios de Información Estadísticas, normativas legales; así como, estadísticas en materia de servicios de



atención de: Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal a nivel nacional y su archivo de documentación se encuentra concentradas en cada una de las oficinas de los SIJPLU a nivel nacional.

6.6.2 Conclusión

Con la evaluación cualitativa y cuantitativa, se concluyó que es importante realizar la propuesta de auditoría, debido a que como lo establece el Plan Nacional de Desarrollo es necesario ya que en el inciso 2.6 referido a SECTORES GENERADORES DE CONDICIONES SOCIALES, expresa que la justicia en Bolivia de hoy, es el resultado de un largo proceso colonial que se reproduce y renueva constantemente, que no han hecho más que reforzar la continuidad colonial al eje jurídico de un Estado de Derecho: la administración de Justicia. Ante ello queda la posibilidad histórica para descolonizar el derecho y nacionalizar la justicia, en base a principios y valores que norman y regulan la convivencia armónica; pues el sistema de justicia es hasta ahora un instrumento que legaliza y legitima el Estado colonial, neoliberal y patriarcal. Es excluyente, se encuentra sentada en la desigualdad e inequidad, es monopolizada por una élite y sus prácticas judiciales perversas y corruptas desechan toda posibilidad real de acceso a la justicia y el ejercicio pleno de los derechos de las mayorías poblacionales, principalmente de las mujeres, personas con capacidades diferentes, pueblos indígenas y originarios.

6.7 COMPRENSIÓN DE LA MATERIA POR AUDITAR

Contexto de la Política Pública - Plan Nacional de Desarrollo

Fecha 12 de septiembre de 2007, establece entre otros aspectos, lo siguiente:

La Constitución Política del Estado en su Artículo 144 dispone que: “La programación del desarrollo económico del país se realizará en ejercicio y procura de la soberanía nacional. El Estado formulará periódicamente el plan general de desarrollo económico y social de la República, cuya ejecución será obligatoria. Este planeamiento comprenderá a los sectores estatales, mixto y privado de la economía nacional”.



En virtud del mandato social conferido al Gobierno Nacional, existe la necesidad imperiosa de articular la implementación de políticas económicas y sociales en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, que se viene ejecutando, a través de una nueva concepción del desarrollo de políticas y estrategias económicas, que establecerán un nuevo patrón de desarrollo; un nuevo enfoque social y comunitario; una nueva matriz productiva y la inserción internacional, promoviendo la participación efectiva de las organizaciones sociales, comunitarias, ciudadanas y productivas, para erradicar la pobreza y la exclusión social.

Plan Estratégico Institucional – Ministerio de Justicia (Plan de Mediano Plazo)

Con el fin de fortalecer el proceso de Reforma Institucional, el Ministerio de Justicia elaboró el Plan Estratégico Institucional 2011 - 2015, aprobado con Resolución Ministerial N° 349/2011 de fecha 4 de noviembre de 2011; coherente y articulado al Plan Sectorial de Desarrollo según programas estratégicos definidos, enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), con el fin de culminar las metas programadas y efectuar el seguimiento, evaluación y ejecución físico – financiera de los resultados y/o logros de impacto a través de indicadores de proceso, resultado e impacto. A nivel de proyectos, se identifican las metas que son medidas a través de indicadores de Impacto, Efecto y resultado. Cumplidas las metas, los programas derivan en impactos para los cuales se definen algunos indicadores, de tal manera que una vez alcanzados los objetivos propuestos, la sinergia de los ejes permite configurar los logros para justicia.

Por cuanto en ese marco el Ministerio de Justicia, ha identificado su misión y visión como sigue:

De la misma manera se procedió a efectuar el Mapeo del Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional/Plan de Mediano Plazo y Plan Operativo Anual.

Objetivo Estratégico 1: Derechos Fundamentales

Contribuir, mediante políticas públicas de impacto, en la construcción y consolidación del Sistema de Justicia Plural garantizando el ejercicio pleno, igualdad de protección, defensa, respeto, promoción y restauración de los derechos fundamentales a nivel nacional.



Objetivo Estratégico 2: Justicia Plural y Social

- Coadyuvar en la consolidación del Sistema de Justicia Plural, garantizando la interculturalidad de los sistemas jurídicos desde la realidad económica, política, social y cultural del Estado Plurinacional.
- Coordinar la construcción de una cultura de desarrollo planificado en la formulación de inversión, financiamiento, implementación, ejecución, seguimiento y evaluación de los Planes, Programas y Proyectos que aseguren impactos sociales.

Objetivo 3: Género, Generacional y Personas con Discapacidad

Diseñar e implementar hasta el 2015, normas y políticas, con enfoque de inclusión, empoderamiento e interculturalidad que garanticen el ejercicio de derechos reduciendo las brechas de género, generacional y discapacidad a nivel nacional.

Objetivo 4: Participación y Control Social

Implementar la Ley, el Sistema de Protección del Consumidor y el acceso a la defensa de los DDCC de 10 a 100 ciudades hasta el 2015.

6.8 PLAN OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2015

La Resolución Ministerial N° 092/2012 de 30 de mayo de 2012, se creó la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales. La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional asumió las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia, y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, en cuanto corresponda.

6.9 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

El Servicio Integrado de Justicia Plurinacional, luego de haber realizado un análisis del presupuesto registrado, la ejecución correspondiente a la gestión 2015 y las nuevas funciones asignadas se ha determinado una ejecución del 97,33%, tal como se detalla a continuación:



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



CÓDIGO POA	DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN	PARTIDAS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
SIJPLU 2.1.4.1	Asistencia Integral, Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal, Seguimiento y representación institucional a usuarios y usuarias de bajos recursos.	22110	Pasajes al interior del país	8	1.010.-	8.080.-
		22210	Viáticos por viajes al interior del país	40	371.-	14.840.-
		25600	Servicios de Imprenta, fotocopiado y fotográfico	1	4.080.-	4.080.-
		31120	Gastos por alimentación y otros similares	100	20.-	2.000.-
		26200	Gastos Judiciales	1	1.000.-	1.000.-
PRESUPUESTO INICIAL						30.000.-

Objetivos de Gestión Específico	% de Ejecución Física	Operación	% de Ejecución Física
Coordinar el Consejo Plurinacional en el marco de la Política Plurinacional contra la Trata y Tráfico de Personas.	97,33 %	Coordinar la implementación de la Política Plurinacional y Plan Nacional contra la Trata y Tráfico de personas.	100%
		Coordinar con las Entidades Territoriales Autónomas, la implementación de Planes Departamentales de Lucha contra la Trata y Tráfico de personas.	100%
		Coordinar con los Órganos Ejecutivos, Legislativo, Judicial y Electoral, organismos de cooperación internacional y la sociedad civil la aplicación de la Ley N° 263	92%

Al respecto, de dicho análisis se establece que la operación 2.1.4.1 “Asistencia integral, orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal, seguimiento y representación institucional a usuarios y usuarias de bajos recursos”, determina una ejecución al 31 de diciembre de 2015 de Bs22.134,80 (veinte y dos mil ciento treinta y cuatro 80/100 bolivianos); sin embargo, de conformidad con la información proporcionada por el área



contable, dicha operación determina un importe de Bs30.082,20 (treinta mil ochenta y dos 20/100) de un presupuesto vigente de Bs30.632,00 (treinta mil seiscientos treinta y dos 00/100); asimismo, el SIJPLU para la ejecución de dicha operación además hizo uso del presupuesto de otras operaciones, sin considerar la modificación al presupuesto de sus operaciones descritas en el POA 2015, ya que del Reporte Devengado por categoría Programática Detallado, y de nuestro análisis se determina una ejecución para dicha operación de Bs60.436,20.

Cabe aclarar, que la presente auditoría está orientada a determinar el grado de eficacia y eficiencia de las operaciones ejecutadas, para el logro de los objetivos específicos programados por el Ministerio de Justicia, respecto a los Servicios Integrados de Justicia (SIJPLU) de Asistencia Integral, Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal y Seguimiento, en la ciudad de La Paz, procedimientos que se describe a continuación:

Para determinar Eficacia

■ Obtención y determinación de los procesos y operaciones de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional sobre: Asistencia Integral, Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal y Seguimiento en la ciudad de La Paz; y validación de los indicadores de medición establecidos en coordinación con el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.

■ Verificación del grado de cumplimiento de la actividad programada para la gestión 2015, respecto a la atención gratuita en: Asistencia Integral, Conciliación, Orientación Jurídica, Patrocinio Legal y Seguimiento en la ciudad de La Paz, correspondiente a la gestión 2015.

Para determinar la Eficiencia:

■ Obtención y validación de los índices de eficiencia respecto al cumplimiento de los objetivos sobre la base de las metas programadas, recursos invertidos y cumplimiento de plazos.

Criterios de medición

VERTIENTE	INDICADOR DEFINIDO	CALIFICACIÓN
EFICACIA		
Cobertura de atención gratuita en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal (12.666 casos atendidos en la <u>Ciudad de La Paz</u>)	12.666 casos De 1% al 50% Del 51% al 89% Del 90% al 100%	Ineficaz Parcialmente eficaz Eficaz
EFICIENCIA		
Atención promedio del personal del SIJPLU de la <u>Ciudad de La Paz</u> , a la población vulnerable en temas de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal. - PROMEDIO DE ATENCIÓN POR ABOGADO (603 CASOS) - PROMEDIO DE COSTO POR ATENCIÓN (Bs151,00)	Menor a 603 Igual a 603 Mayor a 603 Mayor a Bs151,00 Igual a Bs151,00 Menor a Bs151,00	Ineficiente Parcialmente eficiente Eficiente Ineficiente Parcialmente eficiente Eficiente

6.10 COMPRENSIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA A SER AUDITADA

¿Qué fueron las casas de justicia?



Fueron entidades que tenían el objeto de viabilizar el acceso a la Justicia de los sectores vulnerables de la sociedad boliviana en un marco de respeto y preservación de sus derechos fundamentales. Se constituyen en el brazo social fundamental del Ministerio de Justicia y asumen la representación del Ministerio de Justicia en las

Capitales de Departamento.



¿QUÉ FUERON LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA?



Entidades implementados como un componente del Programa Nacional de Acceso a la Justicia, tienen el objetivo de procurar el respeto a los derechos fundamentales llegando a la población

más distante proporcionando el acceso a la justicia en coparticipación con el Órgano Judicial, Ministerio Público y otras entidades del sector justicia, por cuanto a diferencia de las Casas de Justicia, funciona un Juzgado de Instrucción Mixto, establecido en la Ley de Organización Judicial actual. Se ubican en lugares alejados de los centros urbanos a fin de que los servicios lleguen de manera ágil, oportuna, eficiente, oral, gratuita y cercana a la población más vulnerable de la sociedad boliviana. Actualmente existen en la Ciudad de El Alto en los Distritos 1, 2, 4, 6, 7 y 8, en las localidades de Coroico, Chimoré, Yapacani, Plan 3000 en Santa Cruz y Máx Paredes en la ciudad de La Paz.

6.10.1 Naturaleza de las Operaciones

Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, constituyen el brazo operativo fundamental del Ministerio de Justicia, los cuales están orientados a posibilitar al ciudadano en forma gratuita, información legal básica sobre el ejercicio de los derechos constitucionales, realizándose un análisis jurídico preliminar sobre el caso, particularidades y sus implicancias y efectos legales y en muchos casos; el estudio de aspectos psicosociales del mismo.

Para la revisión de la información y documentación, se ha establecido la inspección física de la documentación emitida por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional de la ciudad de La Paz, conforme sus siguientes oficinas:

La Unidad Ejecutora: Servicios Integrados de Justicia Plurinacional aplica procedimientos establecidos en la Ley de Arbitraje y Conciliación N° 708 de fecha 25 de



junio de 2015, anteriormente se estaba trabajando con la antigua ley N° 1770 de fecha 10 de marzo de 1997 de Arbitraje y Conciliación.

Cabe aclarar que el 25 de Junio de 2015 mediante Ley 708 se aprueba la Ley de Conciliación y Arbitraje.

Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional si bien a la fecha de nuestra evaluación cuenta con el Manual de Procesos de Procedimientos, Reglamento Sistema Integrado de Justicia Plurinacional (SIJPLU), Protocolo de Atención del Servicio Integral de Justicia Plurinacional, sin embargo, éstos documentos no han sido a la fecha aprobado por autoridad competente, ya que los mismos se encuentran en revisión para su posterior aprobación.

Glosario de Conceptos Básicos

Los referentes identificados para la revisión y evaluación de la Unidad Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, correspondiente a la gestión 2015, fue identificado como: los Servicios prestados por Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.

6.10.2 Trazabilidad de las Operaciones

Para la trazabilidad de las operaciones en los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, hemos identificado los siguientes hitos:

■ **Del Hacer:** Asegurar la otorgación de los servicios gratuidad en: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, conforme a personas en situaciones de vulnerabilidad y violencia.

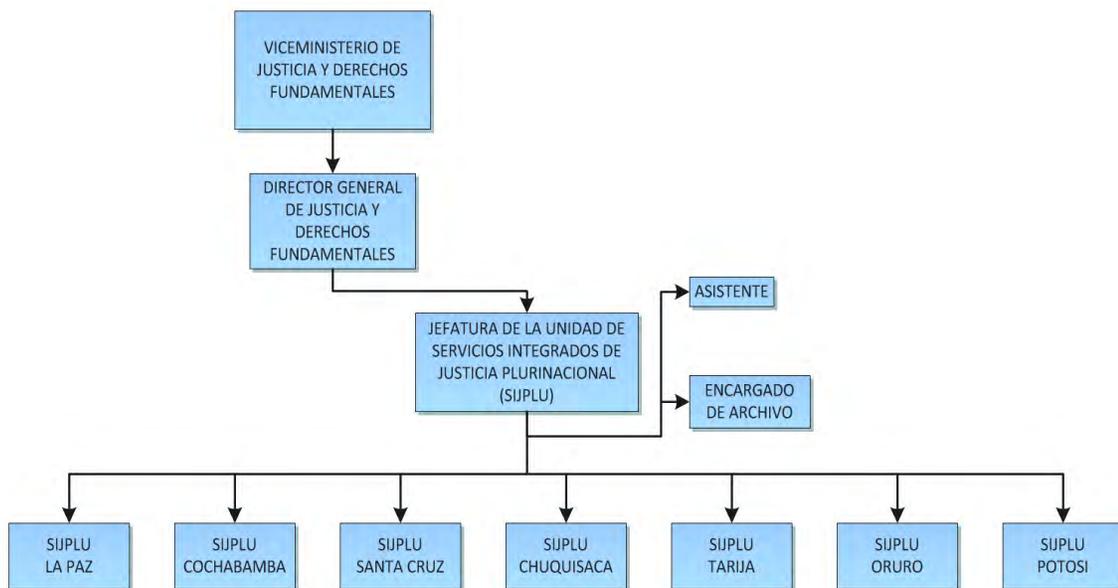
■ **Del Cambio:** Regular los servicios integrados de justicia plurinacional en los diferentes distritos conforme la ubicación.

El análisis de la trazabilidad se efectuó en las Pruebas de Recorrido y Flujogramas por cada Servicio otorgado.



6.10.3 Estructura de la Unidad Ejecutora del Servicio Integrado de Justicia Plurinacional

La Unidad Ejecutora se encuentra dentro de la Estructura del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, compuesta de la siguiente manera:



Principales responsables de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU

VICEMINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES						
135	JIMENEZ	GUACHALLA	DIEGO	ERNESTO	6198204	LP
DIRECTOR GENERAL DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES						
139	GUZMAN	DURAN	ROBERTO	ALVARO	3008714	CBBA
JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL						
153	ESTRADA	LOAYZA	ABAD	ROLANDO	3375357	LP

Los principales responsables de la Unidad Ejecutora: Servicio Integrado de Justicia Plurinacional, son:



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL							
NOMINA				C.I.	EX.	CARGO	DESCRIPCIÓN DEL CARGO
ESTRADA	LOAYZA	ABAD	ROLANDO	3375357	LP	JEFE DE UNIDAD IV	Jefe de Unidad SIJPLU
QUISPE	CHINO	NORMA	ROSSIO	6121439	LP	ADMINISTRATIVO I	Asistente SIJPLU
CALLE	YUJRA	BERNABE	MARCELO	4852714	LP	ADMINISTRATIVO I	Encargado de Archivo SIJPLU

34 abogados y 2 psicólogos llegando a conformar parte del personal de los SIJPLU en la Gestión 2015

6.10.4 Rotación del Personal

De conformidad con la información proporcionada por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, se establece que durante la gestión 2015 en la estructura organizativa, ha sufrido rotaciones de personal, tal como se detalla a continuación:

Nº	ÍTEM	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CARGO	NOMINA	DEPARTAMENTO	FECHAS DE TRABAJO
1	153	JEFE DE UNIDAD IV	JEFE DE UNIDAD SIJPLU	NIETO BIZARROQUE VIVIANA CARINA	LA PAZ	A ENERO/15
2	153	JEFE DE UNIDAD IV	JEFE DE UNIDAD SIJPLU	AGUILAR LAZARTE XIMENA PATRICIA	LA PAZ	A FEBRERO/15
3	153	JEFE DE UNIDAD IV	JEFE DE UNIDAD SIJPLU	ESTRADA LOAYZA ABAD ROLANDO	LA PAZ	DE MARZO A DICIEMB/15
4	154	ADMINISTRATIVO I	ASISTENTE	FRANCO MARIA LORENA LINA	LA PAZ	A MARZO/15
5	154	ADMINISTRATIVO I	ASISTENTE	QUISPE CHINO NORMA ROSIO	LA PAZ	DE MARZO A DICIEMB/15
6	156	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	ROSALES URIBE RAUL	LA PAZ	DE FEBRERO A DICIEM/15
7	157	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	PLATA LOPEZ MERCEDES SANDY	LA PAZ	DE ENERO A FEBRERO/15
8	157	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	OCHOA ISNADO VLADIMIR	LA PAZ	DE MARZO A DICIEMB/15
9	158	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	ENRIQUEZ MERCADO EDWIN BORIS	LA PAZ	A ENERO/15
10	158	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	FLORES DAVILA MARIO ADAN	LA PAZ	DE MARZO A DICIEMB/15
11	160	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	VALDIVIA ARTEAGA JUAN VICENTE	LA PAZ	DE ENERO A FEBRERO/15
12	160	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	VINO MEJIA MARIA IRENE	LA PAZ	DE FEBRERO A DICIEM/15
13	161	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	CRESPO ROJAS ANA MARIA	LA PAZ	DE ENERO A MARZO/15
14	161	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	SOLARI PINTO DOLLY	LA PAZ	DE MARZO A DICIEMB/15
15	163	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	FLORES CHARCA FILOMENO LORENZO	LA PAZ	DE ENERO A SEPTIEM/15
16	163	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CASAS CANO FLORA	LA PAZ	DE SEPTIEM. A DICIEM/15



AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015



Nº	ÍTEM	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CARGO	NOMINA	DEPARTAMENTO	FECHAS DE TRABAJO
17	166	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CONDARCO LIMA JAIME	LA PAZ	DE ENERO A SEPTIEM/15
18	166	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	PARDO SALAS MARLENE OFELIA	LA PAZ	DE OCTUB. A DICIEM/15
19	168	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LEMUS RAMOS SILVIA HELEN	LA PAZ	DE ENERO A JULIO/15
20	168	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CHAVEZ CALLE HERNAN CLEMENTE	LA PAZ	DE JULIO A DICIEM/15
21	170	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LIMA LOPEZ JEANETTE FRIDA	LA PAZ	DE ENERO A JULIO/15
22	170	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	RIVAS ARANCIBIA MERCEDES LEANDRA	LA PAZ	DE JULIO A DICIEM/15
23	171	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	DIAZ BERRIOS LOURDES DEL PILAR	LA PAZ	DE ENERO A MARZO/15
24	171	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	MENCIA MENDIETA HERIBERTO	LA PAZ	DE ABRIL A DICIEM/15
25	174	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CONDORI CASTRO ALBERTO	LA PAZ	DE ENERO A MAYO/15
26	174	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	FERNANDEZ FERNANDEZ JUDITH WENDY	LA PAZ	DE JUNIO A DICIEM/15
27	177	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	MAMANI IBARRA MARTIN	SANTA CRUZ	DE ENERO A JUNIO/15
28	177	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CHUNGARA BAZAN ESCARLETT ESMERALDA	SANTA CRUZ	DE JULIO A DICIEM/15
29	185	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	VIDAL ROUSSEAU IVAN ERNESTO	COCHABAMBA	DE ENERO A MAYO/15
30	185	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	VARGAS LOZA LUCY DAYSI	LA PAZ	DE JUNIO A DICIEM/15
31	187	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	MENDOZA FUENTES WILDER JOSE	COCHABAMBA	A ENERO/15
32	187	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	GOMEZ ALANOCA PATRICIA	LA PAZ	DE JUNIO A DICIEM/15

6.10.5 Comprensión de la Información Financiera

La Unidad Ejecutora “Servicios Integrados de Justicia Plurinacional”, se encarga de ofrecer la atención gratuita de Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal y Servicio de Psicología de conformidad con lo establecido en la normativa legal vigente; así como, de la formulación de sus correspondientes Programas Operativos Anuales, no emite información contable, ya que ésta se encuentra a cargo de la Dirección General de Asuntos Administrativos, estando la documentación financiera y contable en la Unidad Financiera del Ministerio de Justicia.

No Cuenta con recursos propios; por lo que, elabora la ejecución de sus gastos con la Fuente de Financiamiento 10 Tesoro General de la Nación.



Como entidad dependiente del Viceministerio de Justicia y derechos Fundamentales, el Enlace Administrativo dependiente del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales se encarga de efectuar la programación de gastos de la ejecución presupuestaria de gastos; así como, el seguimiento a la ejecución presupuestaria conforme los saldos programados, en coordinación con la Dirección General de Planificación.

A continuación se describe el desarrollo el procedimiento para efectuar los gastos:

Procedimiento para el pago (Preventivo, Comprometido, Devengado y Pago)



La Unidad Financiera, administra y ejecuta los recursos financieros del Ministerio de Justicia en el marco de los sistemas de Presupuestos, Contabilidad Integrada, Tesorería y Crédito Público, dentro de la normativa legal vigente. Como se demuestra en el gráfico anterior tiene a su cargo las siguientes áreas: Presupuesto, Tesorería y Contabilidad.

Es necesario señalar que los pagos son ejecutados por la Entidad, previamente de contar con la Certificación Presupuestaria, Certificación POA es decir que los gastos debieron estar debidamente programados para su ejecución, los documentos antes señalados, así como la solicitud de pago, son emitidos por las instancias correspondientes como: Unidad Solicitante, Dirección de Planificación y el Área de Presupuestos.



6.10.6 Universales

Para la ejecución de la auditoría operativa al Servicio Integrado de Justicia Plurinacional SIJPLU, en el marco de los referentes definidos, se han identificado los siguientes Universales:

-Cobertura de Atención: Promedio de los casos atendidos durante la gestión 2014 y 2015 tomando en cuenta los días hábiles para prestar Servicios por el SIJPLU, DÍAS CALENDARIO Gestión 2015 (21 Abogados * 365), tal como se detalla a continuación:

Cobertura de atención		
Concepto	Gestión	Numero de casos atendidos
Servicios Otorgados OJ, C, PL	2014	18.456
Servicios Otorgados OJ, C, PL	2013	20.558
Medidor de Rendimiento Promedio		19.507
Días hábiles para prestar Servicios por el SIJPLU		4.977
Días calendario Gestión 2015 (21 Abogados *365)		7.665
Medidor de Rendimiento Para Aplicar		12.666

-Promedio de Atención por Abogado: Promedio de Atención de los servicios por el personal del Servicio Integrado de Justicia Plurinacional, durante la gestión 2015, según Planilla Salarial, tal como se detalla a continuación:

Promedio de Atención por Abogado		
Concepto	Medida	2012
Promedio de Atención de Servicios por el Personal del SIJPLU	Abogados	603
Medidor de Rendimiento		603

Nota 1 : El Numero de Personal está compuesta por el número de Items S/G

Nota 2: El Numero de personal que opera en el SIJPLU en la atención de servicios.

-Promedio de Costo por Atención: se procedió a determinar el Promedio del Costo de Atención del Servicio del SIJPLU – Gestión 2015, y el costo indirecto descrito en el POA 2015, tal como se detalla a continuación:

Promedio de Costo por Atención		
Concepto	Costo Indirecto	Nº Personal SIJPLU
Promedio del Costo de Atención del Servicio del SIJPLU - Gestión 2015	30.000,00	151
Medidor de Rendimiento		151



6.10.7 Evaluación de la Eficacia y Eficiencia de las Operaciones

Considerando que la presente auditoría estuvo orientada a determinar el grado de eficacia y eficiencia de las operaciones ejecutadas, para el logro de los objetivos específicos programados por el Ministerio de Justicia respecto a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, hemos aplicado los siguientes procedimientos:

Para determinar Eficacia

- Obtención y determinación de los procesos y operaciones de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal; y validación de los indicadores de medición establecidos en coordinación con la Responsable Interina de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Verificación del grado de cumplimiento de la actividad programada para la gestión 2015, respecto a la atención gratuita en: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocinio Legal, correspondiente a la gestión 2015.

Para determinar la Eficiencia:

- Obtención y validación de los índices de eficiencia respecto al cumplimiento de los objetivos sobre la base del indicador determinado.

Criterios de medición

VERTIENTE	INDICADOR DEFINIDO	CALIFICACIÓN
EFICACIA		
Cobertura de atención gratuita en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal (12.666 casos atendidos en la <u>Ciudad de La Paz</u>)	12.666 casos	
	De 1% al 50%	Ineficaz
	Del 51% al 89%	Parcialmente eficaz
	Del 90% al 100%	Eficaz
EFICIENCIA		



Atención promedio del personal del SIJPLU de la Ciudad de La Paz, a la población vulnerable en temas de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.		
- PROMEDIO DE ATENCIÓN POR ABOGADO (603 CASOS)	Menor a 603	Ineficiente
	Igual a 603	Parcialmente eficiente
	Mayor a 603	Eficiente
- PROMEDIO DE COSTO POR ATENCIÓN (Bs151,00)	Mayor a Bs151,00	Ineficiente
	Igual a Bs151,00	Parcialmente eficiente
	Menor a Bs151,00	Eficiente

6.10.8 Consecuencia Social Esperada

La consecuencia social esperada fue definida en el marco de la política pública considerando que existe una población en situaciones de violencia y vulnerabilidad que requiere mecanismo ágil, efectivo y facilitador de acceso a justicia, con particular énfasis en la población más desprotegida o vulnerable: mujeres en situación de violencia y personas de escasos recursos con mecanismos de solución rápida a las controversias.

EFECTO ESPERADO	SUJETO SOCIAL		CONSECUENCIA SOCIAL ESPERADA
	INVOLUCRAMIENTO		
	DIRECTO	INDIRECTO	
Evaluar la otorgación de los servicios de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.	MINISTERIO DE JUSTICIA	La sociedad civil beneficiada, que se encuentra en situaciones de violencia, vulnerabilidad, de escasos recursos.	Promover el acceso a la justicia social ejecutando acciones que coadyuven a la solución de conflictos.
	UNIDAD EJECUTORA: SIJPLU		

Determinación de Ciclos Conductores

Considerando la información vertida anteriormente, que establece la determinación de la problemática, los marcos normativos, jurídicos y programáticos de la política pública y proyecto sectorial “Registro Público de la Abogacía”, hemos establecido los siguientes Ciclos y Sub Ciclos Conductores:

CICLOS CONDUCTORES	SUB CICLOS CONDUCTORES
Cobertura de atención	Población beneficiaria
Atención Promedio del personal del SIJPLU de la ciudad de La Paz, a la población vulnerable en temas de Orientación Jurídica, conciliación y Patrocinio Legal.	Financiamiento
	Control Interno



6.11 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

6.11.1 Ambiente de control

Como resultado de la evaluación de los controles internos relevantes, procedimientos anteriormente citados y los señalados en las Pruebas de Recorrido, hemos identificado como controles internos a los siguientes puntos de cada proceso efectuado por la Unidad Ejecutora: Servicios Integrados de Justicia Plurinacional: Orientación Jurídica, Formularios de Solicitud de Conciliación y los expedientes de Patrocinios Legales.

6.11.2 Registro de los Formularios de Orientación Jurídica

El Formulario de Orientación Jurídica es un instrumento de registro aplicado por los Abogados y Abogadas en el Servicio de Orientación Jurídica desarrollada en los SIJPLU, cuyo documento tiene por objetivo plasmar información general a partir del acto de consulta del usuario (a) hasta la etapa de Orientación para poder resolver una problemática de índole jurídico.

- a) Identificar a que rama del derecho corresponde su problemática.
- b) La fecha y firma del usuario.
- c) Datos generales del usuario.
- d) El idioma en el cual se expresa.
- e) Identificación del grupo social al cual pertenece
- f) La consulta, espacio en el que se incorpora la problemática identificada
- g) El resultado de la orientación jurídica.
- h) El área interna o externa al cual se deriva el caso.
- i) El nombre del orientador jurídico.
- j) Firma del orientador.

Las usuarias y usuarios que soliciten la Orientación Jurídica, deberán exponer su conflicto ante el Orientador Jurídico para proceder a una búsqueda de solución de conflictos; el Orientador Jurídico, deberá llenar el Formulario de Orientación Jurídica y efectuar el llenado de las siguientes casillas en el Formulario de Orientación Jurídica:

- Datos de la Usuaría /o



■ Consulta

■ Orientación Jurídica

■ Remisión:

- Interna Patrocinio Legal, Conciliación, Psicología y Otro:....

- Externa: IDIF, SENADEP, Defensoría y Otro

■ Nota:

■ Nombre del Orientador Jurídico

Cabe aclarar que dicho Formulario deberá ser llenado en todas sus casillas y posteriormente contar con la firma del usuario, tal como se puede evidenciar a continuación:

Al momento de la solicitud de orientación jurídica deberá exigir la cédula de identidad del usuario para su posterior llenado del formulario.

Redacta de manera resumida la consulta realizada por el ciudadano (a)

Redacta de manera resumida la Orientación Jurídica otorgada, en base a los antecedentes y en conforme a la normativa legal vigente.

Si el caso amerita derivar a otra instancia debe efectuar en la parte de Remisión en función a la consulta realizada si ésta será remitida Internamente (Patrocinio Legal, Conciliación, Psicología u otro) o en su defecto a Externo: IDIF, SENADEP, Defensoría y otros.

Si el caso no amerita derivar a ninguna instancia, la Orientación Jurídica concluye en el mismo Formulario.



Cabe aclarar que el Formulario cuenta con una copia amarilla, cuyo documento es derivado conjuntamente a las instancias que correspondan, adjuntando el Formulario de Orientación Jurídica.

Si es derivado a otra instancia (interna) se acompaña copia del Formulario de Orientación Jurídica y optativamente dependiendo del lugar donde se deba brindar el servicio también se lo realizará con nota de derivación asistida.

En la parte final de dicho Formulario éste documento debe contener la firma del orientador jurídico que otorgó el servicio.

6.11.3 Servicio de Conciliación

Es un nuevo medio alternativo de resolver conflictos sin necesidad de instaurar un proceso judicial por cuanto los acuerdos arribados tienen el valor legal de cosa juzgada dispuesto por la Ley 1770 de 10 de marzo de 1997 y reconocido por la Ley de Organización Judicial; Ley 708 de 25 de junio de 2015, Ley de Conciliación y Arbitraje. Con la sola invitación al dialogo, las personas involucradas en un conflicto, en presencia y ayuda de una persona imparcial llamado Conciliador, las partes de manera voluntaria encuentran la solución de sus divergencias en ejercicio pleno de sus derechos. El acuerdo logrado entre las partes se plasma en un acta de conciliación que tiene la fuerza coercitiva para su eficaz cumplimiento a través del Órgano Judicial.

El objeto de la conciliación es desjudicializar aquellos casos en los que las partes estén dispuestas a llegar a un acuerdo que los beneficie, en ejercicio y administración plena de sus derechos, toda vez, que permite la solución de conflictos sin acudir al Órgano Judicial. El servicio de conciliación permite la solución de problemas de forma rápida y efectiva, motivando la tolerancia y el respeto para la resolución alternativa de conflicto en el marco de los derechos humanos y las garantías constitucionales.

Ésta solución de conflicto total o parcial, considera los siguientes procedimientos:

1. El Conciliador (a) SIJPLU designado, recepciona la copia del Formulario de Orientación Jurídica (FOJ), mediante el cual se derivó el caso de manera íntegra. Una vez que se apersonan los ciudadanos, identifican el FOJ de la consulta y verifican la



asesoría técnica que se tiene que proporcionar. Se le informa al ciudadano (a) sobre el proceso de conciliación (en qué consiste, que se puede esperar del mismo, etc.) con toda esa información el usuario decide si toma o no el servicio.

Si el usuario quiere utilizar el servicio, el Conciliador (a) procede al llenado del Formulario de Solicitud de Conciliación (FSC), en el cual se anotan los datos de la parte solicitante, así como datos de la parte invitada.

2. Redacta los antecedentes del conflicto en el FSC. Como constancia y aceptación de haber tomado conocimiento sobre el procedimiento de conciliación, la parte solicitante del servicio, firma el FSC y anota su nombre, por su parte el Conciliador (a) estampa el sello institucional.

El Conciliador (a) asignado anota su nombre en el espacio correspondiente del FSC.

3. Notifica a la parte recurrida para conciliar. El conciliador asignado al caso, invita a la parte involucrada a una Audiencia en el Centro de Conciliación del SIJPLU con fecha y hora (la cual ha sido consensuada previamente con el usuario (a) del servicio), con el propósito de intentar buscar una solución al conflicto de manera rápida, gratuita y satisfactoria para ambas partes; para ello se utiliza el Formulario de la Invitación a Conciliar (FIC), primera, segunda, última invitación a conciliar según corresponda.

El usuario entrega la invitación a la parte involucrada.

4. Audiencia de Conciliación. Llegada la hora fijada para la Audiencia de Conciliación, el Conciliador podrá esperar un tiempo prudente, para la presencia de la parte invitada; en el caso de que esta no se haya hecho presente, nuevamente se le extiende la invitación hasta una tercera vez; si aun así la parte recurrida no asiste se da por concluido el procesamiento y se elabora un Acta de imposibilidad de conciliación por inasistencia.

Si ambas partes están presentes, se instala la Audiencia de Conciliación en los casos que sea necesario se puede solicitar un intérprete para una idioma originario. El conciliador, empieza explicando el procedimiento de la conciliación, el propósito de la reunión, la exposición del conflicto, el rol que se tiene como conciliador, haciendo énfasis en la imparcialidad que éste ejerce; se hace conocer que pueden ser diferentes reuniones las que se podrían llevar a cabo, para intentar solucionar el conflicto. Una vez, expuesto lo



anterior se procede a la discusión de los hechos del conflicto cediendo la palabra a las partes. Una vez expuesto el caso por ambas partes el Conciliador puntualizará el Conflicto encontrado, haciendo notar los problemas que separan a las partes. Una vez expuesto el caso por ambas partes, el Conciliador guiará a las mismas a comunicarse para la búsqueda de soluciones. En función a los resultados obtenidos en la (s) Audiencias de Conciliación, se emitirá el Acta de Acuerdo Total Conciliatorio, Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio, Acta de Imposibilidad de Acuerdo o Conciliatorio por Inasistencia o por Falta de Acuerdo.

5. Elabora y firma el Acta de Acuerdo total conciliatorio o de acuerdo Parcial Conciliatorio. Si las partes lograron llegar a un acuerdo total o parcial, el conciliador (a), ayudará a definir los términos del mismo, definiendo quiénes se comprometen, a qué se comprometen, cómo cumplirán su compromiso y cuándo se cumplirá el acuerdo. Posteriormente el Conciliador (a) da lectura al Acta de Acuerdo Total o Acuerdo Parcial Conciliatorio y ambas partes suscriben la misma.

6. Elabora Citación en caso de incumplimiento del Acuerdo Conciliatorio (total o parcial). Se procede a la citación por incumplimiento de Acta de Acuerdo Conciliatorio, con la cual se convoca a la parte que incurrió el incumplimiento, para que se presente en las oficinas del SIJPLU a fin de exponer las causales del incumplimiento, por su parte el conciliador (a) le informa sobre las consecuencias que implica la falta de cumplimiento de un Acuerdo Conciliatorio, exhortándole por única vez proceda a cumplir lo pactado.

6.11.4 Patrocinio Legal

El servicio de Patrocinio Legal, está destinado a instaurar demandas judiciales ante el Órgano Judicial, con el objeto de facilitar la resolución de conflictos mediante el acceso a la justicia ordinaria. Por otra parte, permite que el usuario o usuaria, accedan a la asistencia técnica de un abogado de forma gratuita y oportuna en procesos judiciales de acuerdo al caso particular.

El servicio de Patrocinio Legal, es prestado en el marco de los Artículos 83, 84, 85 de la Ley N° 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia y la



Ley N° 243 Contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres, de igual manera la Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores y su Decreto Reglamentario, se procede al patrocinio de procesos civiles, familiares, laborales, en materia penal. Todo en el marco de la atención integral, oportuna y gratuita atendiendo las necesidades jurídicas y psicosociales de la población principalmente de escasos recursos y sectores vulnerables.

Éste servicio, permite tener la asistencia de un abogado en los procesos judiciales antes señalados; asimismo, permite que los ciudadanos de escasos recursos puedan acceder a la tutela judicial de sus derechos sin necesidad de recorrer grandes distancias por cuanto funcionan Juzgados de Instrucción en materia civil, familiar y penal en los Servicios Integrados de Justicia.

Corresponde la representación legal por parte del abogado del SIJPLU, sobre un caso que está en instancia judicial. Patrocinio legal por parte del Abogado (a) del SIJPLU, para inicio de proceso judicial hasta su conclusión y ejecución de sentencia. El tiempo estimado es conforme a plazos determinados por ley para cada tipo de proceso en sede judicial. Considera los siguientes procedimientos:

1. Designación del Abogado, para atención del caso. En base al formulario de Orientación Jurídica, se designa al abogado que se hará cargo del caso.

El abogado solicita la documentación de referencia al ciudadano, para su posterior análisis y las acciones a seguir.

2. Análisis de la documentación del caso. En base a los antecedentes y documentación proporcionada el abogado designado, diseña la estrategia jurídica a seguir.

3. Elaboración de la demanda o denuncia y/o querrela. Fundamentación del hecho y de derecho conforme a la pretensión del usuario y los medios probatorios a utilizarse.

4. Presentación de la denuncia o la demanda ante la autoridad competente. Presentación y seguimiento de causa.

5. Seguimientos del proceso. Los abogados del SIJPLU se apersonan ante estrados judiciales y fiscales, asisten a audiencias, presentan pruebas, presentan y responden



incidentes y excepciones y/o apelaciones entre otros de acuerdo al procedimiento jurídico y a las características del caso.

6. Seguimiento a la ejecución de fallos. Mediante la presentación de Memoriales se busca el cumplimiento y ejecución de la sentencia.

6.11.5 Servicio de Psicología

Es un servicio gratuito, mediante el cual se interviene en el aspecto psicológico de las y los usuarios, de acuerdo a la conflictividad y la problemática planteada.

El servicio comprende lograr la contentación emocional en los casos en los que los usuarios y usuarias, se encuentren inestables emocionalmente a causa del delito que se hubiera cometido en su contra.

De igual manera, se brinda el servicio de evaluación psicológica, valorando la salud mental de las y los usuarios y dependiendo de la complejidad del caso, pudiendo ser derivada para su Atención a Centros de Rehabilitación y Salud Mental, con el objeto de intervenir de manera adecuada en los trastornos mentales de algunos usuarios, con la evaluación, tratamiento y rehabilitación de personas que tengan ésta problemática.

En el Servicio de Psicología cargo de la o el Psicólogo del SIJPLU, se efectúa las siguientes actividades:

1. Recepción del caso para servicio de psicología. El caso para asesoramiento psicológico, puede ser derivado mediante el Formulario de Orientación Jurídica, a solicitud del abogado SIJPLU, o mediante requerimiento fiscal u orden judicial.
2. Aplica pruebas psicológicas. Determinar los niveles de riesgo o violencia y la estructura psicológica del usuario.
3. Elabora el informe psicológico. Dar a conocer el estado psicológico y emocional del usuario.
4. Remite el Informe. La psicóloga pone a conocimiento del abogado (a) o instancia requirente el informe correspondiente.
5. Identifica necesidad de terapia psicológica de acuerdo al caso específico. En los casos que se requiera terapia, en base a la evaluación psicológica se determina la problemática



y las sesiones que son necesarias según el caso y en función a ello se seleccionarán las técnicas y métodos que ayudarán a restablecer a la persona.

6. Elabora el Informe Final. De acuerdo a las entrevistas psicológicas se deriva al área o instancia que corresponde.

6.11.6 Actividad de Control

El objeto de la evaluación del Sistema de Control Interno es establecer la metodología aplicable, para evaluar la información sobre la eficacia del proceso de control interno de los procedimientos antes señalados, en el marco de los Principios, Normas y Básicas de Control Interno Gubernamental.

Para la comprobación del funcionamiento de los controles internos operativos de los procesos mencionados anteriormente, lo evaluaremos mediante la elaboración de Flujo Gramas y Pruebas de Recorrido, donde evidenciamos la oportunidad y la exactitud de las actividades de control, lo cual nos permitirá identificar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicar en su realización.

6.11.7 Canales de Información y Comunicación

De acuerdo al relevamiento, así como, la elaboración de Flujo Gramas, los servidores públicos que integran el Servicio Integrado de Justicia Plurinacional del Ministerio de Justicia, que tienen participación en los procesos anteriormente señalados, cumplen sus funciones y obligaciones con responsabilidad, considerando que todo personal que es partícipe del proceso recibe instrucciones por parte del superior jerárquico (Jefe del SIJPLU), mediante instrucciones escritas y/o verbales (canal de comunicación vertical) a objeto de brindar información confiable y oportuna, ante las instancias que así lo requieran, los mismos que se adjunta a manera de ejemplo algunos Comunicados, Instructivo, Circulares que el Jefe del SIJPLU ha emitidos durante la gestión 2015.

6.11.8 Supervisión y Monitoreo

El Responsable de la Unidad Ejecutora: Registro Público de la Abogacía, es quien efectúa el control de las actividades diarias al personal dependiente – operativo de la



citada Unidad, para el registro, matriculación y entrega de credenciales a las abogadas y abogados a nivel departamental, entre otras diferentes actividades.

6.11.9 Archivo de la Documentación

No se efectuó la centralización de la documentación debido a que cada Servicio Integrado de Justicia Plurinacional es custodio de la propia documentación generada en cada Distrito; por lo que, no existe centralización de la documentación; sin embargo, cabe aclarar que la documentación generada en cada Distrito se encuentra organizada de diferente manera ya que en algunos Distritos se ha evidenciado que la documentación se encuentra debidamente foliada y archivada en diferentes Archivadores de Palanca que ayude a identificar la cantidad de volumen de la información, aclarando que en otros Distritos ésta información se encuentra dispersa y no se encuentra debidamente organizada, ni foliada, lo que impide efectuar el control posterior a dicha área.

6.11.10 Determinación de Riesgos

La definición y determinación de los Riesgos: Inherentes, de Control y Detección, son justificados y detallados en la siguiente Matriz:

FACTORES DE RIESGO/PROBLEMAS	TIPO DE RIESGO	RIESGO/EFEECTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	ÉNFASIS DE AUDITORIA
Escasa cobertura territorial de los juzgados, excesiva judicialización de los conflictos.	Inherente	Afecte a los objetivos del Servicio Integrado de Justicia Plurinacional.	Medio	Verificar que el objetivo de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, permita el acceso a la justicia de las personas en situaciones de violencia y vulnerabilidad.
Que cuente con documentación de respaldo física que determine la cantidad de personal que ha sido atendido de manera gratuita en los servicios de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio	Control	Existencia, variaciones significativas en cuanto al número de formularios atendidos y debidamente llenados, según la cantidad de	Medio	Verificar la confiabilidad e integridad de las fuentes de información aplicadas para la determinación de la cantidad de los servicios otorgados de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal por el SIJPLU.



Legal.		abogados programados por el Servicio Integrado de Justicia Plurinacional.		
El equipo de auditoría, no cuenta con la experiencia necesaria en el desarrollo de la auditoría operativa.	Detección	Que el relevamiento de información y/o documentación no sea útil para la ejecución de la auditoría y por tanto puedan surgir aspectos que no sean detectados y/o procedimientos que no se hayan analizado, ni aplicados en la ejecución de la auditoría operativa.	Medio	Alcanzar la correcta comprensión razonable de las operaciones a través de herramientas que nos garantice la correcta evaluación, para lo cual aplicaremos: pruebas de recorrido, elaboración de Flujogramas y programas detallados. Reuniones constantes del equipo de auditoría con los auditados para una adecuada ejecución y cumplimiento de los procedimientos establecidos.

6.12 ENFOQUE DE AUDITORÍA

Habiendo comprendido y analizado el marco jurídico administrativo, de las operaciones y actividades de la Unidad Ejecutora: Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, se realizó la esquematización de:

- Matriz de Consistencia de la Política pública.
- Mapa de Auditoría.
- Tablas de Onus Probandi.

6.13 MUESTREO

Para la ejecución de la auditoría, respecto a la revisión de los Formularios de Orientación Jurídica, Formularios de Solicitud de Conciliación y Patrocinio Legal, se considerará la documentación existente en la ciudad de La Paz que representa un 70% de los servicios otorgados por el SIJPLU en relación a los servicios otorgados a nivel nacional, cuya documentación se encuentra bajo custodia de los diferentes distritos en la ciudad de La Paz, para posteriormente efectuar la comparación con los Reportes



Estadísticos generados por los diferentes servidores públicos del Servicio Integrado de Justicia Plurinacional.

Es necesario señalar que la documentación generada por los servicios otorgados, se encuentra bajo custodia de cada distrito; por lo que se efectuará la revisión en los mismos distritos, a excepción de Chulumani y Coroico que efectuarán la remisión de los Formularios de Orientación Jurídica, Formularios de Solicitud de Conciliación y Patrocinios Legales efectuados en dichos distritos.

6.14 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Los programas de trabajo, serán orientados a establecer la opinión independiente, sobre la eficacia y eficiencia con que operó el Ministerio de Justicia a través de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, sobre la prestación de servicios integrados gratuitos de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, propugnando un acceso a la justicia real, que rompa con el sometimiento a los intereses del poder, para que los ciudadanos sean atendidos con criterio de igualdad en toda su expresión, para los sectores más desprotegidos con criterios de igualdad en toda su expresión, para los sectores más desprotegidos y vulnerables de nuestra sociedad, corresponde las operaciones de la Unidad de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional SIJPLU.



AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU), GESTIÓN 2015

Programa de Auditoria para Evaluar la Eficacia y Eficiencia

OBJETIVO:

El objetivo del examen es expresar una opinión profesional e independiente sobre la eficacia y eficiencia, con que operó el Ministerio de Justicia a través de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, sobre la prestación de servicios integrados gratuitos de: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocino Legal, propugnando un acceso a la justicia real, que rompa con el sometimiento a los intereses del poder, para que los ciudadanos sean atendidos con criterio de igualdad en toda su expresión, para los sectores más desprotegidos y vulnerables de nuestra sociedad.

Objetivos Específicos:

1.1 Eficacia

Verificar el cumplimiento de la operación programada para la gestión 2015, respecto a la atención gratuita a la población vulnerable sobre: Orientación, Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, gestión 2015 (considerando los criterios de medición determinados).

1.2 Eficiencia

Verificar el cumplimiento de la operación programada (Considerando los criterios de medición determinados), recursos invertidos y cumplimiento de atención en la: Orientación, Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, gestión 2015.

Paso Nº	PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
1.	<p><u>PROCEDIMIENTOS PARA MEDIR LA EFICACIA</u> Obtenga el Plan Estratégica Institucional del Ministerio de Justicia, verifique los objetivos específicos y la articulación con el Programa Operativo Anual, en sus objetivos estratégicos, Objetivos de Gestión, Operaciones y Metas.</p>	1.1	OS1	MCA
2.	<p>Obtenga el Programa Operativo Anual de la Entidad Auditada, efectúe una Planilla que básicamente describa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Objetivo Estratégico ■ Objetivo de Gestión 			



AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015



Paso N°	PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Objetivos Específicos ■ Código de Operación ■ Operación ■ Indicador Meta ■ Medio de Verificación <p>En Base a la Información antes descrita, verifique el grado de cumplimiento de la operación programada para la gestión 2015, respecto a la atención gratuita de los Servicios de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal correspondiente a la gestión 2015.</p>		OS2	MCA
3.	Verifique que la Meta descrita en el Programa Operativo Anual sea cuantificable y medible; y guarde relación con las metas de gestiones anteriores: Gestión 2013, 2014 y Gestión 2015.			
4.	Verifique la determinación de los Indicadores de Gestión, sobre los Objetivos de gestión y específicos, que permitan verificar el grado de alcance de los mismos y la asignación de recursos.			
5.	<p>Determine la Cantidad de Servidores Públicos del Servicio Integrado de Justicia Plurinacional, correspondiente a la ciudad de La Paz, días hábiles de Gestión 2015, días calendario y medidor de rendimiento promedio aplicado.</p> <p>En base a lo anterior señalado, determine medidor de rendimiento Promedio y el Medidor de Rendimiento aplicado (cantidad total por los servicios: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal) en la ciudad de La Paz.</p>		OS3	
6.	<p>Efectúe la Validación de los indicadores de medición establecidos en coordinación con la Jefatura Interina de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Gestión 2015.</p> <p style="padding-left: 20px;">1. Elabore un acta sobre el consenso establecido en la definición de los indicadores.</p>			MCA
7.	Solicite los Informes Trimestrales de Avance de Seguimiento al Programa Operativo Anual – Gestión 2015, remitido por la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional en coordinación con la Dirección General de Planificación, efectúe el análisis y verifique el contenido de los mismos.		OS5	
8.	Solicite los Programa Operativos Anuales Individuales de los Servidores Públicos de la ciudad de La Paz, gestión 2015, y verifique que los POAIs expongan el alcance de los resultados de la gestión 2015, considere los niveles de cargo, y que los mismos se encuentren debidamente validados técnicamente por el Jefe de Unidad de Recursos Humanos y cuenten con la firma del superior jerárquico.		OS6	



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



Paso N°	PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
9.	<p>Solicite los Archivos Personales de los Servidores Públicos y elabore una Planilla que básicamente describa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre y Apellido ■ Item ■ Cargo ■ Cedula de Identidad ■ Formulario Historial Personal ■ Formulario de Incorporación ■ Memorándum Actual ■ Memorándum de Baja ■ Fecha de Ingreso ■ Formación Académica ■ N° de Credencial del Registro Público de la Abogacía ■ N° de la Matrícula de Conciliador ■ Certificado de Idioma Nativo ■ Servicio Militar Matrícula ■ POAI ■ Fecha del certificado de Idiomas <p>Verificar el Contenido de los Archivos personales y verifique que los mismos estén de acuerdo a los Programas Operativos Anuales Individuales de los servidores públicos, gestión 2015.</p>			
10.	<p><u>PROCEDIMIENTOS PARA MEDIR LA EFICIENCIA</u></p> <p>Elabore una Planilla que básicamente describa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nómina del servidor público ■ Departamento ■ Distrito ■ Fechas de Trabajo ■ Meses (Enero a Diciembre) por servicio otorgado: Orientación Jurídica = OJ, Conciliación= C, Patrocinio Legal =PL y Psicología = P. <p>Efectúe la revisión y verificación del contenido de los informes y si los mismos, exponen información confiable con relación a los Reportes Estadísticos emitidos por la Entidad auditada.</p>	2	OS4	MCA
11.	<p>En base a las Planillas Mensuales de Sueldos y Salarios, correspondiente a la gestión 2015, elabore una Planilla que básicamente describa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ N° de Item ■ Denominación del Puesto ■ Cargo ■ Nómina del Personal ■ Total Importe Según Planilla Mensual de Sueldos – Anual por persona. <p>Verifique la cantidad de personal destinado a los servicios otorgados por: Conciliación, Orientación Jurídica y Patrocinio Legal; así</p>		OS7	MCA



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



Paso N°	PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
	como, la ejecución en las Planillas de Sueldos y Salarios de manera Anual – Gestión 2015.			
12.	De la misma manera, en base al Programa Operativo Anual – Gestión 2015, identifique el presupuesto asignado como gastos indirectos e identifique el Presupuesto Asignado Planificado y Ejecutado, con las actividades realizadas por los servidores públicos.		OS8	
13.	Determine la Eficiencia Promedio de Costo por atención (Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal), por Abogados (SIJPLU) de la ciudad de La Paz.			
14.	Efectúe la Inspección física en los diferentes distritos de la ciudad La Paz, con la finalidad de verificar físicamente la cantidad de casos atendidos y su documentación de respaldo de los: <ul style="list-style-type: none"> ■ Formularios de Orientación Jurídica ■ Formularios de Conciliación ■ Expedientes de los Patrocinios Legales Verifique su archivo, sistematización de la información y su aprobación del Manual de Procedimientos y Protocolos de Atención.		PO7	
15.	En base a los Datos Estadísticos proporcionados por la Entidad Auditada, efectúe una comparación del número de casos atendidos.			

6.15 PROCESO DE EJECUCIÓN

La ejecución de la “Auditoría Operativa a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), Gestión 2015”, se llevó a cabo con la aplicación de los procedimientos establecidos en el Programa de Auditoría, cuyo propósito fue obtener la evidencia suficiente, competente y pertinente con relación a los hechos evaluados.

6.16 PLANILLA DE DEFICIENCIAS

La planilla muestra las deficiencias o debilidades encontradas, las cuales representan el incumplimiento de la estructura de control, es decir, procedimientos que hacen falta para asegurar el logro de los objetivos y alcanzar la eficiencia y eficacia en las operaciones que se realizan dentro de los SIJPLU.

Las deficiencias identificadas, se detallan en el punto 2.3.1 del Informe de Auditoría.



CAPÍTULO VII

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

MJ/UAI/INF/013/2016

A : Dra. Virginia Velasco Condori
MINISTRA DE JUSTICIA

DE : Lic. Aud. Yolanda Mamani Quenta
JEFE UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

REF.: AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS
INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL,
GESTIÓN 2015

FECHA: La Paz, 30 de Junio del 2016

Como resultado de nuestro examen sobre la Auditoría Operativa a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), Gestión 2015; han surgido observaciones sobre algunos aspectos relativos a los procedimientos de Control en las actividades administrativas y técnicas, las que hemos considerado poner en su conocimiento a través del presente Informe, para la adopción de acciones futuras que contribuyan a mejorar el Sistema de Control Interno implantado en los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.

El contenido de nuestras observaciones, han sido puestas en conocimiento y discutido oportunamente con la Dirección y Unidad involucrada, como más adelante se detalla en el presente Informe.

Deseamos agradecer a los ejecutivos del Ministerio y a todo el personal de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), por la cooperación que nos fue brindada durante el desarrollo de nuestro examen.

Quedamos a su disposición para ofrecerles cualquier aclaración que consideren necesaria sobre el contenido del presente informe.



1 ANTECEDENTES

1.1 Orden de trabajo

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de Actividades (POA) de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia correspondiente a la gestión 2015, e instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándum N° MJ/UAI/017/2016 de fecha 9 de mayo de la presente gestión, se efectuó la “AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU), GESTIÓN 2015”.

1.2 Objetivo del examen

El objetivo del examen es expresar una opinión profesional e independiente sobre la eficacia y eficiencia, con que operó el Ministerio de Justicia a través de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, sobre la prestación de servicios integrados gratuitos de: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocino Legal, propugnando un acceso a la justicia real, que rompa con el sometimiento a los intereses del poder, para que los ciudadanos sean atendidos con criterio de igualdad en toda su expresión, para los sectores más desprotegidos y vulnerables de nuestra sociedad.

Objetivos específicos:

Eficacia:

■ Verificar el cumplimiento de la operación programada para la gestión 2015, respecto a la atención gratuita a la población vulnerable sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, gestión 2015 (Considerando los criterios de medición determinados).

Eficiencia:

■ Verificar el cumplimiento de la operación programada (Considerando los criterios de medición determinados), recursos invertidos y cumplimiento de atención en la: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocino Legal, gestión 2015.

1.3 Objeto del examen

Nuestro examen comprendió la revisión de la operación realizada por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, sobre la Orientación Jurídica, Conciliación y



Patrocinio Legal, para el cumplimiento de los objetivos. La documentación objeto de nuestro examen fue:

- Plan Estratégico Institucional, Gestiones 2011-2015.
- Programa Operativo Anual del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales – Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).
- Programas Operativos Anuales Individuales del personal de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Informes de Seguimiento al POA – 2015 de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Informe de Seguimiento y Evaluación a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual y Presupuesto, Gestión 2015.
- Formularios de atención de Orientación Jurídica de la ciudad de La Paz, emitidos en la gestión 2015.
- Formularios de atención de Conciliación de la ciudad de La Paz, emitidos en la gestión 2015.
- Expedientes de atención sobre Patrocinio Legal, de la ciudad de La Paz, gestión 2015.
- Informes Mensuales emitidos por el personal de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, gestión 2015.
- Formularios de Información Estadística mensual, emitidos por el personal de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, gestión 2015.
- Información Estadística, proporcionada por la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, gestión 2015.
- Registros de Ejecución de Gastos, emitidos en la Gestión 2015, en la operatividad de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Files personales del personal dependiente de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
- Y toda, documentación adicional obtenida para nuestra evaluación.



1.4 Alcance del examen

Nuestro examen se efectuó conforme las Normas de Auditoría Gubernamental – Normas de Auditoría Operacional, emitidas por la Contraloría General del Estado, aprobadas mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012, el mismo exige una planificación y ejecución de la auditoría, que comprendió la revisión de las operaciones de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional del Ministerio de Justicia, al 31 de diciembre de 2015.

Para la atención de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, el Ministerio de Justicia, cuenta con oficinas a nivel nacional, que se encuentran encargadas de la atención de servicios Integrados gratuitos de: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocinio Legal a Usuarías y Usuarios de bajos recursos, propugnando un acceso a la justicia real. La información y documentación de dichos servicios que corresponden a Formularios de atención en Orientación Jurídica y Conciliación; así como, los expedientes sobre Patrocinio Legal, se encuentran ubicados en cada una de las oficinas a nivel nacional. La central se encuentra ubicada en la ciudad de La Paz, en dicha oficina se encuentra la Jefatura de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, concentrándose además los Informes Mensuales de todo el personal de los SIJPLU; así como, los Formularios de Información Estadística Mensual entre otros.

De conformidad con nuestro Relevamiento de Información, se ha establecido la inspección física de la documentación emitida por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional de la Ciudad de La Paz, conforme sus siguientes oficinas:

**DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL
“SIJPLU”
CIUDAD DE LA PAZ**

Nro.	CENTRO SIJPLU	NOMBRE RESPONSABLE	DIRECCIÓN DEL CENTRO SIJPLU
1	Ministerio de Justicia	Dr. Abad Rolando Estrada Loayza	Av. 16 de Julio N° 1769, Edif. Ministerio de Justicia, Planta Baja
2.	Max-Paredes	Dr. Daniel Junior Mollo Figueroa	Calle Chorolque Final los Andes, N° 1020
3.	Ceja el Alto – “EL CEIBO”	Lucy Daysi Vargas Loza	Edif. “El Ceibo” Piso 4 Av. Juan Pablo II, inmediaciones Puente de la Ceja
4.	Distrito-1 Ciudad de El Alto	Dr. Heriberto Mencia Mendieta	Zona Santa Rosa Av. Cívica Calle 2



AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015



Nro.	CENTRO SIJPLU	NOMBRE RESPONSABLE	DIRECCIÓN DEL CENTRO SIJPLU
5.	Distrito – 2 Ciudad de El Alto	Dr. Basilio Lovera Apaza	Urbanización Villazón, entre Av. Villazón y Av. 15 de Agosto (por inmediaciones de la Fábrica “La Francesa” sector Cruce Villa Adela)
6.	Distrito – 4 Ciudad de El Alto	Dr. Hernán Clemente Chávez Calle	Av. Misael Saracho y Carabobo frente a la Plaza Réplica Murillo Zona Estrellas de Belén
7.	Distrito – 6 Ciudad de El Alto	Dra. Mercedes Rivas Arancibia	Av. Pacífico Esq. Calle Tiquina Zona Alto Lima 2da. Sección frente Sub-alcaldía del distrito 6
8.	Distrito – 7 Ciudad de El Alto	Dra. Flora Casas Cano	Zona San Roque Av. Señor de Lagunas
9.	Distrito – 8 Ciudad de El Alto	Dr. Victor Ajacopa Triguero	Zona Senkata lado sub-alcaldía D 8 Calle Tocorpuri
10.	SIJPLU COROICO	Dr. Freddy Nabor Gonzáles Guerra	Calle Pando
11.	SIJPLU CHULUMANI	Dra. Rosalía Laura Velásquez	Calle Sagárnaga s/n

El grado de cobertura alcanzó, la revisión del cumplimiento de la operación programada, recursos invertidos y cumplimiento de atención en los servicios de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, gestión 2015, operaciones ejecutadas por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU); nuestra revisión de formularios y expedientes de atención sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, corresponden a la ciudad de La Paz, de la gestión 2015.

Es necesario señalar que en dicha gestión a nivel nacional alcanzó una atención total de **35.292 casos**, que como se demuestra a continuación en la **ciudad de La Paz** se tiene una mayor cobertura y concentración de información y documentación de **27.938 casos atendidos**, que representa el **79%** y por consiguiente será objeto de nuestro análisis en cuanto a la inspección física de los documentos emitidos:



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



**REPORTE DE DATOS ESTADÍSTICOS
SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

Nº	CENTRO SIJPLU	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A LA POBLACIÓN, PROCESOS EN MATERIA:			SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A FAVOR DE:		TOTAL GENERAL
				CIVIL	PENAL	FAMILIAR	PERSONAS ADULTAS MAYORES	MUJERES VICTIMAS DE DELITOS DE VIOLENCIA	
LA PAZ									27938
1	CENTRO-PRADO	1465	235	35	22	76	36	34	1903
2	MAX PAREDES	2952	1714	96	158	141	50	29	5140
3	CEJA - EL ALTO	7062	682	144	217	198	172	310	8785
4	EL ALTO - DISTRITO 1	720	203	18	8	107	8	2	1066
5	EL ALTO - DISTRITO 2	1004	554	33	38	97	4	9	1739
6	EL ALTO - DISTRITO 4	863	274	16	11	108	58	40	1370
7	EL ALTO - DISTRITO 6	897	301	41	72	77	18	22	1428
8	EL ALTO - DISTRITO 7	531	136	3	16	62	39	17	804
9	EL ALTO - DISTRITO 8	1276	443	17	19	139	2	10	1906
10	COROICO	2082	1043	44	35	103	103	74	3484
11	CHULUMANI	272	6	4	14	4	13	0	313
COCHABAMBA									2662
12	COCHABAMBA	868	444	37	13	23	0	0	1385
13	COCHABAMBA - COÑA COÑA	239	52	6	80	9	5	49	440
14	COCHABAMBA - CHIMORE	392	338	22	35	24	14	12	837
SANTA CRUZ									2708
15	SANTA CRUZ - PLAN 3000	963	151	3	69	68	49	32	1335
16	SANTA CRUZ - YAPACANI	1139	140	4	19	49	16	6	1373



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



Nº	CENTRO SIJPLU	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A LA POBLACIÓN, PROCESOS EN MATERIA:			SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A FAVOR DE:		TOTAL GENERAL
				CIVIL	PENAL	FAMILIAR	PERSONAS ADULTAS MAYORES	MUJERES VICTIMAS DE DELITOS DE VIOLENCIA	
CHUQUISACA									419
17	CHUQUISACA - SUCRE	139	30	6	64	14	18	19	290
18	CHUQUISACA - MUYUPAMPA	70	0	15	6	14	19	5	129
POTOSÍ									328
19	POTOSÍ - TUPIZA	226	4	7	58	19	1	13	328
ORURO									270
20	ORURO - CHALLAPATA	161	24	11	12	17	40	5	270
TARIJA									967
21	TARIJA - VILLAMONTES	134	0	1	33	8	3	9	188
22	TARIJA	475	57	23	69	75	19	61	779
TOTALES		23930	6831	586	1068	1432	687	758	35292

FUENTE: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PROPORCIONADA POR EL SIJPLU

NOTA ACLARATORIA: EL CENTRO SIJPLU PRADO, INICIÓ ACTIVIDADES EL 01. DE AGOSTO DE 2015

EL CENTRO SIJPLU CEJA - EL ALTO, INICIÓ ACTIVIDADES EL 03 DE JULIO DE 2015

1.5 Normatividad aplicada

Nuestro examen de “AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015”, se desarrolló de acuerdo con los lineamientos definidos en las siguientes disposiciones legales vigentes:

Normas Legales

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Decreto Supremo N° 23215 “Reglamento para el Ejercicio de las atribuciones de la



Contraloría General de la República”, del 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.
- Decreto Supremo N° 28586 de fecha 17 de enero de 2006, que crea el “Programa Nacional de Acceso a la Justicia”.
- Decreto Supremo N° 29272 de fecha 12 de septiembre de 2007, “Plan Nacional de Desarrollo: Bolivia Digna, Soberana, Productiva y Democrática para Vivir Bien – Lineamientos Estratégicos”.
- Agenda Patriótica 2025, 13 pilares de la Bolivia digna y soberana.
- Plan Estratégico Institucional, 2011 – 2015, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 349/2011 de fecha 4 de noviembre de 2011
- Resolución Ministerial N° 79/06 de fecha 27 de octubre de 2006, que modifica la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC), a Casas de Justicia.
- Resolución Ministerial N° 0176/2008 de fecha 4 de diciembre de 2008, que crea el Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia; y aprueba el Reglamento del mismo.
- Resolución Ministerial N° 092/2012 de fecha 30 de mayo de 2012, que dispone la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, quien absorbe las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrales de Justicia, Casas de Justicia y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia.
- Resolución Ministerial N° 170/2015 de fecha 25 de agosto de 2015, que aprueba el Reglamento para la Autorización, Aprobación, Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje.
- Resolución Ministerial N° 235/2015 de fecha 10 de noviembre de 2015, que aprueba la segunda versión del “Reglamento para la Autorización, Aprobación, Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y



Centros de Arbitraje” y deja sin efecto la R.M. N° 170/2015.

- Ley N° 263 Integral contra la Trata y Tráfico de Personas de fecha 31 de julio de 2012.
- Decreto Supremo N° 1486 Reglamento de la Ley N° 263, de fecha 6 de febrero de 2013.
- Ley 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia, de fecha 9 de marzo de 2013.
- Decreto Supremo N° 2145, Reglamento de la Ley N° 348, de fecha 14 de octubre de 2014.
- Decreto Supremo N° 2610, Modificatorio del Decreto Supremo N° 2145, de fecha 25 de noviembre de 2015.
- Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente, de fecha 17 de julio de 2014.
- Decreto Supremo N° 2377, Reglamento a la Ley N° 548, de fecha 27 de mayo de 2015.
- Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores de fecha 01 de mayo de 2013.
- Decreto Supremo N° 1807, Reglamento de la Ley N° 369, de fecha 27 de noviembre de 2013.
- Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 de Conciliación y Arbitraje.
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 222957, de 4 de marzo de 2005.
- Resolución Suprema N° 217121 de fecha 31 de enero de 2007, que modifica el Artículo 40 de las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada.
- Resolución Ministerial N° 030/2013 de fecha 5 de marzo de 2013, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada.
- Resolución Ministerial N° 011/2014 de fecha 16 de enero de 2014, que aprueba el Manual de Puestos del Ministerio de Justicia.
- Resolución Ministerial 195/12 de fecha 10 de octubre de 2012, aprueba el Manual de Organización y Funciones.



- Otras disposiciones técnicas y legales inherentes a nuestra auditoría.

Normas Técnicas

- Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por la Contraloría General de la República con Resolución N° CGR-1/070/2000, del 21 de septiembre de 2000.
- Normas de Auditoría Gubernamental, aprobado mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012.

1.6 Metodología utilizada

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

Evaluación del Sistema de Control Interno

Para la evaluación del sistema de Control Interno vigente en los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, se consideró la lectura de la siguiente normativa general y específica:

- Decreto Supremo N° 28586 de fecha 17 de enero de 2006, que crea el “Programa Nacional de Acceso a la Justicia”.
- Decreto Supremo N° 29272 de fecha 12 de septiembre de 2007, “Plan Nacional de Desarrollo: Bolivia Digna, Soberana, Productiva y Democrática para Vivir Bien – Lineamientos Estratégicos”.
- Agenda Patriótica 2025, 13 pilares de la Bolivia digna y soberana.
- Plan Estratégico Institucional, 2011 – 2015, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 349/2011 de fecha 4 de noviembre de 2011
- Resolución Ministerial N° 79/06 de fecha 27 de octubre de 2006, que modifica la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC), a Casas de Justicia.
- Resolución Ministerial N° 0176/2008 de fecha 4 de diciembre de 2008, que crea el Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia; y aprueba el Reglamento del mismo.



- Resolución Ministerial N° 092/2012 de fecha 30 de mayo de 2012, que dispone la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, quien absorbe las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrales de Justicia, Casas de Justicia y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia.
- Ley N° 263 Integral contra la Trata y Tráfico de Personas de fecha 31 de julio de 2012.
- Decreto Supremo N° 1486 Reglamento de la Ley N° 263, de fecha 6 de febrero de 2013.
- Ley 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia, de fecha 9 de marzo de 2013.
- Decreto Supremo N° 2145, Reglamento de la Ley N° 348, de fecha 14 de octubre de 2014.
- Decreto Supremo N° 2610, Modificatorio del Decreto Supremo N° 2145, de fecha 25 de noviembre de 2015.
- Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente, de fecha 17 de julio de 2014.
- Decreto Supremo N° 2377, Reglamento a la Ley N° 548, de fecha 27 de mayo de 2015.
- Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores de fecha 01 de mayo de 2013.
- Decreto Supremo N° 1807, Reglamento de la Ley N° 369, de fecha 27 de noviembre de 2013.

En cuanto a los servicios gratuitos prestados por los SIJPLU, de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocino Legal. Para la obtención de conocimiento y comprensión de los procedimientos, hemos priorizado las operaciones relacionadas con el Servicio Integrado de Justicia, sobre la base de la información obtenida durante el relevamiento y la evaluación preliminar realizada.

Metodología aplicada, para verificar el funcionamiento de los controles

- Entrevista con la Responsable Interina de la Unidad Servicios Integrados de Justicia Plurinacional; toda vez, de la baja médica del Jefe de la Unidad de Servicios



Integrados de Justicia Plurinacional; además, de los servidores públicos dependientes de dicha Unidad.

- Análisis de consistencia entre los objetivos de gestión de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional y los objetivos estratégicos del Ministerio de Justicia.
- Análisis de consistencia entre los objetivos de gestión de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional con la Operación sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.
- Elaboración de flujo – gramas, sobre la operación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, respecto a los servicios prestados de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.
- Ejecución de Pruebas de Recorrido, para verificar la vigencia de la totalidad de controles establecidos, sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.
- Identificación del Busilis del Hacer, Busilis del Cambio, Referentes, y Universales, sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, prestados por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).
- Determinación de hallazgos de Control Interno.

Evaluación de la Eficacia y Eficiencia de las operaciones

Considerando que la presente auditoría estuvo orientada a determinar el grado de eficacia y eficiencia de las operaciones ejecutadas, para el logro de los objetivos específicos programados por el Ministerio de Justicia respecto a los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, hemos aplicado los siguientes procedimientos:

Para determinar Eficacia

- Obtención y determinación de los procesos y operaciones de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal; y validación de los indicadores de medición establecidos en coordinación con la Responsable Interina de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.



- Verificación del grado de cumplimiento de la actividad programada para la gestión 2015, respecto a la atención gratuita en: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocinio Legal, correspondiente a la gestión 2015.

Para determinar la Eficiencia:

- Obtención y validación de los índices de eficiencia respecto al cumplimiento de los objetivos sobre la base del indicador determinado.

Criterios de medición

VERTIENTE	INDICADOR DEFINIDO	CALIFICACIÓN
EFICACIA		
Cobertura de atención gratuita en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal (12.666 casos atendidos en la <u>Ciudad de La Paz</u>)	12.666 casos De 1% al 50% Del 51% al 89% Del 90% al 100%	Ineficaz Parcialmente eficaz Eficaz
EFICIENCIA		
Atención promedio del personal del SIJPLU de la <u>Ciudad de La Paz</u> , a la población vulnerable en temas de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal.		
- PROMEDIO DE ATENCIÓN POR ABOGADO (603 CASOS)	Menor a 603 Igual a 603 Mayor a 603	Ineficiente Parcialmente eficiente Eficiente
- PROMEDIO DE COSTO POR ATENCIÓN (Bs151,00)	Mayor a Bs151,00 Igual a Bs151,00 Menor a Bs151,00	Ineficiente Parcialmente eficiente Eficiente

2 RESULTADOS DEL EXAMEN

Mediante Decreto Supremo N° 28586 de fecha 17 de enero de 2006, se crea el “Programa Nacional de Acceso a la Justicia”, en el marco de la política pública



"**Justicia Para todos**", como mecanismo para posibilitar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana a través de la promoción de la educación y cultura para la paz, el empoderamiento de los sectores más vulnerables de la sociedad; la aplicación de la Resolución Alternativa de Conflictos - RAC y la coordinación con la justicia formal; asimismo, este programa se encontraba a cargo del Ministerio de la Presidencia a través del Viceministerio de Justicia, que actualmente depende del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales del Ministerio de Justicia.

Los objetivos de este Programa son los siguientes:

- a) Favorecer el conocimiento y ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos establecidos constitucionalmente, en función del respeto a la dignidad de las personas.
- b) Promover una educación y cultura de paz, a partir de espacios de convivencia humana y comunitaria y el impulso amplio de la Resolución Alternativa de Conflictos.
- c) Contribuir al fortalecimiento de las relaciones entre Estado, sociedad civil y comunidad en materia de acceso a la justicia y manejo de conflictividad social.
- d) Promover la efectiva coordinación del Poder Ejecutivo con el Poder Judicial y Poder Legislativo en materia de políticas públicas del sector justicia en el estricto marco de sus competencias, tendiente a la optimización de los recursos existentes en la planificación y ejecución de los programas y proyectos en curso o por implementarse.
- e) Integrar el tema del acceso de la justicia desde una perspectiva amplia que la vincule a la realidad económica, política y social en la cual se desenvuelve.
- f) Propiciar la participación ciudadana y la auditoria social en materia de justicia, acercando al vecino y generando credibilidad y confianza.
- g) Promover la articulación de las políticas de justicia desde los ámbitos nacional, distrital y municipal.
- h) Apoyar los procesos de transformación y consolidación del sistema y servicios de justicia estatal, especialmente a partir de propiciar su presencia y acercamiento en sectores vulnerables de la población.



Los componentes de este programa según su naturaleza son los siguientes:

- a) Centros de Acceso a la Justicia
- b) Centros Integrados de Justicia
- c) Otros, que en el marco del Programa puedan diseñarse y ejecutarse por el Viceministerio de Justicia o en trabajo coordinado entre éste y el Poder Judicial, los Gobiernos Municipales u otras instancias vinculadas a la temática.

Las funciones de los Centros Integrados de Justicia están orientados a posibilitar al ciudadano, el asesoramiento de forma gratuita:

- a) Información legal básica sobre trámites y procedimientos para el ejercicio de derechos fundamentales y las posibilidades de resolución de conflictos a su alcance;
- b) Orientación jurídica;
- c) Difusión sobre derechos;
- d) Educación en derechos;
- e) Resolución Alternativa de Conflictos;
- f) Resolución Judicial de conflictos a través de los Jueces de los Centros Integrados de Justicia, de conformidad a lo previsto en la Ley de Organización Judicial;
- g) Todos los demás servicios y programas que se consideren necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Programa

De acuerdo a los objetivos detallados en los incisos c) y e) del referido Decreto Supremo N° 28586, se establece que el Programa Nacional de Acceso a la Justicia, es contribuir al fortalecimiento de las relaciones entre el Estado, Sociedad Civil y Comunidad, en materia de acceso a la justicia y manejo de conflictividad social, así como integrar el acceso a la Justicia desde una perspectiva que la vincule con la realidad económica, política y social.

Así también, con la promulgación de la Ley N° 3351 Ley de organización del Poder Ejecutivo (LOPE) de fecha 21 de febrero de 2006, se crea el Ministerio de Justicia, donde se establecen dentro de sus atribuciones el implementar programas y proyectos para el acceso a la justicia y a la información pública.



Mediante **Resolución Ministerial N° 79/06 de fecha 27 de octubre de 2006**, emitida por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Justicia, **modifica la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC) a Casa de Justicia**, mismas que tienen el objeto de viabilizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de las sociedades boliviana.

Estas Casas de Justicia, tienen las siguientes funciones.

- a) Orientación y/o asistencia legal gratuita, asistencia psicológica, médica y social, conciliación y patrocinio legal gratuito, para casos administrativos y judiciales de filiación.
- b) Resolución alternativa de conflictos en el marco de los derechos humanos y las garantías constitucionales de las personas.
- c) Defensa y restitución de derechos, acompañando, representando y denunciando los casos de vulneración de derechos ciudadanos y la exigencia de sanciones ante los tribunales y autoridades competentes.
- d) Fortalecimiento de los conocimientos y la participación de las organizaciones de la sociedad civil, generando procesos planificados y sistemáticos encaminados a motivar ciudadanos y ciudadanas, a adoptar nuevas actitudes o comportamientos en el ámbito de los Derechos Humanos y las Garantías Constitucionales.
- e) Promoción y procesamiento de las iniciativas de la sociedad civil sobre las reformas a la normativa jurídica vigente.
- f) Ejercer representaciones del Ministerio de Justicia en el ámbito departamental.

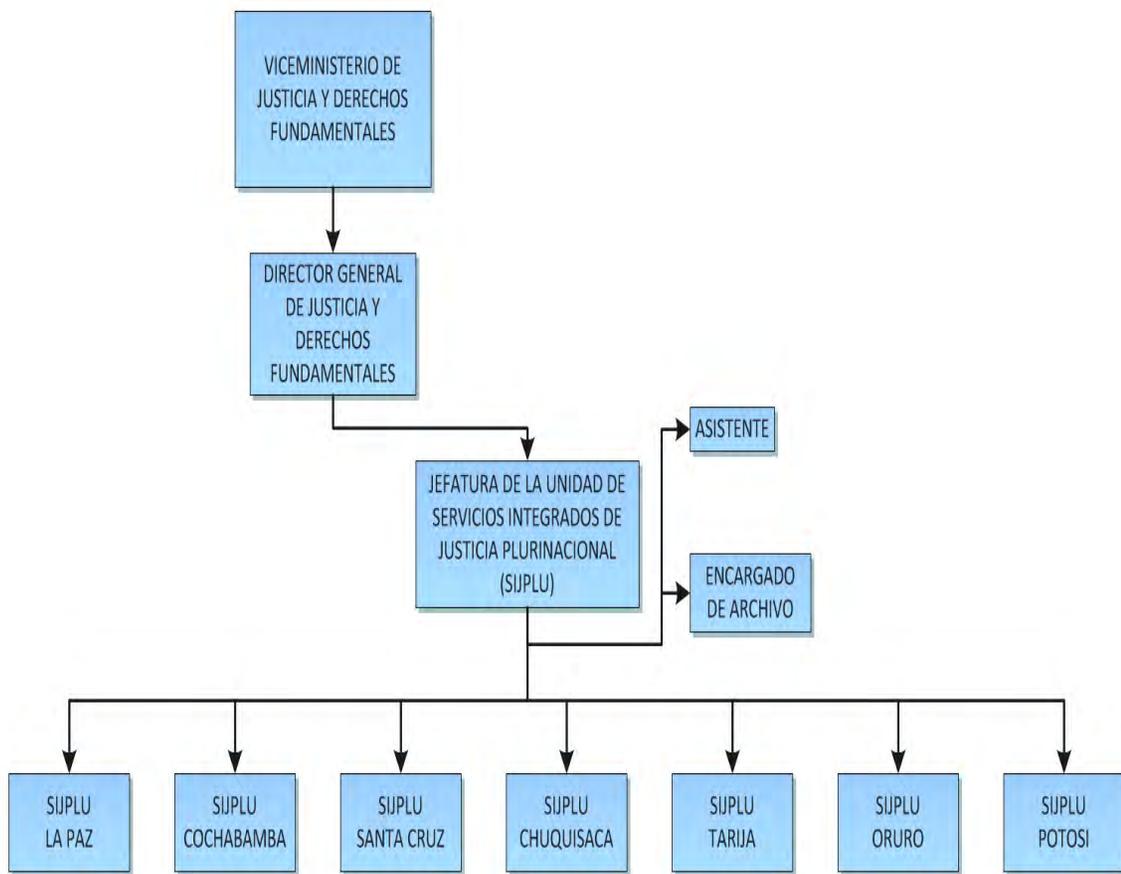
Posteriormente, mediante Resolución Ministerial N° 0176/2008 de fecha 4 de diciembre de 2008, del Ministerio de Justicia, crea el Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, como Unidad Desconcentrada dependiente del Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, con la finalidad de otorgar a las personas víctimas de delitos, patrocinio legal y asistencia social y psicológica durante el periodo de la denuncia, investigación y el proceso penal hasta su conclusión, de manera gratuita.



Y mediante **Resolución Ministerial N° 092/2012 de fecha 30 de mayo de 2012**, emitida por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Justicia, **se crea la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU)**, dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales del Vice-ministerio de Justicia y Derechos Fundamentales; asimismo, resuelve, que dicha Unidad absorberá las funciones dependencias y personal asignados de los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia, y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia.

2.1 Estructura de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU)

La Unidad de Servicios Integrados de Justicia, se encuentra estructurado de la siguiente manera:





**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



**Principales responsables de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia
Plurinacional – SIJPLU, Gestión 2015**

VICEMINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES						
135	JIMENEZ	GUACHALLA	DIEGO	ERNESTO	6198204	LP
DIRECTOR GENERAL DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES						
139	GUZMAN	DURAN	ROBERTO	ALVARO	3008714	CBBA
JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL						
153	ESTRADA	LOAYZA	ABAD	ROLANDO	3375357	LP

Personal dependiente de los SIJPLU – Gestión 2015

Nº	ÍTEM	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CARGO	NOMINA	DEP.	FECHAS DE TRABAJO
1	153	JEFE DE UNIDAD IV	JEFE DE UNIDAD SIJPLU	NIETO BIZARROQUE VIVIANA CARINA	LA PAZ	A ENERO/15
	153	JEFE DE UNIDAD IV	JEFE DE UNIDAD SIJPLU	AGUILAR LAZARTE XIMENA PATRICIA	LA PAZ	A FEB/15
	153	JEFE DE UNIDAD IV	JEFE DE UNIDAD SIJPLU	ESTRADA LOAYZA ABAD ROLANDO	LA PAZ	DE MARZO A DIC/15
2	154	ADMINISTRATIVO I	ASISTENTE	FRANCO MARIA LORENA LINA	LA PAZ	A MARZO/15
	154	ADMINISTRATIVO I	ASISTENTE	QUISPE CHINO NORMA ROSIO	LA PAZ	DE MARZO A DIC/15
3	155	ADMINISTRATIVO I	ENCARGADO DE ARCHIVO	CALLE YUJRA BERNABÉ MARCELO	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15
4	156	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	ROSALES URIBE RAUL	LA PAZ	DE FEBRERO A DIC/15
5	157	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	PLATA LOPEZ MERCEDES SANDY	LA PAZ	DE ENERO A FEB/15
	157	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	OCHOA ISNADO VLADIMIR	LA PAZ	DE MARZO A DIC/15
6	158	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	ENRIQUEZ MERCADO EDWIN BORIS	LA PAZ	A ENERO/15
	158	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	FLORES DAVILA MARIO ADAN	LA PAZ	DE MARZO A DIC/15
7	159	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	MOLLO FIGUEROA DANIEL JUNIORS	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15
8	160	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	VALDIVIA ARTEAGA JUAN VICENTE	LA PAZ	DE ENERO A FEB/15
	160	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	VINO MEJIA MARIA IRENE	LA PAZ	DE FEB A DIC/15
9	161	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	CRESPO ROJAS ANA MARIA	LA PAZ	DE ENERO A MARZO/15
	161	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	SOLARI PINTO DOLLY	LA PAZ	DE MARZO A DIC/15
10	162	PROFESIONAL VIII	PSICOLOGA SIJPLU	LARA PEREZ MARILIN POLIANA	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15
11	163	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	FLORES CHARCA FILOMENO LORENZO	LA PAZ	DE ENERO A SEPT/15
	163	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CASAS CANO FLORA	LA PAZ	DE SEPT. A DIC/15
12	164	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LAURA VELASQUEZ ROSALIA	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15
13	165	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	DURAN GONZALES OSCAR DEMETRIO	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15



AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015



Nº	ÍTEM	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CARGO	NOMINA	DEP.	FECHAS DE TRABAJO
14	166	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CONDARCO LIMA JAIME	LA PAZ	DE ENERO A SEPT/15
	166	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	PARDO SALAS MARLENE OFELIA	LA PAZ	DE OCTUB. A DIC/15
15	167	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	AJACOPA TRIGUERO VICTOR	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15
16	168	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LEMUS RAMOS SILVIA HELEN	LA PAZ	DE ENERO A JULIO/15
	168	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CHAVEZ CALLE HERNAN CLEMENTE	LA PAZ	DE JULIO A DIC/15
17	169	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	MICHEL SARAVIA NANCY GABRIELA	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15
18	170	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LIMA LOPEZ JEANETTE FRIDA	LA PAZ	DE ENERO A JULIO/15
	170	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	RIVAS ARANCIBIA MERCEDES LEANDRA	LA PAZ	DE JULIO A DICIEM/15
19	171	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	DIAZ BERRIOS LOURDES DEL PILAR	LA PAZ	DE ENERO A MARZO/15
	171	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	MENCIA MENDIETA HERIBERTO	LA PAZ	DE ABRIL A DIC/15
20	172	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	GUTIERREZ TORREZ ROLANDO	TARIJA	DE ENERO A DIC/15
21	173	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LOVERA APAZA BASILIO	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15
22	174	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CONDORI CASTRO ALBERTO	LA PAZ	DE ENERO A MAYO/15
	174	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	FERNANDEZ FERNANDEZ JUDITH WENDY	LA PAZ	DE JUNIO A DIC/15
23	175	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	QUINTANILLA GOSALVEZ FRANZ OSCAR	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15
24	176	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	ROJAS RODRIGUEZ ALEM	SANTA CRUZ	DE ENERO A DIC/15
25	177	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	MAMANI IBARRA MARTIN	SANTA CRUZ	DE ENERO A JUNIO/15
	177	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CHUNGARA BAZAN ESCARLETT ESMERALDA	SANTA CRUZ	DE JULIO A DIC/15
26	178	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	GONZALES GUERRA FREDDY NABOR	LA PAZ	DE ENERO A DIC/15
27	179	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	QUISPE SANGA DONATO	ORURO	DE ENERO A DIC/15
28	180	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	RODAS SANDOVAL GARIBALDY	SANTA CRUZ	DE ENERO A DICIEM/15
29	181	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	MAYTA CONDORI RIEDY	SANTA CRUZ	DE ENERO A DIC/15
30	182	TECNICO V	ABOGADO SIJPLU	MARTINEZ ROMERO LEONOR JAQUELIN	TARIJA	DE ENERO A DICIEM/15
31	183	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	ORELLANA CHAVEZ JOSE ADOLFO	LA PAZ	DE ENERO A DICIEM/15
32	184	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	RIVAS CARLA LETICIA	COCHABAMBA	DE ENERO A DICIEM/15
33	185	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	VIDAL ROUSSEAU IVAN ERNESTO	COCHABAMBA	DE ENERO A MAYO/15
	185	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	VARGAS LOZA LUCY DAYSI	LA PAZ	DE JUNIO A DICIEM/15
34	186	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	ESPINOZA JAIMES PEDRO	COCHABAMBA	DE ENERO A DICIEM/15
35	187	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	MENDOZA FUENTES WILDER JOSE	COCHABAMBA	A ENERO/15
	187	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	GOMEZ ALANOCA PATRICIA	LA PAZ	DE JUNIO A DICIEM/15
36	188	TECNICO IV	ABOGADO	JIMENEZ ANGULO BRENDA PAOLA	COCHABAMBA	DE ENERO A



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



Nº	ÍTEM	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CARGO	NOMINA	DEP.	FECHAS DE TRABAJO
			SIJPLU			DICIEM/15
37	189	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	ROJAS PRADEL GABRIEL MAURICIO	SUCRE	DE ENERO A DICIEM/15
38	190	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	GUTIERREZ FLORES FREDDY ALEX	LA PAZ	DE ENERO A DICIEM/15
39	191	TECNICO V	PSICOLOGA SIJPLU	ALFARO HEREDIA FELICIDAD DEL CARMEN	SUCRE	DE ENERO A DICIEM/15

2.2 Naturaleza y comprensión de las Operaciones

Con **Resolución Ministerial N° 092/2012 de fecha 30 de mayo de 2012**, emitida por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Justicia, se crea la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales del Vice-ministerio de Justicia y Derechos Fundamentales; resolviendo además, que dicha Unidad absorberá las funciones dependencias y personal asignados de los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia, y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia.

La Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional - SIJPLU, aplica los siguientes procedimientos para la ejecución de sus operaciones en la atención gratuita sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal:

ORIENTACIÓN JURÍDICA

Mediante éste servicio se pretende contribuir y consolidar el Sistema de Justicia Plural, garantizando el ejercicio pleno del derecho de acceso a la justicia entendiendo como la potestad y capacidad que posee toda persona, para acudir ante la autoridad judicial competente, demandando que se preserve o restablezca una situación jurídica perturbada que lesiona o desconoce sus derechos.

Es un servicio público y gratuito, que es prestado a través del equipo de profesionales componentes del Servicio Integrado de Justicia Plurinacional, con formación en las diferentes ramas del derecho, consiste en brindar asesoramiento y orientación legal, sobre problemas de contenido jurídico, a objeto de analizar la viabilidad de sus profesionales, las distintas posibilidades de solución al conflicto que presente el usuario, facilitándole elegir la decisión conforme su beneficio, posibilidad y necesidad, identificando las instancias en



las que pueden hacerse efectiva, facilitando los requisitos y explicando los procedimientos vigentes para iniciar una acción legal en estrados judiciales o administrativos.

Además permite realizar un diagnóstico de los problemas planteados, a fin de analizar el tratamiento interno mediante los servicios de patrocinio legal, conciliación o psicología.

Es la información sobre los derechos, a fin de que se tenga conocimiento de sus alcances para que se pueda hacerlos respetar y resolver los problemas de manera correcta. Este servicio ayuda también a conocer los requisitos y costos de los trámites administrativos ante instancias administrativas.

El resultado de un servicio de Orientación Jurídica, es absolver consultas de los ciudadanos (as) que acuden al SIJPLU en el día.

El abogado del SIJPLU, efectúa las siguientes actividades:

1. Recepciona consultas, solicitando como requisitos al ciudadano (a) su cédula de identidad, posteriormente llena el “Formulario de Orientación Jurídica”.
2. Redacta de manera resumida la consulta realizada por el o la ciudadana.
3. Redacta de manera resumida la Orientación Jurídica a la consulta realizada en base a los antecedentes y conforme a la normativa vigente, se orienta al ciudadano (a) sobre las acciones que debe asumir.
4. Llenado del formulario en el acápite de Remisión. Se marca con una X en función a la consulta realizada si ésta será remitida Internamente (Patrocinio Legal, Conciliación, Psicología u otro) o Externamente (IDIF, SEPDEP, DEFENSORÍA, u otro)

Si el caso no amerita derivar a ninguna instancia concluye la orientación.

Si el caso derivado a otra instancia (Interna) se acompaña copia del Formulario de Orientación Jurídica y optativamente dependiendo del lugar donde se deba brindar el servicio, también se lo realizará con nota de derivación asistida.

Como responsables de la orientación jurídica el orientador firma al final del formulario.

El formulario tiene un original y una copia, el original se deriva y la copia se queda en archivo correspondiente (donde se derivó la consulta).

El formulario de Orientación Jurídica, es un instrumento de registro aplicado por los Abogados y Abogadas en el servicio de Orientación Jurídica desarrollada en los



SIJPLUs. Asimismo, tiene el objetivo de plasmar información general, a partir del acto de consulta del usuario (a) hasta la etapa de orientación para poder resolver una problemática de índole jurídico.

Dicho Formulario, en su contenido implica los siguientes aspectos:

- a) Identificar a que rama del derecho corresponde su problemática,
- b) La fecha y firma del usuario
- c) Datos generales del usuario
- d) El idioma en el cual se expresa
- e) Identificación del grupo social al cual pertenece
- f) La consulta, espacio en el que se incorpora la problemática identificada
- g) El resultado de la orientación jurídica
- h) El área interna o externa al cual se deriva el caso
- i) El nombre del orientador jurídico
- j) Firma del orientador

SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Es un nuevo medio alternativo de resolver conflictos sin necesidad de instaurar un proceso judicial por cuanto los acuerdos arribados tienen el valor legal de cosa juzgada dispuesto por la Ley 1770 de 10 de marzo de 1997 y reconocido por la Ley de Organización Judicial; Ley 708 de 25 de junio de 2015, Ley de Conciliación y Arbitraje. Con la sola invitación al dialogo, las personas involucradas en un conflicto, en presencia y ayuda de una persona imparcial llamado Conciliador, las partes de manera voluntaria encuentran la solución de sus divergencias en ejercicio pleno de sus derechos. El acuerdo logrado entre las partes se plasma en un acta de conciliación que tiene la fuerza coercitiva para su eficaz cumplimiento a través del Órgano Judicial.

El objeto de la conciliación es desjudicializar aquellos casos en los que las partes estén dispuestas a llegar a un acuerdo que los beneficie, en ejercicio y administración plena de sus derechos, toda vez, que permite la solución de conflictos sin acudir al Órgano Judicial. El servicio de conciliación permite la solución de problemas de forma rápida y efectiva,



motivando la tolerancia y el respeto para la resolución alternativa de conflicto en el marco de los derechos humanos y las garantías constitucionales.

Esta solución de conflicto total o parcial, considera los siguientes procedimientos:

1. El Conciliador (a) SIJPLU designado, recepciona la copia del Formulario de Orientación Jurídica (FOJ), mediante el cual se derivó el caso de manera íntegra. Una vez que se apersonan los ciudadanos, identifican el FOJ de la consulta y verifican la asesoría técnica que se tiene que proporcionar. Se le informa al ciudadano (a) sobre el proceso de conciliación (en qué consiste, que se puede esperar del mismo, etc.) con toda esa información el usuario decide si toma o no el servicio.

Si el usuario quiere utilizar el servicio, el Conciliador (a) procede al llenado del Formulario de Solicitud de Conciliación (FSC), en el cual se anotan los datos de la parte solicitante, así como datos de la parte invitada.

2. Redacta los antecedentes del conflicto en el FSC. Como constancia y aceptación de haber tomado conocimiento sobre el procedimiento de conciliación, la parte solicitante del servicio, firma el FSC y anota su nombre, por su parte el Conciliador (a) estampa el sello institucional. El Conciliador (a) asignado anota su nombre en el espacio correspondiente del FSC.

3. Notifica a la parte recurrida para conciliar. El conciliador asignado al caso, invita a la parte involucrada a una Audiencia en el Centro de Conciliación del SIJPLU con fecha y hora (la cual ha sido consensuada previamente con el usuario (a) del servicio), con el propósito de intentar buscar una solución al conflicto de manera rápida, gratuita y satisfactoria para ambas partes; para ello se utiliza el Formulario de la Invitación a Conciliar (FIC), primera, segunda, última invitación a conciliar según corresponda.

El usuario entrega la invitación a la parte involucrada.

4. Audiencia de Conciliación. Llegada la hora fijada para la Audiencia de Conciliación, el Conciliador podrá esperar un tiempo prudente, para la presencia de la parte invitada; en el caso de que esta no se haya hecho presente, nuevamente se le extiende la invitación hasta una tercera vez; si aún así la parte recurrida no asiste se da por concluido el procesamiento y se elabora un Acta de imposibilidad de conciliación por inasistencia.



Si ambas partes están presentes, se instala la Audiencia de Conciliación en los casos que sea necesario se puede solicitar un intérprete para una idioma originario. El conciliador, empieza explicando el procedimiento de la conciliación, el propósito de la reunión, la exposición del conflicto, el rol que se tiene como conciliador, haciendo énfasis en la imparcialidad que éste ejerce; se hace conocer que pueden ser diferentes reuniones las que se podrían llevar a cabo, para intentar solucionar el conflicto. Una vez, expuesto lo anterior se procede a la discusión de los hechos del conflicto cediendo la palabra a las partes. Una vez expuesto el caso por ambas partes el Conciliador puntualizará el Conflicto encontrado, haciendo notar los problemas que separan a las partes. Una vez expuesto el caso por ambas partes, el Conciliador guiará a las mismas a comunicarse para la búsqueda de soluciones. En función a los resultados obtenidos en la (s) Audiencias de Conciliación, se emitirá el Acta de Acuerdo Total Conciliatorio, Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio, Acta de Imposibilidad de Acuerdo o Conciliatorio por Inasistencia o por Falta de Acuerdo.

5. Elabora y firma el Acta de Acuerdo total conciliatorio o de acuerdo Parcial Conciliatorio. Si las partes lograron llegar a un acuerdo total o parcial, el conciliador (a), ayudará a definir los términos del mismo, definiendo quiénes se comprometen, a qué se comprometen, cómo cumplirán su compromiso y cuándo se cumplirá el acuerdo. Posteriormente el Conciliador (a) da lectura al Acta de Acuerdo Total o Acuerdo Parcial Conciliatorio y ambas partes suscriben la misma.

6. Elabora Citación en caso de incumplimiento del Acuerdo Conciliatorio (total o parcial). Se procede a la citación por incumplimiento de Acta de Acuerdo Conciliatorio, con la cual se convoca a la parte que incurrió el incumplimiento, para que se presente en las oficinas del SIJPLU a fin de exponer las causales del incumplimiento, por su parte el conciliador (a) le informa sobre las consecuencias que implica la falta de cumplimiento de un Acuerdo Conciliatorio, exhortándole por única vez proceda a cumplir lo pactado.

PATROCINIO LEGAL

El servicio de Patrocinio Legal, está destinado a instaurar demandas judiciales ante el Órgano Judicial, con el objeto de facilitar la resolución de conflictos mediante el acceso a



la justicia ordinaria. Por otra parte, permite que el usuario o usuaria, accedan a la asistencia técnica de un abogado de forma gratuita y oportuna en procesos judiciales de acuerdo al caso particular.

El servicio de Patrocinio Legal, es prestado en el marco de los Artículos 83, 84, 85 de la Ley N° 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia y la Ley N° 243 Contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres, de igual manera la Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores y su Decreto Reglamentario, se procede al patrocinio de procesos civiles, familiares, laborales, en materia penal. Todo en el marco de la atención integral, oportuna y gratuita atendiendo las necesidades jurídicas y psicosociales de la población principalmente de escasos recursos y sectores vulnerables.

Éste servicio, permite tener la asistencia de un abogado en los procesos judiciales antes señalados; asimismo, permite que los ciudadanos de escasos recursos puedan acceder a la tutela judicial de sus derechos sin necesidad de recorrer grandes distancias por cuanto funcionan Juzgados de Instrucción en materia civil, familiar y penal en los Servicios Integrados de Justicia.

Corresponde la representación legal por parte del abogado del SIJPLU, sobre un caso que está en instancia judicial. Patrocinio legal por parte del Abogado (a) del SIJPLU, para inicio de proceso judicial hasta su conclusión y ejecución de sentencia. El tiempo estimado es conforme a plazos determinados por ley para cada tipo de proceso en sede judicial. Considera los siguientes procedimientos:

1. Designación del Abogado, para atención del caso. En base al formulario de Orientación Jurídica, se designa al abogado que se hará cargo del caso. El abogado solicita la documentación de referencia al ciudadano, para su posterior análisis y las acciones a seguir.
2. Análisis de la documentación del caso. En base a los antecedentes y documentación proporcionada el abogado designado, diseña la estrategia jurídica a seguir.
3. Elaboración de la demanda o denuncia y/o querrela. Fundamentación del hecho y de derecho conforme a la pretensión del usuario y los medios probatorios a utilizarse.



4. Presentación de la denuncia o la demanda ante la autoridad competente. Presentación y seguimiento de causa.
5. Seguimientos del proceso. Los abogados del SIJPLU se apersonan ante estrados judiciales y fiscales, asisten a audiencias, presentan pruebas, presentan y responden incidentes y excepciones y/o apelaciones entre otros de acuerdo al procedimiento jurídico y a las características del caso.
6. Seguimiento a la ejecución de fallos. Mediante la presentación de Memoriales se busca el cumplimiento y ejecución de la sentencia.

SERVICIO DE PSICOLOGÍA

Es un servicio gratuito, mediante el cual se interviene en el aspecto psicológico de las y los usuarios, de acuerdo a la conflictividad y la problemática planteada.

El servicio comprende lograr la contentación emocional en los casos en los que los usuarios y usuarias, se encuentren inestables emocionalmente a causa del delito que se hubiera cometido en su contra.

De igual manera, se brinda el servicio de evaluación psicológica, valorando la salud mental de las y los usuarios y dependiendo de la complejidad del caso, pudiendo ser derivada para su Atención a Centros de Rehabilitación y Salud Mental, con el objeto de intervenir de manera adecuada en los trastornos mentales de algunos usuarios, con la evaluación, tratamiento y rehabilitación de personas que tengan ésta problemática.

En el Servicio de Psicología cargo de la o el Psicólogo del SIJPLU, se efectúa las siguientes actividades:

1. Recepciona el caso para servicio de psicología. El caso para asesoramiento psicológico, puede ser derivado mediante el Formulario de Orientación Jurídica, a solicitud del abogado SIJPLU, o mediante requerimiento fiscal u orden judicial.
2. Aplica pruebas psicológicas. Determinar los niveles de riesgo o violencia y la estructura psicológica del usuario.
3. Elabora el informe psicológico. Dar a conocer el estado psicológico y emocional del usuario.



4. Remite el Informe. La psicóloga pone a conocimiento del abogado (a) o instancia requirente el informe correspondiente.
5. Identifica necesidad de terapia psicológica de acuerdo al caso específico. En los casos que se requiera terapia, en base a la evaluación psicológica se determina la problemática y las sesiones que son necesarias según el caso y en función a ello se seleccionarán las técnicas y métodos que ayudarán a restablecer a la persona.
6. Elabora el Informe Final. De acuerdo a las entrevistas psicológicas se deriva al área o instancia que corresponde.

Logros Significativos

Por Decreto Supremo N° 28586 de 17 de enero de 2006, que crea el “Programa Nacional de Acceso a la Justicia”, como mecanismo que posibilita el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana a través de la promoción de la educación, cultura de paz, el empoderamiento de los sectores más vulnerables de la sociedad; la aplicación de la Resolución Alternativa de Conflictos – RAC y la coordinación con la justicia formal. En virtud al Art. 9 del señalado Decreto se crean los Centros Integrados de Justicia - al que ahora integran los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional-, como un espacio de esfuerzo conjunto entre el Poder Judicial – actual Órgano Judicial-, el Poder Ejecutivo – actual Órgano Ejecutivo y el Gobierno Municipal – actualmente Gobiernos Autónomos Municipales -, cuya finalidad principal es brindar un servicio integral de justicia que permita a la población una solución pronta y oportuna a sus conflictos, en este sentido, estos Centros están compuestos por personal del Ministerio de Justicia, del Órgano Judicial y de los Gobiernos Autónomos Municipales.

Asimismo, en su Artículo 10 se establece las funciones de los Centros Integrados de Justicia – ahora Servicios Integrados de Justicia Plurinacional –, quienes estarán orientados a posibilitar al ciudadano en forma gratuita; a) Información legal básica sobre trámites y procedimientos para el ejercicio de derechos fundamentales y las posibilidades de resolución de conflictos a su alcance; b) Orientación Jurídica; c) Difusión sobre derechos; d) Educación en derechos; e) Resolución Alternativa de Conflictos; f) Resolución Judicial de conflictos a través de los Jueces de los Centros Integrados de



Justicia, de conformidad a lo previsto en la Ley de Organización Judicial; g) Todos los demás servicios y programas que se consideren para el cumplimiento de los objetivos del Programa.

En previsión del Artículo 15 del señalado Decreto señala que respetando las específicas atribuciones e independencia de las entidades participantes, la Coordinación General del Programa estará a cargo del Ministerio de la Presidencia a través del Viceministerio de Justicia, ahora Ministerio de Justicia, conforme la actual estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, establecida en el Decreto Supremo No. 29894 de 07 de febrero de 2009.

La Resolución Ministerial N° 092/2012 crea la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales. La señalada Unidad absorbió las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia y Servicio Estatal de Atención y Protección Integral a Víctimas.

Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, ofrecen información y orientación jurídica, servicios de conciliaciones y mediación en el marco de la Ley N° 1770 y su Decreto Reglamentario; así como la Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 de Conciliación y Arbitraje; representación y patrocinio legal de procesos judiciales de acuerdo a las facultades otorgadas por ley y normativa interna, se otorgan servicios de apoyo psicológico, asimismo, son los encargados de la promoción de derechos y garantías reconocidas por la Constitución y la Ley General de las Personas Adultas Mayores. Actualmente, el patrocinio legal es prestado en el marco de los Arts. 83, 84, 85 de la Ley (N°348) Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, a favor de mujeres en situación de violencia, la Ley N° 243 Contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres víctimas de estos delitos, conforme el artículo 10 del decreto Reglamentario de la Ley General de las Personas Adultas Mayores (369) se patrocinan procesos laborales, agrarios, civiles y penales solo los determinados por este artículo. Todo en el marco de la atención integral, oportuna y gratuita las necesidades jurídicas y psicosociales de la población, principalmente de escasos recursos.



El servicio de orientación jurídica, pretende otorgar al o la usuaria de nuestros servicios, información legal básica sobre el ejercicio de los derechos constitucionales, realizándose un análisis jurídico preliminar sobre el caso, particularidades y sus implicancias y efectos legales y en muchos casos; el estudio de aspectos psicosociales del mismo.

En el caso del servicio de conciliación, busca promover la solución del conflicto por acuerdo de partes que, se plasma en un acta de conciliación con calidad de cosa juzgada. Este documento de mediación es antecedente y sujeto a seguimiento con fuerza coercitiva para su cumplimiento a través del Órgano Judicial.

Por otra parte, el servicio de patrocinio legal permite que el o la usuaria, acceda a la asistencia técnica de un abogado de forma gratuita y oportuna en procesos judiciales.

El servicio de Psicología es un servicio gratuito, mediante el cual se interviene en el aspecto psicológico de nuestras usuarias o usuarios, de acuerdo a la conflictividad y la problemática planteada. El servicio comprende lograr la contención emocional en los casos en los que las usuarias o usuarios, se encuentran inestables emocionalmente a causa del delito que se hubiera cometido en su contra.

De igual manera se brinda el servicio de evaluación psicológica, valorando la salud mental de las usuarias o usuarios y dependiendo de la complejidad del caso, pudiendo ser derivada para su Atención a Centros de Rehabilitación y Salud Mental, con el objeto de intervenir de manera adecuada en los trastornos mentales de algunos usuarios, con la evaluación, tratamiento y rehabilitación, de personas que tengan esta problemática.

Se alcanzaron los siguientes logros durante las gestiones 2006 al 2015 (Datos proporcionados por la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional - SIJPLU):

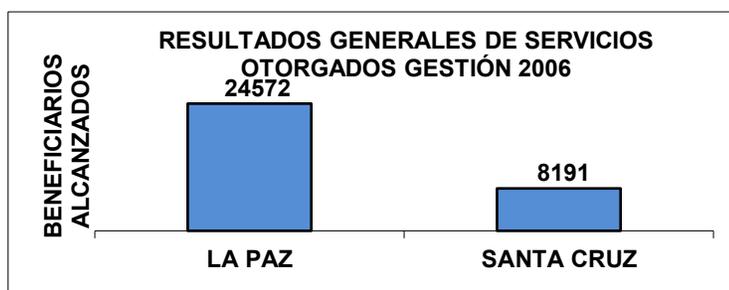


GESTIÓN 2006

DATOS ESTADÍSTICOS

RESULTADOS GENERALES DE SERVICIOS OTORGADOS GESTION 2006				
DEPARTAMENTO	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	PATROCINIO LEGAL	TOTAL
LAPAZ	11057	9829	3686	24572
SANTA CRUZ	3686	3276	1229	8191
TOTAL	14743	13105	4915	32763

GRÁFICOS

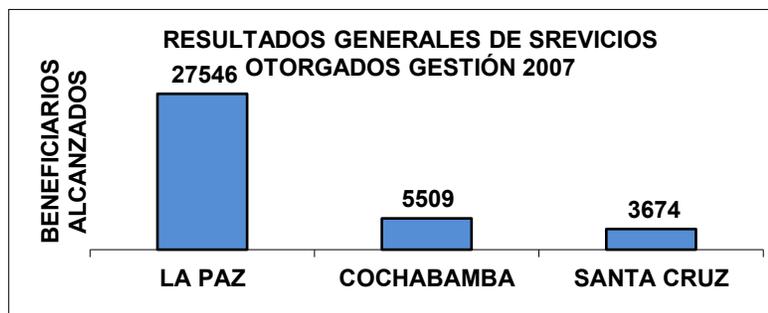


UNIDAD SIJPLU - LOGROS DE GESTIÓN 2007

DATOS ESTADÍSTICOS

RESULTADOS GENERALES DE SERVICIOS OTORGADOS GESTION 2007				
DEPARTAMENTO	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	PATROCINIO LEGAL	TOTAL
LAPAZ	12395	11018	4133	27546
COCHABAMBA	2479	2203	827	5509
SANTA CRUZ	1653	1470	551	3674
TOTAL	16527	14691	5511	36729

GRÁFICOS





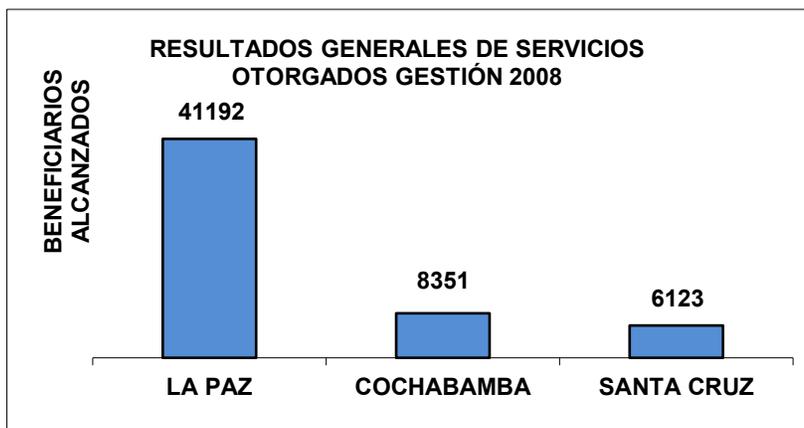
UNIDAD SIJPLU - LOGROS DE GESTIÓN 2008

GESTIÓN 2008

DATOS ESTADÍSTICOS

RESULTADOS GENERALES DE SERVICIOS OTORGADOS GESTIÓN 2008				
DEPARTAMENTO	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACION	PATROCINIO LEGAL	TOTAL
LA PAZ	34086	6180	926	41192
COCHABAMBA	6910	1253	188	8351
SANTA CRUZ	5066	919	138	6123
TOTAL	46062	8352	1252	55666

GRÁFICOS



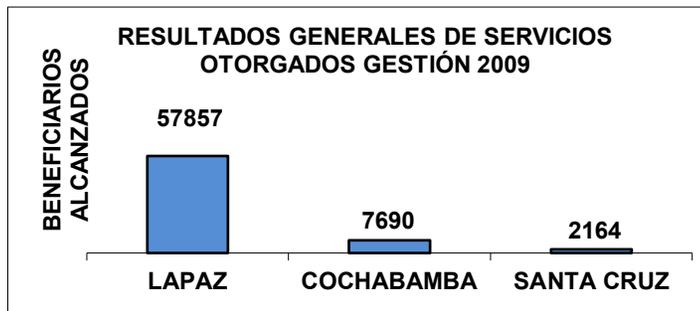
UNIDAD SIJPLU - LOGROS DE GESTIÓN 2009

DATOS ESTADÍSTICOS

RESULTADOS GENERALES DE SERVICIOS OTORGADOS GESTIÓN 2009				
DEPARTAMENTO	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	PATROCINIO LEGAL	TOTAL
LAPAZ	36921	16014	4922	57857
COCHABAMBA	4437	1738	1515	7690
SANTA CRUZ	1009	898	257	2164
TOTAL	42367	18650	6694	67711



GRAFICO

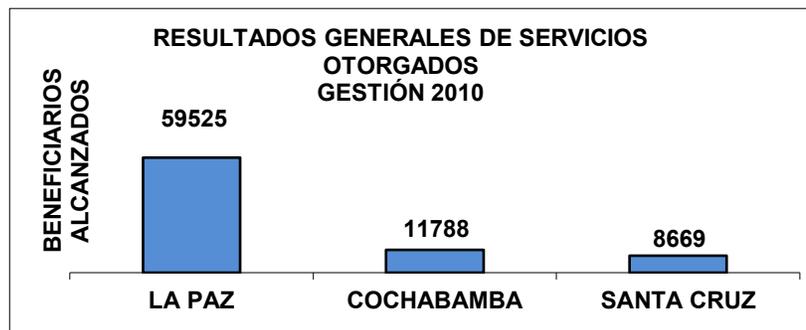


UNIDAD SIJPLU - LOGROS DE GESTIÓN 2010

DATOS ESTADÍSTICOS

RESULTADOS GENERALES DE SERVICIOS OTORGADOS GESTIÓN 2010				
DEPARTAMENTO	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	PATROCINIO LEGAL	TOTAL
LA PAZ	26640	25536	7349	59525
COCHABAMBA	7136	3181	1471	11788
SANTA CRUZ	4729	3396	544	8669
TOTAL	38505	32113	9364	79982

GRÁFICOS



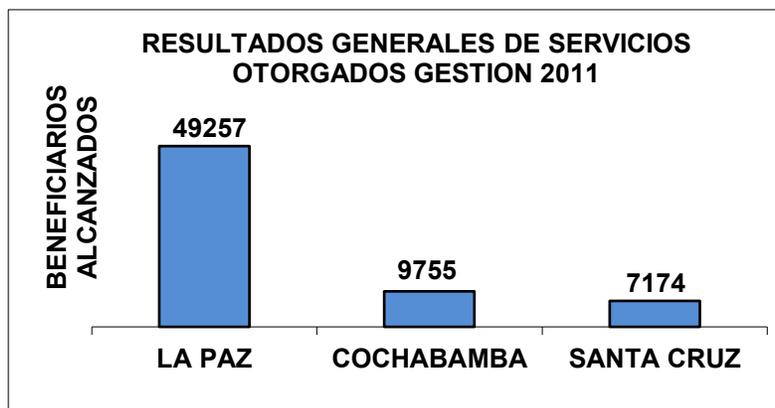
UNIDAD SIJPLU - LOGROS DE GESTIÓN 2011

DATOS ESTADÍSTICOS

RESULTADOS GENERALES DE SERVICIOS OTORGADOS GESTIÓN 2011				
DEPARTAMENTO	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	PATROCINIO LEGAL	TOTAL
LA PAZ	22044	21131	6081	49257
COCHABAMBA	5905	2632	1217	9755
SANTA CRUZ	3914	2811	451	7174
TOTAL	31863	26574	7749	66186



GRÁFICOS



UNIDAD SIJPLU - LOGROS DE GESTIÓN 2012

DATOS ESTADÍSTICOS

RESULTADOS GENERALES DE SERVICIOS OTORGADOS GESTIÓN 2012				
DEPARTAMENTO	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	PATROCINIO LEGAL	TOTAL
LA PAZ	8933	3876	5504	18313
COCHABAMBA	3291	739	1038	5068
SANTA CRUZ	2532	749	628	3909
SUCRE	335	0	170	505
TOTAL	15091	5364	7340	27795

GRAFICO



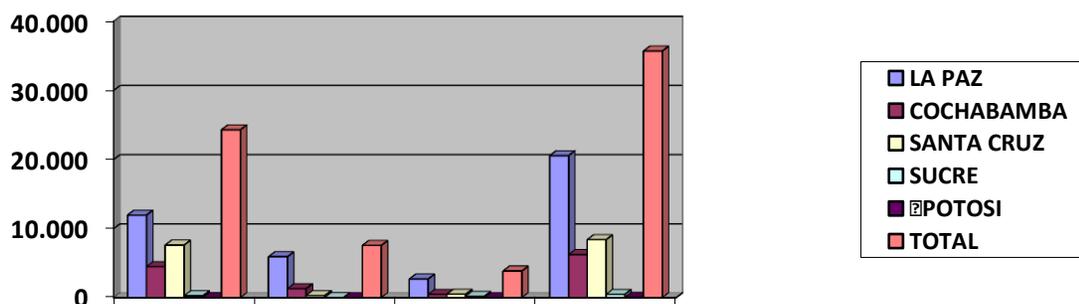


UNIDAD SIJPLU – LOGROS DE GESTIÓN 2013

DATOS ESTADÍSTICOS

RESULTADOS GENERALES DE SERVICIO GESTIÓN 2013				
DEPARTAMENTO	ORIENTACIÓN JURÍDICA	SOLICITUD CONCILIACIÓN	PATROCINIO LEGAL	TOTAL
LA PAZ	11.949	5.915	2.694	20.558
COCHABAMBA	4.482	1.298	464	6.244
SANTA CRUZ	7.596	305	481	8.382
SUCRE	248	28	185	461
POTOSÍ	24	9	14	47
TOTAL	24.299	7.555	3.838	35.692

GRAFICO





**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**

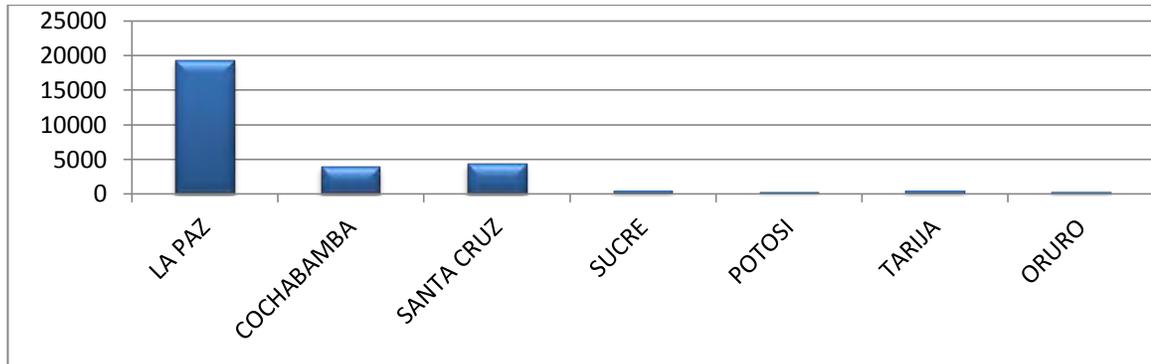


UNIDAD SIJPLU – LOGROS DE GESTIÓN 2014 DATOS ESTADÍSTICOS

SERVICIOS GRATUITOS PROPORCIONADOS	SIJPLU LA PAZ-MAX PAREDES	SIJPLU 1	SIJPLU 2	SIJPLU 4	SIJPLU 6	SIJPLU 7	SIJPLU 8	SIJPLU-COROICO	SIJPLU-COCHABAMBA	SIJPLU-COÑA COÑA	SIJPLU-CHIMORE	SIJPLU-PLAN 3000	SIJPLU- APACANI	SIJPLU-SUCRE MUYUPAMPA	POTOSI-TUPIZA	SIJPLU-VILLAMONTES	SIJPLU-CHULUMANI	SIJPLU-CHALLAPATA	SIJPLU-TARUJA	TOTALES
ORIENTACIONES JURÍDICAS OTORGADAS	4631	995	1223	1159	1645	264	1513	758	1137	290	839	1679	1359	127	220	29	104	198	252	18422
SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN RECEPCIONADAS	1776	201	590	438	785	113	403	379	145	129	665	0	163	4	31	1	0	36	35	5894
ACTAS DE ACUERDOS CONCILIATORIOS SUSCRITOS	405	55	155	105	178	46	107	265	49	0	322	0	432	1	2	10	0	0	27	2159
PATROCINIO LEGAL EN PROCESOS FAMILIARES	192	63	88	103	101	38	121	136	92	14	30	50	47	12	7	10	1	20	18	1143
PATROCINIO LEGAL EN PROCESOS CIVILES	158	17	37	12	42	17	12	60	26	0	12	11	3	6	5	9	1	31	12	471
PATROCINIO LEGAL EN PROCESOS PENALES	151	35	19	13	95	8	22	43	33	99	15	131	18	124	3	38	18	38	56	959
CASOS Y PROCESOS EN MOVIMIENTO DE ANTERIORES GESTIONES	210	309	114	63	250	38	98	13	30	44	12	467	14	202	3	0	2	0	14	1883
																				30931



GRAFICO COMPARATIVO DE LOS SIJPLU A NIVEL NACIONAL



UNIDAD SIJPLU – LOGROS DE GESTIÓN 2015

DATOS ESTADÍSTICOS

	CENTRO SIJPLU	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A LA POBLACIÓN, PROCESOS EN MATERIA:			SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A FAVOR DE:		TOTAL GENERAL
				CIVIL	PENAL	FAMILIAR	PERSONAS ADULTAS MAYORES	MUJERES VICTIMAS DE DELITOS DE VIOLENCIA	
LA PAZ									27938
1	CENTRO-PRADO	1465	235	35	22	76	36	34	1903
2	MAX PAREDES	2952	1714	96	158	141	50	29	5140
3	CEJA - EL ALTO	7062	682	144	217	198	172	310	8785
4	EL ALTO - DISTRITO 1	720	203	18	8	107	8	2	1066
5	EL ALTO - DISTRITO 2	1004	554	33	38	97	4	9	1739
6	EL ALTO - DISTRITO 4	863	274	16	11	108	58	40	1370
7	EL ALTO - DISTRITO 6	897	301	41	72	77	18	22	1428
8	EL ALTO - DISTRITO 7	531	136	3	16	62	39	17	804
9	EL ALTO - DISTRITO 8	1276	443	17	19	139	2	10	1906
10	COROICO	2082	1043	44	35	103	103	74	3484
11	CHULUMANI	272	6	4	14	4	13	0	313



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**

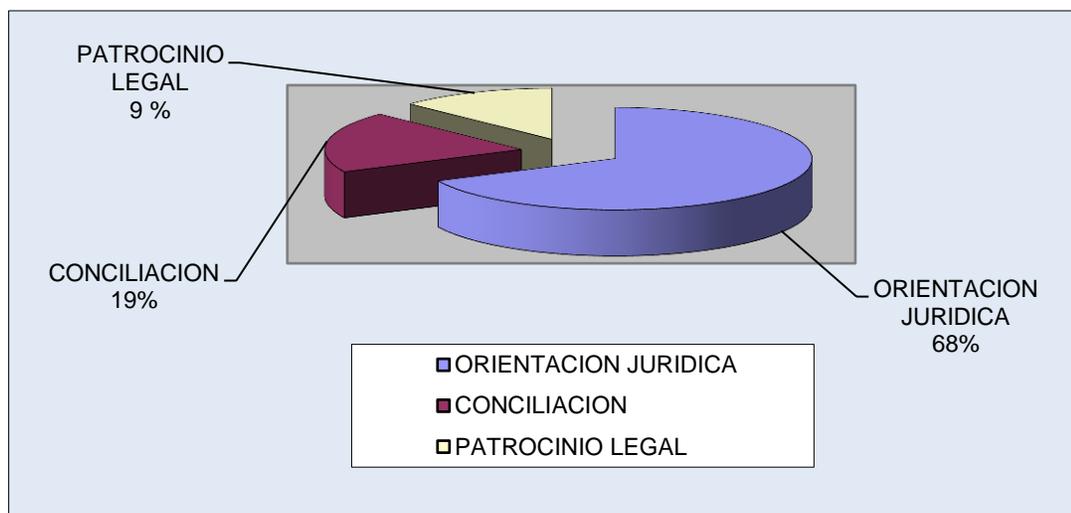


	CENTRO SIJPLU	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A LA POBLACIÓN, PROCESOS EN MATERIA:			SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL A FAVOR DE:		TOTAL GENERAL
				CIVIL	PENAL	FAMILIAR	PERSONAS ADULTAS MAYORES	MUJERES VICTIMAS DE DELITOS DE VIOLENCIA	
COCHABAMBA									2662
12	COCHABAMBA	868	444	37	13	23	0	0	1385
13	COCHABAMBA - COÑA COÑA	239	52	6	80	9	5	49	440
14	COCHABAMBA CHIMORE	392	338	22	35	24	14	12	837
SANTA CRUZ									2708
15	SANTA CRUZ - PLAN 3000	963	151	3	69	68	49	32	1335
16	SANTA CRUZ YAPACANI	1139	140	4	19	49	16	6	1373
CHUQUISACA									419
17	CHUQUISACA SUCRE	139	30	6	64	14	18	19	290
18	CHUQUISACA MUYUPAMPA	70	0	15	6	14	19	5	129
POTOSÍ									328
19	POTOSÍ - TUPIZA	226	4	7	58	19	1	13	328
ORURO									270
20	ORURO CHALLAPATA	161	24	11	12	17	40	5	270
TARIJA									967
21	TARIJA VILLAMONTES	134	0	1	33	8	3	9	188
22	TARIJA	475	57	23	69	75	19	61	779
TOTALES		23930	6831	586	1068	1432	687	758	35292



ESTADÍSTICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LOS SIJPLU ENERO A DICIEMBRE DE 2015

SERVICIO	CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS	PORCENTAJES
ORIENTACIÓN JURÍDICA	23930	68 %
CONCILIACIÓN	6831	19 %
PATROCINIO LEGAL	4531	13 %
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS	35292	100%



Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, tienen la misión de:

- Transformar cualitativa y cuantitativamente el modo de enfrentar la conflictividad a través del empleo de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (Conciliación Extrajudicial), permitiendo el acceso a la justicia, pronta, oportuna y sin dilaciones, que desburocratice la administración de justicia, permitiendo a los mismos actores en contravención, encontrar soluciones satisfactorias a sus conflictos de forma pacífica, descolonizando la idea de que solo el Órgano Judicial tiene la facultad y los procedimientos para conocer y resolver los conflictos.



- Brindar servicios integrales gratuitos de: Patrocinio Legal, Orientación Jurídica, Defensa y Restitución de Derechos, propugnando un acceso a la justicia real, que rompa con el sometimiento a los intereses del poder para que los ciudadanos sean atendidos con criterio de igualdad en toda su expresión, constituyéndonos así, en un ejemplo de servicio inclusivo, accesible y eficiente para la población boliviana y en especial para los sectores más desprotegidos y vulnerables de nuestra sociedad.

Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional se constituyen en el brazo operativo fundamental del Ministerio de Justicia, teniendo como objetivo el de viabilizar y efectivizar el acceso a la Justicia de los sectores humildes y vulnerables de la sociedad boliviana en un marco de respeto y preservación de los derechos fundamentales que les amparan.

2.3 Eficacia

En el marco de la normativa vigente el Ministerio de Justicia, presta servicios de orientación jurídica, conciliación y patrocinio legal a cargo de los Sistemas Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU) a nivel nacional en siete departamentos del país. Dicho servicio permite promover el ejercicio del derecho efectivo de acceder a la justicia, enfatizando la protección de los ciudadanos menos favorecidos, posibilitándoles mecanismos de acceso pleno a la población vulnerable, buscando el cumplimiento de la garantía del Estado a todas las personas y colectividades, sin discriminación alguna, para el libre y eficaz ejercicio de sus derechos.

En el marco del Plan Sectorial de Justicia Plural 2013 – 2025, respecto al pluralismo jurídico, se proyectó llegar con el funcionamiento adecuado a municipios y localidades alejadas y a los barrios urbanos populares, donde no se cuenta con justicia ordinaria; logrando en un solo lugar, el acceso a todos los servicios que requieren las ciudadanas y ciudadanos bolivianos, para acceder a la justicia en el ámbito de la jurisdicción ordinaria.

En el entendido que el Sistema de Programación de Operaciones permite que los objetivos de gestión se desprendan de los objetivos estratégicos en cada entidad pública de manera coherente y consistente, consolidando así, las relaciones entre la planificación de largo plazo y la planificación de corto plazo, el Ministerio de Justicia – Sistemas Integrados de



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



Justicia Plurinacional (SIJPLU), ha procedido a la articulación POA – PEI de acuerdo al siguiente detalle:

CUADRO DE ARTICULACIÓN DE OBJETIVOS Y OPERACIONES – GESTIÓN 2015					
ÁREA ORGANIZACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DE GESTIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	OPERACIONES	METAS
Sistemas Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU)	Contribuir, mediante políticas públicas de impacto, en la construcción y consolidación del Sistema de Justicia Plural, garantizando el ejercicio pleno, igualdad de protección, defensa, respeto, promoción y restauración de Derechos Fundamentales a nivel nacional.	Formular, coordinar e implementar normas, planes y servicios priorizados para el sector justicia, generando condiciones de acceso efectivo a la justicia, atención integral y ejercicio y restitución de los derechos fundamentales a nivel nacional	Brindar servicios gratuitos de asistencia integral, orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal, hacer seguimiento y/o representación institucional a personas de escasos recursos, en el eje troncal y ciudades intermedias	Asistencia Integral, Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal, Seguimiento y representación institucional a usuarios y usuarias de bajos recursos.	3.000 formularios elaborados de solicitud de asistencia integral, orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal.

Considerando el dato antes señalado, de manera coordinada con la Responsable Interina de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, se determinaron los indicadores, considerando datos de la gestiones 2013 y 2014, sobre la cantidad de orientaciones Jurídicas, conciliaciones y Patrocinios Legales de la ciudad de La Paz; asimismo, hemos determinado los días hábiles de la gestión 2015, el número de abogados del SIJPLU – La Paz, los días promedios de vacaciones del personal del SIJPLU, conforme se demuestra a continuación:

GESTIONES	ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	PATROCINIOS LEGALES	TOTAL GENERAL
GESTIÓN 2014	12.188	4.685	1.583	18.456
GESTIÓN 2013	11.949	5.915	2.694	20.558
MEDIDOR DE RENDIMIENTO PROMEDIO	12.069	5.300	2.139	19.507



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



DÍAS HÁBILES GESTIÓN 2015	252 DÍAS hábiles	
DÍAS HÁBILES DE VACACIONES	15 DÍAS (P) por Abogado	315
CANTIDAD DE SERVIDORES DEL SIJPLU - LA PAZ	21 ABOGADOS	
DÍAS HÁBILES POR EL TOTAL DE SERVIDORES - LA PAZ		5292

(P)= Promedio

21 ABOGADOS S/G PLANILLAS PRESUPUESTARIA Y SUELDOS

DÍAS HÁBILES PARA PRESTAR SERVICIOS POR EL SIJPLU - LA PAZ	4977
---	-------------

DÍAS CALENDARIO GESTIÓN 2015 (21 ABOGADOS * 365 DÍAS DEL AÑO)	7665
--	-------------

MEDIDOR DE RENDIMIENTO PROMEDIO	19507
--	--------------

MEDIDOR DE RENDIMIENTO APLICADO (CANTIDAD TOTAL: ORIENTACIÓN JURÍDICA, CONCILIACIÓN Y PATROCINIO LEGAL) CIUDAD DE LA PAZ	12.666
---	---------------

De la inspección física realizada a la documentación emitida por el SIJPLU de la Ciudad de La Paz, se determinó la atención gratuita a toda la población que así lo haya requerido, dando cumplimiento a las siguientes normativas, que determinan la atención a la población vulnerable:

- Ley N° 263 Integral contra la Trata y Tráfico de Personas de fecha 31 de julio de 2012 y su Decreto Reglamentario.
- Ley 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia, de fecha 9 de marzo de 2013, su Decreto Reglamentario y Modificadorio.
- Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente, de fecha 17 de julio de 2014 y su Decreto Reglamentario.
- Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores de fecha 01 de mayo de 2013 y su Decreto Reglamentario.



El formulario de Orientación Jurídica con número pre impreso, es un instrumento de registro físico, aplicado por los Abogados y Abogadas en el servicio de Orientación Jurídica en los SIJPLUs. El mismo, que tiene el objetivo de plasmar información general, a partir del acto de consulta del usuario (a) hasta la etapa de orientación para poder resolver una problemática de índole jurídico.

Mediante el servicio de Orientación Jurídica, se contribuye y consolida el Sistema de Justicia Plural, garantizando el ejercicio pleno del derecho de acceso a la justicia entendiendo como la potestad y capacidad que posee toda persona, para acudir ante la autoridad judicial competente, demandando que se preserve o restablezca una situación jurídica perturbada que lesiona o desconoce sus derechos. Brindando asesoramiento y orientación legal a la población, sobre problemas de contenido jurídico, a objeto de analizar la viabilidad de sus profesionales, las distintas posibilidades de solución al conflicto que presente el usuario, facilitándole elegir la decisión conforme su beneficio, posibilidad y necesidad, identificando las instancias en las que pueden hacerse efectiva, además de facilitar los requisitos y explicando los procedimientos vigentes para iniciar una acción legal en estrados judiciales o administrativos.

El servicio de Conciliación, como nuevo medio alternativo de resolver conflictos sin necesidad de instaurar un proceso judicial, ha permitido los acuerdos arribados, los que tienen el valor legal de cosa juzgada dispuesto por la Ley 1770 de 10 de marzo de 1997 y reconocido por la Ley de Organización Judicial; Ley 708 de 25 de junio de 2015, Ley de Conciliación y Arbitraje. Con la sola invitación al dialogo efectuada por las y los Conciliadores de los SIJPLU, las personas involucradas en un conflicto, de manera voluntaria encuentran la solución de sus divergencias en ejercicio pleno de sus derechos. Los acuerdos logrados entre las partes se plasman en un acta de conciliación que tiene la fuerza coercitiva para su eficaz cumplimiento a través del Órgano Judicial.

El servicio de Patrocinio Legal, ha permitido a la población para que a través de los SIJPLU, se instauren demandas judiciales ante el Órgano Judicial, con el objeto de facilitar la resolución de conflictos mediante el acceso a la justicia ordinaria. Por otra



parte, permite que el usuario o usuaria, accedan a la asistencia técnica de un abogado de forma gratuita y oportuna en procesos judiciales de acuerdo al caso particular.

El servicio de Patrocinio Legal, es prestado en el marco de los Artículos 83, 84, 85 de la Ley N° 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia y la Ley N° 243 Contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres, de igual manera la Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores y su Decreto Reglamentario, también se procedió al patrocinio de procesos civiles, familiares, laborales, y en materia penal. Todo en el marco de la atención integral, oportuna y gratuita atendiendo las necesidades jurídicas de la población principalmente de escasos recursos y sectores vulnerables.

Considerando la información antes descrita, hemos determinado los siguientes datos que, determinan una atención en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal en la ciudad de La Paz de **16.957 Casos atendidos en la gestión 2015**, conforme se demuestra a continuación, **datos que determinan eficacia:**

REGISTRO Y ENTREGA DE CREDENCIALES DE ABOGADAS Y ABOGADOS – GESTIÓN 2015		
CONCEPTO	MEDIDA	CANTIDAD
Servicios gratuitos de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal (Medidor o Indicador de Rendimiento)	Abogadas y Abogados	12.666
Servicios gratuitos de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal prestados por los SIJPLU – La Paz (Inspección física)	Abogadas y Abogados	16.957
Eficacia		100%

Como más adelante se expone, no se han determinado con precisión los números de patrocinio legal correspondientes a la gestión 2015 en algunos distritos de la ciudad de El Alto; toda vez, que los mismos han sido archivados de manera conjunta con los seguimientos de patrocinios legales de gestiones anteriores. Asimismo, no se verificaron físicamente los servicios otorgados en Chulumani, debido a que no se remitieron dicha documentación para el análisis correspondiente. Con respecto a Coroico se remitieron la



documentación, sin embargo, solo se verificó un total de 10 carpetas de patrocinio legal de la gestión 2015, no así de las orientaciones Jurídicas y conciliaciones. Estos aspectos, han incidido en reducir el número de casos atendidos en la gestión 2015 por el SIJPLU – La Paz.

Al respecto, es necesario señalar que las abogadas y abogados del SIJPLU, además de la atención gratuita a la población en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, efectúan los Seguidos correspondientes a los casos de gestiones anteriores, como a los casos de la misma gestión, correspondientes a Patrocinio Legal.

Asimismo, los SIJPLU en la ciudad de La Paz, de acuerdo a la conflictividad y la problemática planteada en el Patrocinio Legal, también los deriva para la atención gratuita a Psicología, que es atendido por profesionales del área. Dicho servicio comprende lograr la contentación emocional en los casos en los que los usuarios y usuarias, se encuentren inestables emocionalmente a causa del delito que se hubiera cometido en su contra.

De igual manera, se brinda el servicio de evaluación psicológica, valorando la salud mental de las y los usuarios y dependiendo de la complejidad del caso, pudiendo ser derivada para su Atención a Centros de Rehabilitación y Salud Mental, con el objeto de intervenir de manera adecuada en los trastornos mentales de algunos usuarios, con la evaluación, tratamiento y rehabilitación de personas que tengan ésta problemática.

2.3.1 Hallazgos

2.3.1.1 INADECUADA DETERMINACIÓN DE METAS

La Unidad Servicios Integrados de Justicia - SIJPLU, para la gestión 2015 elaboró su correspondiente Programa Operativo Anual, el mismo que determina las operaciones y sus metas; al respecto, del análisis correspondiente y objeto de nuestra revisión, hemos determinado que la operación objeto de nuestra Auditoría, no determina una adecuada meta; toda vez, de que no existe un análisis que justifique la meta determinada, considerando información estadística de gestiones anteriores, ya que el SIJPLU viene efectuando dicha operación aproximadamente hace más de diez años, y su estructura organizativa no sufrió modificaciones desde la gestión 2012, ya que como se demuestra a continuación al 2015 se tiene una meta de 3000 formularios sobre orientación jurídica,



conciliación y patrocinio legal; siendo que los datos de gestiones anteriores determinan un promedio de atención de más 20.000 casos:

**SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA - SIJPLU
MATRIZ SÍNTESIS DE PROGRAMACIÓN DE CORTO PLAZO
GESTIÓN 2015**

ÁREA ORGANIZACIONAL	OBJETIVO ESPECIFICO	OPERACIONES	METAS
Sistemas Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU)	Brindar servicios gratuitos de asistencia integral, orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal, hacer seguimiento y/o representación institucional a personas de escasos recursos, en el eje troncal y ciudades intermedias.	Asistencia Integral, Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal, Seguimiento y representación institucional a usuarios y usuarias de bajos recursos.	3.000 formularios elaborados de solicitud de asistencia integral, orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal.

Al respecto, mediante Nota Interna N° MJ-UAI – 095/2016, se solicitó información ante la Dirección General de Planificación, sobre qué bases y procedimientos, se determinó la meta de la gestión 2015 del SIJPLU, que determina: **(3000) Tres Mil Formularios elaborados de Solicitud de Asistencia Integral**, Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal. En respuesta a nuestra solicitud, mediante Nota MJ-DGP N° 128/2016, simplemente se limitan a establecer lo siguiente: “Este hecho permitió establecer que el dato registrado sea revisado para los próximos periodos (caso 2016), y permitirá definir que la meta (indicador), sea debidamente ajustada al registro real.”

El Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones aprobado mediante Resolución Ministerial N° 187/2014 de fecha 22 de septiembre de 2014, en su **Artículo 14. Determinación de Operaciones**, señala:

“Una vez definidos los objetivos de gestión específicos, la Directora o el Director General de Planificación en coordinación con las unidades organizacionales hasta el mes de agosto, determinarán las operaciones necesarias.

La determinación de operaciones deberá estimar el tiempo de ejecución, los recursos físicos y servicios necesarios y **determinará metas y unidades responsables de su**



ejecución, y deben permitir la factibilidad en términos de resultados de cada objetivo de gestión...”

Y los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Res. CGR-1/070/2000 del 21/09/00, en la Norma N° 2318. **Procedimientos para ejecutar actividades de control**, señala:

“Las actividades de control referidas incluyen, entre otras:

■ **inspección de documentación**

■ **validación de exactitud y oportunidad del registro de transacciones y hechos...”**

El aspecto observado, se debe a inadecuados mecanismos de control por el entonces Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional en coordinación con el Director General de Planificación, en la determinación adecuada de las metas expuestas en el POA - 2015, aspecto que no permite la posibilidad de medir los resultados de manera coherente; toda vez, que la meta determinada ha subestimado los resultados en más del 1000%, conforme los datos emitidos por el SIJPLU que alcanza a 35.292 casos.

R.01 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional en coordinación con el Director General de Planificación, apliquen mecanismos de control adecuados en la determinación de las metas de una operación del Programa Operativo Anual, de tal manera que permita una comparación adecuada entre lo programado y lo ejecutado en una determinada gestión.

Comentarios de la Administración

SIJPLU: Para la meta de la gestión en cuanto al POA – 2016, se han considerado datos históricos.

DGP: Corresponde se verifique y establezca el indicador adecuado, para el seguimiento y monitoreo a momento de hacer la evaluación.



2.3.1.2 INADECUADA EMISIÓN DE INFORMES TRIMESTRALES DE AVANCE

La Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, durante la gestión 2015 emitió los correspondientes Informes de seguimiento al Programa Operativo Anual – Gestión 2015; asimismo, en el mes de enero de la gestión 2016, emitió el cuarto y último Informe de Seguimiento; al respecto, del análisis a dichos documentos se establece que los mismos no exponen información confiable; toda vez, que los datos del segundo y tercer trimestre, corresponden a la información emitida en el primer trimestre de la gestión 2015, tal como se detalla a continuación:

META 2015	RESULTADOS POR OPERACIÓN – GESTIÓN 2015			
	PRIMER TRIMESTRE A MARZO	SEGUNDO TRIMESTRE A JUNIO	TERCER TRIMESTRE A SEPTIEMBRE	CUARTO TRIMESTRE A DICIEMBRE
3.000 formularios elaborados de solicitud de asistencia integral, orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal.	6.099	6.099	6.099	35.026

El Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 187/2014 de fecha 22 de septiembre de 2014, en su **Artículo 18. (Seguimiento de la Ejecución del POA)**, señala:

“Se realizará seguimiento de la Ejecución del Programa de Operaciones Anual en función al desarrollo de actividades de verificación. Las Viceministras o los Viceministros, las Directoras o los Directores Generales y las Jefas o los Jefes de Unidad, **deben verificar que el Programa de Operaciones Anual sea ejecutado de acuerdo con lo programado; analizando los resultados de cada una de las operaciones, los bienes y/o servicios producidos, los recursos utilizados, y el tiempo invertido.**”



...De acuerdo a Ley y normas de administración gubernamental corresponde **realizar la verificación y seguimiento de la ejecución del Programa de Operaciones Anual a las Viceministras o los Viceministros, las Directoras o los Directores Generales y las Jefas o los Jefes de Unidad en coordinación con la Dirección General de Planificación.**

Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Res. CGR-1/070/2000 del 21/09/00, en la Norma N° **2318**, señala:

Las actividades de control referidas incluyen, entre otras:

- **inspección de documentación**
- **validación de exactitud y oportunidad del registro de transacciones y hechos...**”

El aspecto observado, se debe a inadecuados mecanismos de control aplicados por el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional en la emisión de los correspondientes Informes Trimestrales de Avance del POA – 2015 de conformidad con los resultados emitidos por las y los abogados del SIJPLU a nivel nacional, analizando los resultados de las operaciones, los servicios, los recursos utilizados y el tiempo invertido; así como, la coordinación adecuada con el Director General de Planificación, para realizar la verificación y seguimiento de la ejecución del POA. Este aspecto, no permite contar con información útil y confiable, para la toma de decisiones adecuadas por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad.

R.02 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control adecuados en la emisión de los correspondientes Informes Trimestrales de Avance del Programa Operativa Anual (POA) de conformidad con los resultados emitidos por las y los abogados del SIJPLU a nivel nacional, analizando los resultados de las operaciones, los servicios, los recursos utilizados y el tiempo invertido en las operaciones; así como, la coordinación adecuada



con el Director General de Planificación, para realizar la verificación y seguimiento de la ejecución del POA, de tal manera de contar con información útil y confiable, para la toma de decisiones adecuadas por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva.

Comentarios de la Administración

SIJPLU: En la gestión 2016, se tomará acciones correspondientes.

2.3.1.3 POAIs DEL PERSONAL DEL SIJPLU QUE NO DETERMINAN RESULTADOS EN TÉRMINOS DE CANTIDAD

La Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, para la gestión 2015, elaboró los correspondientes Programas Operativos Anuales Individuales por cada cargo de la estructura organización de dicha Unidad; al respecto, de la revisión a dichos documentos hemos determinado que los POAIs de los Abogados (as) del SIJPLU, quienes prestan los servicios de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, no determinan de manera cuantitativa el número de servicios a prestar durante la gestión 2015, de conformidad con datos históricos de gestiones anteriores y otra información fiable, que permita cuantificar el servicio.

Por otro lado, los POAIs no fueron elaborados de manera adecuada, ya que se han determinado las siguientes observaciones:

- Algunos POAIs, exponen el alcance de los resultados de la gestión 2014.
- Considerando los niveles del cargo, se observa que los POAIs fueron elaborados de conformidad con los requisitos que cumple la persona; no así del cargo.
- Los POAIs no cuentan con la firma de aprobación del superior jerárquico.
- Los POAIs, no fueron ajustados de conformidad con los criterios definidos por la Entidad, ni fueron remitidos ante la Unidad de Recursos Humanos, pese de las diferentes solicitudes con Notas Internas MJ-DGAA-RRHH No. 416/2015, MJ-DGAA-RRHH No. 448/2015 y MJ-DGAA-RRHH No. 491/2015 de fechas 4, 11 y 30 de noviembre de 2015 .El Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 452/2010 de fecha de 27 de diciembre de 2010, en su **Artículo 13 (Proceso de Programación Operativa Anual Individual)**, señala:

“OPERACIÓN: PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL



Objeto: Establecer y definir los objetivos **de cada puesto, sus funciones y los resultados que se esperan de su desempeño. Se constituirá en base para la evaluación del desempeño...**”.

Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Res. CGR-1/070/2000 del 21/09/00, en la Norma N° **2318**, señala:

Las actividades de control referidas incluyen, entre otras:

- **inspección de documentación**
- **validación de exactitud y oportunidad del registro de transacciones y hechos...**”

El aspecto observado se debe a inadecuados mecanismos de control en la elaboración y supervisión de los POAIs por parte del Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional; así como, la remisión ante la Unidad de Recursos Humanos de los POAIs ajustados en consideración a los parámetros definidos por la Entidad, este aspecto no permitiría una evaluación de desempeño adecuado acorde con los resultados cuantitativos que se espera.

R.03 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control adecuados, en la elaboración y supervisión de los POAIs del personal del SIJPLU, los mismos que deberán considerar información cuantitativa, para proceder con la evaluación de desempeño adecuado; asimismo, de cumplimiento a los parámetros definidos en la elaboración de los POAIs, debiendo ser remitidos de manera oportuna ante la Unidad de Recursos Humanos.

Comentarios de la Administración

SIJPLU: se coordinará con la Unidad de Recursos Humanos y la Dirección de Derechos Fundamentales, las acciones a tomar.



2.3.2 Conclusión sobre Eficacia

De acuerdo a nuestro análisis y evaluación, se ha establecido que en la gestión 2015, la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional a través de su operación: “Asistencia Integral, Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal, Seguimiento y representación institucional a usuarios y usuarias de bajos recursos”, prestó servicios de atención gratuita en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, que establecen un total de 16.957 casos atendidos en la ciudad de La Paz, no obstante de ello se ha tenido la dificultad de establecer la cuantificación de la operación real; sin embargo, la elaboración coordinada de los medidores de rendimiento, han permitido calificar el dato señalado.

En consecuencia, se concluye que el servicio de atención gratuita a la población de la ciudad de La Paz en: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal respecto a la cobertura de atención fue eficaz, habiéndose cumplido con la determinación del medidor de rendimiento.

INDICADOR		INDICADOR DEFINIDO	CALIFICACIÓN
EFICACIA (CASOS TOTALES DE: ORIENTACIÓN JURÍDICA, CONCILIACIÓN Y PATROCINIO LEGAL) CIUDAD DE LA PAZ	12.666	De 1% al 50% Del 51% al 89% Del 90% al 100%	16.957 Ineficaz Parcialmente eficaz <u>Eficaz</u>

2.4 Eficiencia

Para la evaluación de la vertiente Eficiencia, hemos considerado principalmente la relación entre los recursos invertidos y los resultados obtenidos, emergente de los servicios gratuitos prestados por el Servicio Integrado de Justicia Plurinacional en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal a la población de la ciudad de La Paz, en la gestión 2015. Por cuanto, hemos determinado que la población accede a los servicios



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



prestados por los SIJPLU de manera gratuita, siendo que la población no paga ni un centavo a las y los abogados del SIJPLU.

De conformidad con la Planilla Presupuestaria de la Gestión 2015, se tiene un total de 21 abogados y abogadas, para prestar los servicios en la ciudad de La Paz, por un Presupuesto de **Bs1.888.308,00**.

Sin embargo, dos ítems que correspondían a la Ciudad de Cochabamba fueron transferidos a la ciudad de La Paz; toda vez, de la apertura de la oficina del SIJPLU en la Ceja de El Alto, llegando a un total de 23 abogados y abogadas, quienes atendieron diferentes casos en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal en la ciudad de La Paz, éste costo directo corresponde a los sueldos del personal del SIJPLU con Fuente del Tesoro General de la Nación, las planillas de sueldos y salarios, que son elaboradas por la Dirección General de Asuntos Administrativos, determinan una ejecución de Bs1.912.485,54 al 31 de diciembre de 2015, conforme se detalla a continuación:

Nº	ITEM	DENOMINACION DEL PUESTO	CARGO	NOMINA	TOTAL S/G PLANILLAS MENSUALES
1	156	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	ROSALES URIBE RAUL	88.007,83
2	157	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	PLATA LOPEZ MERCEDES SANDY	14.956,50
	157	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	OCHOA ISNADO VLADIMIR	80.858,83
3	158	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	ENRIQUEZ MERCADO EDWIN BORIS	8.175,00
	158	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	FLORES DAVILA MARIO ADAN	83.018,83
4	159	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	MOLLO FIGUEROA DANIEL JUNIORS	98.100,00
5	160	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	VALDIVIA ARTEAGA JUAN VICENTE	8.677,33
	160	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	VINO MEJIA MARIA IRENE	86.134,75
6	161	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	CRESPO ROJAS ANA MARIA	17.354,67
	161	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	SOLARI PINTO DOLLY	79.832,83
7	163	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	FLORES CHARCA FILOMENO LORENZO	58.183,33
	163	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CASAS CANO FLORA	24.902,47



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



Nº	ITEM	DENOMINACION DEL PUESTO	CARGO	NOMINA	TOTAL S/G PLANILLAS MENSUALES
8	164	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LAURA VELASQUEZ ROSALIA	82.379,00
9	165	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	DURAN GONZALES OSCAR DEMETRIO	83.784,00
10	166	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CONDARCO LIMA JAIME	58.416,07
	166	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	PARDO SALAS MARLENE OFELIA	19.549,60
11	167	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	AJACOPA TRIGUERO VICTOR	83.784,00
12	168	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LEMUS RAMOS SILVIA HELEN	44.917,53
	168	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CHAVEZ CALLE HERNAN CLEMENTE	36.539,13
13	169	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	MICHEL SARAVIA NANCY GABRIELA	98.100,00
14	170	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LIMA LOPEZ JEANETTE FRIDA	44.917,53
	170	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	RIVAS ARANCIBIA MERCEDES LEANDRA	36.306,40
15	171	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	DIAZ BERRIOS LOURDES DEL PILAR	15.036,50
	171	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	MENCIA MENDIETA HERIBERTO	58.001,00
16	173	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LOVERA APAZA BASILIO	83.784,00
17	174	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CONDORI CASTRO ALBERTO	28.858,93
	174	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	FERNANDEZ FERNANDEZ JUDITH WENDY	42.357,47
18	175	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	QUINTANILLA GOSALVEZ FRANZ OSCAR	98.100,00
19	178	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	GONZALES GUERRA FREDDY NABOR	83.784,00
20	183	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	ORELLANA CHAVEZ JOSE ADOLFO	83.784,00
21	190	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	GUTIERREZ FLORES FREDDY ALEX	98.100,00
22	185	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	VARGAS LOZA LUCY DAYSI	41.426,54
23	187	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	GOMEZ ALANOCA PATRICIA	42.357,47
TOTAL ANUAL – GESTIÓN 2015, PAGO A PERSONAL DEL SIJPLU – LA PAZ					1.912.485,54

Asimismo, para la gestión 2015 se programó un presupuesto de Bs30.00,00 (Treinta mil 00/100 Bolivianos), gastos indirectos que básicamente consiste en la programación de



pasajes, viáticos y servicios de imprenta, presupuesto muy reducido, para la ejecución de diferentes actividades que son desarrolladas por el SIJPLU, considerando el tipo de servicio que se presta a la población, así como, el crecimiento de atención a la población. El presupuesto ejecutado al 31 de diciembre de 2015, corresponde a Bs60.436,20, en los gastos de pasajes, viáticos y servicios de imprenta, considerando el uso del presupuesto de otras operaciones de la Entidad.

De la inspección física realizada a la documentación que determina los servicios prestados en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinios Legales de la ciudad de La Paz, se tiene un **total de 16.957** servicios prestados, conforme se detalla a continuación:

INSPECCIÓN FÍSICA A LOS SIJPLU – LA PAZ

Nº	CENTRO SIJPLU	S/G INSPECCIÓN FÍSICA			TOTALES
		ORIENTACIÓN JURÍDICA	CONCILIACIÓN	PATROCINIO LEGAL	
1	CENTRO-PRADO	1309	494	175	1978
2	MAX PAREDES	2606	1076	432	4114
3	CEJA - EL ALTO	3482	389	250	4121
4	EL ALTO - DISTRITO 1	650	327	48	1025
5	EL ALTO - DISTRITO 2	832	500	93	1425
6	EL ALTO - DISTRITO 4	776	389		1165
7	EL ALTO - DISTRITO 6	727	266	92	1085
8	EL ALTO - DISTRITO 7	503	161		664
9	EL ALTO - DISTRITO 8	892	324	154	1370
10	COROICO			10	10
11	CHULUMANI				0



TOTALES SERVICIOS PRESTADOS POR EL SIJPLU - LA PAZ	11777	3926	1254	16.957
---	--------------	-------------	-------------	---------------

GESTIÓN 2015

En consecuencia, se ha establecido que de acuerdo a los indicadores definidos, los servicios prestados por el SIJPLU, en Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, durante la gestión 2015, fue eficiente con relación a los promedios de atención y costo por cada uno de los abogados y abogadas de los SIJPLU de la ciudad de La Paz.

INDICADOR	INDICADOR DEFINIDO	CALIFICACIÓN
EFICIENCIA PROMEDIO DE COSTO POR ATENCIÓN (ORIENTACIÓN JURÍDICA, CONCILIACIÓN Y PATROCINIO LEGAL)	151	116 Ineficiente Parcialmente Eficiente <u>Eficiente</u>
EFICIENCIA PROMEDIO DE ATENCIÓN (ORIENTACIÓN JURÍDICA, CONCILIACIÓN Y PATROCINIO LEGAL)	603	737 Ineficiente Parcialmente Eficiente <u>Eficiente</u>

2.4.1 Conclusión sobre Eficiencia

Conforme nuestra evaluación, hemos determinado que la ejecución de operaciones en la gestión 2015 respecto a los servicios gratuitos prestados por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional a través de su operación: “Asistencia Integral, Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal, Seguimiento y representación institucional a usuarios y usuarias de bajos recursos”, ha sido eficiente, considerando que existe una relación adecuada entre los recursos invertidos y los resultados obtenidos, ya que se procedió con la atención de un **total de 16.957 Casos**, con un total de **23 abogados y abogadas** del SIJPLU, con una inversión de **Bs1.972.921,74**.



2.5 Otros Aspectos de Control Interno

Como resultado de nuestro examen, hemos establecido aspectos de control interno, cuyas recomendaciones se encuentran orientadas a fortalecer los sistemas de control interno, de los que se describe a continuación:

2.5.1 FALTA DE DETERMINACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

El Ministerio de Justicia, no cuenta con indicadores de evaluación y medición respecto a la eficacia y eficiencia, sobre sus objetivos de gestión y específicos, que permitan verificar el grado de alcance de los mismos y permitan evaluar la asignación de recursos. Sin embargo, esta Unidad para el examen correspondiente, estableció de manera coordinada con la Jefa Interina del Servicio Integrado de Justicia Plurinacional, los criterios de medición de Eficiencia y Eficacia.

El Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 187/2014 de fecha 22 de septiembre de 2014, en su **Artículo 13. Elaboración de Indicadores de Gestión**, señala:

“Corresponde a la Directora o el Director General de Planificación en coordinación con las unidades organizacionales hasta el mes de julio, establecer indicadores cuantitativos y cualitativos de eficacia que permitan verificar el grado de alcance de los objetivos de gestión institucionales y específicos; así como, definir indicadores cuantitativos y cualitativos de eficiencia que permitan evaluar la asignación de recursos.”

Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Res. CGR-1/070/2000 del 21/09/00, en la Norma N° 2316. Medidores de Rendimiento, señala:

“La dirección superior es responsable de desarrollar medidores de rendimiento para múltiples propósitos. En primer lugar para que los objetivos institucionales cumplan la condición necesaria de ser cuantificables. A partir de dicha cuantificación los medidores



de rendimiento constituyen por sí mismos herramientas para diseñar los sistemas de alertas tempranas y las actividades de control.

El aspecto observado, se debe a la inobservancia de la normativa antes señalada por parte del entonces Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional en coordinación con el entonces Director General de Planificación; aspecto, que no permitiría contar con sistemas de alertas tempranas y ejecutar las actividades de control; asimismo, los objetivos y metas no podrían ser medibles.

R.04 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional en coordinación con el Director General de Planificación, elaboren los correspondientes Medidores de Rendimiento, para contar con sistemas de alertas tempranas y ejecutar actividades de control, de conformidad con las normativas legales antes señaladas.

Comentarios de la Administración

SIJPLU: Se coordinará la elaboración del mismo con la Dirección General de Planificación.

DGP: Sí corresponde la coordinación para la elaboración de indicadores.

2.5.2 INADECUADO ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS SIJPLU

Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, emiten documentación sobre los servicios gratuitos prestados de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, los mismos que se encuentran centralizados en cada una de las oficinas a nivel nacional a cargo de las y los abogados del SI

00JPLU; al respecto, de la inspección física a la documentación hemos determinado las siguientes observaciones que determinan el inadecuado archivo y resguardo de la documentación sobre los servicios antes señalados:

■ Los Formularios de Orientación Jurídica, pese de contar con originales y una copia; los originales, no fueron derivados ante el Archivo Central del SIJPLU, para una



adecuada organización, centralización, y control posterior oportuno de los mismos. Asimismo, hemos determinado que en algunos Distritos de la ciudad de La Paz, las copias de las ORIENTACIONES Jurídicas, no cumplen un rol adecuado u propósito correspondiente, ya que para iniciar una conciliación o patrocinio legal, no se incorpora las correspondientes copias de los Formularios de Orientación Jurídica, como requisito de iniciar los servicios legales correspondientes.

■ Los Formularios de Orientación Jurídica, Conciliación y documentos sobre Patrocinio Legal, se encuentran a cargo de las y los abogados del SIJPLU, que de existir una desvinculación, éstos documentos no fueron entregados de manera formal ante el nuevo abogado o abogada incorporada al SIJPLU, para proceder con el seguimiento correspondiente.

■ En las oficinas de los diferentes distritos de la ciudad de la Paz de los SIJPLUS, no se organizaron de manera adecuada los documentos consernientes a la prestación de los servicios de Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, diferenciandolos una gestión de otra, foliandolos por mes, para un adecuado control posterior.

Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Res. CGR-1/070/2000 del 21/09/00, en la Norma N° 2313. Aseguramiento de Integridad, señala:

“Toda actividad de control pierde efectividad en tanto no cumpla el requisito de asegurar la integridad de los elementos que constituyen el objeto de control.

Para contribuir a preservar la integridad, existen herramientas de control tales como:

- **Mecanismos de identificación de documentos que permitan verificar su correlatividad de emisión.**
- **Controles de cortes de registro de documentación entre períodos**
- **Controles de recalcado y doble verificación**
- **Orden en la ejecución de las tareas y mantenimiento de archivos...”**



El aspecto observado se debe a inadecuados mecanismos de control formalizados de seguimiento, custodia y archivo a la documentación generada por las diferentes oficinas del SIJPLU, por parte de la Jefatura del SIJPLU, aspecto que no permite la práctica del control posterior oportuno, y la toma de decisiones adecuadas por parte de los ejecutivos.

R.05 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control adecuados formalizados, de seguimiento, custodia y archivo a la documentación generada por las diferentes oficinas del SIJPLU, de tal manera de permitir la práctica del control posterior oportuno y la toma de decisiones adecuadas por parte de los ejecutivos de la Entidad.

Comentarios de la Administración

SIJPLU: Se están tomando las acciones correspondientes.

2.5.3 OBSERVACIONES A LOS FORMULARIOS MENSUALES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

La Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, mediante su personal dependiente, emite sus correspondientes Formularios Mensuales de Información Estadística de manera mensual, los mismos que han permitido elaborar una base de datos estadísticos de las orientaciones Jurídicas, conciliaciones y Patrocinios Legales a nivel nacional de manera mensual; al respecto, de la revisión a dichos documentos hemos determinado las siguientes observaciones:

- Los Formularios no son consistentes e uniformes en la emisión de información entre las diferentes oficinas de los SIJPLU a nivel nacional, toda vez que no se logra determinar con precisión los casos de patrocinio legal en los diferentes ámbitos.
- Durante la gestión 2015, la Psicóloga de la ciudad de Sucre no emitió los correspondientes Formularios Mensuales de Información Estadística.
- Algunos Formularios, no han sido elaborados en aplicación a los controles de inspección adecuada; toda vez, de que existen inconsistencia entre los datos registrados.



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



■ No se cuenta con la integridad de los Formularios Mensuales de Información Estadística; toda vez, que de la inspección física, se determinó la falta de los siguientes Formularios:

ÍTEM	CARGO		NOMBRE	UBICACIÓN	MESES QUE NO PRESENTÓ
174	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	CONDORI CASTRO ALBERTO	D6 - EL ALTO	ENERO, ABRIL Y MAYO
168	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	LEMUS RAMOS SILVIA HELEN	D4 - EL ALTO	JULIO
175	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	QUINTANILLA GOSALVEZ FRANZ OSCAR	D1 - EL ALTO	FEBRERO
157	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	OCHOA ISNADO VLADIMIR	MAX PAREDES	MARZO, ABRIL, JUNIO, AGOSTO
160	PROFESIONAL VIII	ABOGADO SIJPLU	VINO MEJIA MARIA IRENE	MAX PAREDES	SEPTIEMBRE
162	TECNICO IV	ABOGADO SIJPLU	FLORES CHARCA FILOMENO LORENZO	MAX PAREDES	SEPTIEMBRE

■ Los Formularios Mensuales de Información Estadística, no son emitidos de manera oportuna ante la Jefatura del SIJPLU, para proceder con los controles correspondientes por parte de dicha Jefatura y la emisión adecuada y oportuna de los Informes Trimestrales de Seguimiento al POA.

■ Los Formularios Mensuales de Información Estadística, no adjuntan formulario alguno de Orientación Jurídica y Conciliación, como respaldo de la atención según los casos que se describen en dicho Formularios.



■ Los datos de los Formularios Mensuales de Información Estadística proporcionados por Archivo del SIJPLU, no son consistentes con la información estadística emitida al 31 de diciembre de 2015, tal como se demuestra a continuación:

INFORMES ESTADÍSTICOS MENSUALES	CANTIDAD
ORIENTACIÓN JURÍDICA	20.979
CONCILIACIÓN	6.895
PATROCINIO LEGAL	4.206
TOTAL S/G INFORMES ESTADÍSTICOS	32.080
TOTAL S/G DATOS ESTADÍSTICOS	35.292

■ De la inspección física a los documentos que determinan la prestación de servicios por el SIJPLU, hemos determinado inconsistencia de información conforme la información expuesta en los Formularios Mensuales de Información Estadística, tal como se demuestra a continuación a manera de ejemplo:

Nº	CENTRO SIJPLU	ORIENTACIÓN JURÍDICA	
		S/G FMIE	INSPECCIÓN FÍSICA
1	CENTRO-PRADO	1415	1309
2	MAX PAREDES	3187	2606
3	CEJA - EL ALTO	7064	6344*
4	EL ALTO - DISTRITO 1	575	650
5	EL ALTO - DISTRITO 2	1004	832
6	EL ALTO - DISTRITO 4	876	776
7	EL ALTO - DISTRITO 6	897	727



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



Nº	CENTRO SIJPLU	ORIENTACIÓN JURÍDICA	
		S/G FMIE	INSPECCIÓN FÍSICA
8	EL ALTO - DISTRITO 7	531	503
9	EL ALTO - DISTRITO 8	1052	892

*3482 Casos corresponden a la atención del personal de TGN

Nº	CENTRO SIJPLU	CONCILIACIÓN	
		S/G FMIE	INS. FÍSICA
1	CENTRO-PRADO	235	494
2	MAX PAREDES	1952	1076
3	CEJA - EL ALTO	682	711*
4	EL ALTO - DISTRITO 1	138	327
5	EL ALTO - DISTRITO 2	554	500
6	EL ALTO - DISTRITO 4	274	389
7	EL ALTO - DISTRITO 6	301	266
8	EL ALTO - DISTRITO 7	136	161
9	EL ALTO - DISTRITO 8	443	324

*389 Casos corresponden a la atención del personal de TGN

Al respecto, es necesario señalar que mediante Instructivo MJ-VJDF-SIJPLU N° 017/2015 de fecha 6 de mayo de 2015, en Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, instruye al personal dependiente la aplicación y emisión oportuna de los Formularios de Información Estadística.

Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República



(actual Contraloría General del Estado) con Res. CGR-1/070/2000 del 21/09/00, en la Norma N° 2313. Aseguramiento de Integridad, señala:

“ Toda actividad de control pierde efectividad en tanto no cumpla el requisito de asegurar la integridad de los elementos que constituyen el objeto de control.

Para contribuir a preservar la integridad, existen herramientas de control tales como:

- **...Controles de cortes de registro de documentación entre períodos**
- **Controles de recalcado y doble verificación**
- **Orden en la ejecución de las tareas y mantenimiento de archivos...**”

En la Norma N° 2318, señala:

Las actividades de control referidas incluyen, entre otras:

- **inspección de documentación**
- **validación de exactitud y oportunidad del registro de transacciones y hechos...**”

El aspecto observado se debe a inadecuados mecanismos de control aplicados por el personal del SIJPLU en la elaboración y emisión de los Formularios Mensuales de Información Estadística; así como, la supervisión adecuada por parte de la Jefatura del SIJPLU, aspecto que no permite contar con información fiable, oportuna e íntegra, para la toma de acciones y decisiones correspondientes, por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva.

R.06 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control adecuados formalizados, para que el personal del SIJPLU emita los Formularios Mensuales de Información Estadística de manera oportuna, íntegra y fiable con el respaldo correspondiente; asimismo, efectúe procedimientos de supervisión adecuados a los Formularios, los mismos que permitirán la toma de acciones y decisiones correspondientes, por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad.



Comentarios de la Administración

SIJPLU: Se están aplicando acciones de control a todos los profesionales que pertenecen al SIJPLU.

2.5.4 FALTA DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN JURÍDICA, CONCILIACIÓN Y PATROCINIO LEGAL

La Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, para la emisión de los Informes Trimestrales de Seguimiento al POA, procede con el registro mensual de la información emitida en los Formularios Mensuales de Información Estadística; sin embargo, dicha aplicación de procedimientos no permite contar con una base de datos, que determine la sistematización de la información oportuna, fiable e íntegra, sobre los diferentes servicios prestados por las y los abogados del SIJPLU, el mismo que debería considerar información básica como: tipo del servicio prestado, nombre del usuario, fecha de prestación del servicio, seguimiento o conclusión del servicio, cantidad total por tipo de servicio.

Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Res. CGR-1/070/2000 del 21/09/00, en la Norma N° 2414. **Funciones y características de los canales de comunicación**, señala:

“Los canales de comunicación constituyen el “sistema circulatorio” de la información, adecuado a las necesidades de la organización, con una mecánica de distribución formal e informal y multidireccional. Ellos permiten que la información llegue a cada usuario en la oportunidad, cantidad y calidad requeridas para la mejor ejecución de las actividades que le son asignadas, en coordinación con el conjunto de las actividades del organismo.

Por otra parte, el diseño de sistemas de información y de canales de comunicación deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- **evitar las complejidades de los procesos;**



- **ajustar los recursos a las necesidades de información y en concordancia con la dimensión organizacional;**
- **mejorar la capacidad de procesamiento de la información, aplicando la tecnología informática en todo lo posible;**
- **desarrollar y mantener bases de datos multipropósito;**
- **coordinar las oportunidades de información entre los diferentes usuarios de la organización para evitar duplicaciones de tareas o interferencias entre las mismas...**

El aspecto observado se debe a la falta de aplicación de mecanismos de control formalizados por parte de la Jefatura del SIJPLU, para que cada uno de los servidores y servidoras del SIJPLU cuenten con una base de datos que determine la sistematización de la información en los servicios que presta el SIJPLU, aspecto que no permite contar con información útil, oportuna, e íntegra, para un adecuado seguimiento al POA y la toma de acciones correctivas de manera oportuna.

R.07 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control adecuados formalizados, para que el personal del SIJPLU cuente con base de datos, que determine la sistematización de la información en los servicios que presta el SIJPLU, de tal manera de contar con información útil, oportuna e íntegra, para un adecuado seguimiento al POA y la toma de acciones correctivas de manera oportuna.

Comentarios de la Administración

SIJPLU: Se están tomando las acciones necesarias.

2.5.5 FALTA DE APROBACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

La Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, durante la gestión 2015, procedió con la elaboración de los correspondientes Manuales de Procedimientos y Protocolos de atención, los mismos que hasta la fecha no han sido aprobados por autoridad



competente, para su posterior difusión y aplicación por el personal del SIJPLU, en la ejecución de sus operaciones respecto a los servicios prestados.

Las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997, en su Artículo 15° (**Formalización del diseño organizacional**), señalada:

“El diseño organizacional se formalizará en los siguientes documentos, aprobados mediante resolución interna pertinente:

b) Manual de Procesos que incluirá:

- La denominación y objetivo del proceso.
- Las normas de operación.
- La descripción del proceso y sus procedimientos.
- Los diagramas de flujo.
- Los formularios y otras formas utilizadas.”

Y los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Res. CGR-1/070/2000 del 21/09/00, en la Norma N° 2300. Norma General de Actividades de Control, señala:

- **Documentación escrita** de toda la normativa que regula el funcionamiento organizacional y los procesos de control, lo cual incluye manuales de organización, de funciones, de procedimientos, instructivos, normas básicas de los sistemas de administración y control, etc.;

El aspecto observado se debe a inadecuados mecanismos de control de seguimiento ante las Direcciones Generales de Planificación y Jurídica, para la aprobación oportuna del Manual de Procedimientos por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad, por parte de la Jefatura del SIJPLU; así como, la emisión de los Protocolos de Atención, ante la instancia correspondiente, para su posterior aprobación por la máxima autoridad ejecutiva de la Entidad, aspecto que determina la aplicación de procedimientos unilaterales por el



personal del SIJPLU en la prestación de los servicios correspondientes y la falta de determinación de responsabilidades ante posibles contingencia.

R.08 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control adecuados de seguimiento ante las Direcciones Generales de Planificación y Jurídica, para la aprobación oportuna del Manual de Procedimientos por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad. Asimismo, se remita ante la instancia correspondiente los Protocolos de Atención, para su posterior aprobación por autoridad competente, posteriormente dichos documentos sean difundidos al interior del SIJPLU, para su correspondiente orientación, capacitación y aplicación de los mismos.

Comentarios de la Administración

SIJPLU: Se tomarán las acciones que correspondan.

2.5.6 INADECUADOS AMBIENTES Y ACTIVOS FIJOS, PARA LA ATENCIÓN DE LOS SIJPLU

En la inspección física a la infraestructura y a los ambientes en que se desarrollan los servicios otorgados por los diferentes distritos de los Servicios Integrados de Justicia SIJPLU (Distritos 1, 2, 4, 6, 7 y 8); así como, El Prado Central, se ha evidenciado que los mismos carecen de un adecuado ambiente para las personas con diferentes capacidades, personas de la tercera edad, mujeres en situaciones de vulnerabilidad (violencia), niños atendidos en situaciones de violencia, ya que en algunos casos éstas personas necesitan la privacidad para proceder a relatar los sucesos ocurridos.

Por otra parte, los ambientes no son adecuados para las personas con diferentes capacidades debido a que carecen de corredores y ramplas para la libre circulación y desplazamiento de los mismos y para las personas de la tercera edad.

Cabe aclarar que se ha evidenciado la falta de dotación de los equipos de computación, impresoras entre otros, ya que los Activos Fijos con los que cuentan los servidores de los distritos 1, 2, 4, 6, 7 y 8 son obsoletos por que datan de gestiones anteriores, lo que imposibilita otorgar los servicios de manera oportuna, rápida y establecer un adecuado



ambiente para la otorgación de los servicios integrados de justicia plurinacional. Lo que se quiere, es crear una conciencia en el individuo para la atención inmediata y oportuna para el usuario y evitar su insatisfacción de los servicios otorgados.

Es necesario señalar que la mayor población beneficiada deviene de casos contra la mujer, estando bajo la facultad del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades.

Al respecto, los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental emitidos por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) aprobado con Resolución CGR-1/070/2000, en su numeral 2318, Procedimientos para ejecutar actividades de control, indica que: **“Los procedimientos para ejecutar actividades de control responden a un orden de prelación que contempla controles previos, sucesivos niveles de supervisión hasta llegar a la dirección superior, con el apoyo de la auditoría interna. Todos los procedimientos se contemplan con la retroalimentación de los resultados que producen para la generación de acciones correctivas tanto sobre el proceso objeto de control como sobre el propio procedimiento de control”**”. Las actividades de control referidas incluyen, entre otras: **controles independientes mediante recuento físico y comprobación de existencia y estado de los activos.**

Esta situación se debe a la falta de acciones coordinadas para la suscripción de convenios con entes financiadores por parte de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales, Dirección General de Asuntos Administrativos y el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades debido al reducido presupuesto con que cuenta SIJPLU, lo que puede ocasionar falta de oportunidad en la atención a los usuarios en situaciones de vulnerabilidad.

R. 09 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional en coordinación con el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades y la Dirección General de Asuntos Administrativos, adopten acciones coordinadas para la suscripción de convenios con diferentes entes financiadores con la



finalidad de obtener recursos, para contar con ambientes y Activos Fijos adecuados, con la finalidad de desarrollar las actividades diarias de manera ágil y oportuna.

Comentario de la Administración

SIJPLU: Se coordinará con las instancias correspondientes.

2.5.7 OBSERVACIONES AL REGISTRO DE FORMULARIOS DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y FORMULARIOS DE SOLICITUD DE CONCILIACIÓN

Del examen practicado y la revisión efectuada a los Formularios de Orientación Jurídica, se ha evidenciado que los Servicios Integrados de Justicia de la Ciudad de la Paz: Distrito N° 1, 2, 4, 6, 7 y 8; Max Paredes, Ceja del Alto y Prado Central no efectuaron procedimientos uniformes en el Registro de los Formularios de Orientación Jurídica, ya que se ha identificado que algunos se encuentran con borrones, enmiendas y sobre escrito, los cuales se describe a continuación:

a) **Formularios de Orientación Jurídica que se encuentran con borrones y enmiendas.** Los mismos que a continuación se describen a manera de ejemplo:

Distrito: Max Paredes

N°	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
S/N	05/09/2015	POMA MAZANEDA DAYANA DORIS	6035538 L.P.
S/N	17/11/2015	DELGADO MARGARITA	352549 L.P.
4388	21/07/2015	QUIROZ ALFARO ROSARIO LEYDIS	3454980 L.P.
893	28/05/2015	LARUTA MAMANI ALBERTO	2222727 L.P.
3015	14/09/2015	ALBARRACIN VILLA ADALID ALDO	385448 L.P.
S/N	08/12/2015	SILVA CABRERA CELIA	2625161 L.P.
S/N	27/11/2015	CALLE QUISBERT SANDRA JULIA	2455390 L.P.
4349	20/07/2015	LIMACHI MAMANI LUIS HERNAN	3352151 L.P.
1002	09/11/2015	ALARCON DE ARUQUIPA FLORA	2051514 L.P.
2143	19/08/2015	CALLISAYA TICONA SILVIA EUGENIA	4885631 L.P.

Distrito: El Prado

N°	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
2393	21/08/2015	POMA NINA ANGELA	2114768 L.P.
S/N	26/11/2015	MAMANI APAZA JOSE SANTOS	4790184 L.P.



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



N°	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
S/N	20/11/2015	CONDORI MORALES CRISTINA	4960874 L.P.
564	11/06/2015	MAMANI MAMANI MIGUEL ANGEL	1404558 L.P.
665	29/05/2015	EYZAGUIRRE LITUANIA KAREN	2234149 L.P.
S/N	24/12/2015	QUISBERT QUIROZ NATALIA	2324602 L.P.
609	02/06/2015	CASAS ISABEL MARIELA	S/N
690	01/06/2015	CHUQUIMIA QUISPE ROSA	2302767 L.P.

Distrito: Ceja El Alto

N°	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
S/N	10/10/2015	MAMANI POTASO LUIS	2023072 L.P.
S/N	19/10/2015	TICONA CASTAÑETA JESUSA	2670908 L.P.
S/N	15/10/2015	FLORES MAMANI	NO DESCRIBE CLARAMENTE
S/N	17/11/2015	CHOQUEHUANCA CONDORI XIMENA	8303482L.P.
S/N	13/11/2015	APAZA MARONI XIMENA	6812924 L.P.
S/N	03/11/2015	CONDORI CHUQIMIA ESTHER	4300882 L.P.
4576	13/07/2015	ENZINAS HUANCA MARUJA	NO PORTA
3611	27/08/2015	CHAMBU QUISPE ALICIA	4296726 L.P.
2947	18/08/2015	VINO NINA QUILLERMINA	NO PORTA
3342	21/08/2015	MAMANI CONDORI MARIA FERNANDA	13313745 LP

b) Formularios de Orientación Jurídica que no se encuentran debidamente llenados. Los mismos que carecen de la descripción de la cédula de identidad, dirección del domicilio, tipo de consulta, ilegibilidad en el nombre del usuario, formularios observados a continuación a manera de ejemplo:

Distrito: Ceja El Alto

N° FORMULARIO	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO
4576	13/07/2015	HERMINIO HUANCA
4017	13/07/2015	ARISMENDI MAMANI MARUJA
46	14/07/2015	QUISBERT ANA MARIA
S/N	13/11/2015	APAZA MAMANI XIMENA
S/N	09/11/2015	DOYA ANTEZANA PETRONILA ANTONIA
S/N	10/11/2015	ALANOCA ESPINOZA APOLINAR
S/N	06/10/2015	MAMANI SONIA LOURDES
S/N	06/10/2015	SIRPA MAMANI PASESA IRMA
4983	29/07/2015	COPA VIUDA DE MACHACA PRIMITIVA



- c) Formularios de Orientación Jurídica que no cuentan con la firma del Usuario.
d) Formularios de Orientación Jurídica que no describe la Orientación Jurídica otorgada al usuario. Los mismos que a continuación se describen a manera de ejemplo:

Distrito: El Prado

Nº FORMULARIO	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
S/N	21/08/2015	ALVAREZ CHURANATTY	3396588
S/N	21/08/2015	FLROES LIMACHI FLORENCIA FRANCISCA	3322252
S/N	07/08/2015	COPA VARGAS JORGE	2049061
868	18/05/2015	SOTO GUILLEN WILBERT TOMMY	4276602
S/N	14/12/2015	TUCO CALLE MARUJA	2575108

- e) Formularios de Orientación Jurídica que no señalan la Remisión Interna o Externa a la cual se remite

- f) Formularios de Orientación Jurídica llenados en Fotocopia simple de los Formularios y/o copias amarillas. Los mismos que a continuación se describen a manera de ejemplo:

Distrito: Ceja El Alto (copias fotostáticas)

Nº FORMULARIO	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
S/N	21/04/2015	RODRIGUEZ GRACIELA	6947191
S/N	21/09/2015	CORDOVA CHAMBI MIEL	1162982
S/N	21/09/2015	QUISPE QUISPE FERNANDO	4828807
S/N	21/09/2015	ROJAS CADENA ANGELICA	8311201
S/N	21/04/2015	CRUZ CAYAHUA RAYMUNDO	3343309

- g) Formularios de Orientación Jurídica que no cuentan con la Firma del Orientador Jurídico. Los mismos que a continuación se describen a manera de ejemplo:

Distrito: Ceja El Alto

Nº FORMULARIO	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
S/N	10/08/2015	APAZA MALLCU BARBARA	6026507
S/N	10/08/2015	MAMANI ACERO GROVER JUAN	4940153
S/N	18/08/2015	APAZA VASQUEZ LIZET CELMA	7049645
S/N	13/08/2015	CANAVIRI DE COLQUE CRISTINA	651480
S/N	14/08/2015	MAQUERA NINA ALBERTO	2264106



h) Duplicidad en la atención de Usuario que solicitan su Orientación Jurídica.

Asimismo, del examen practicado y revisión de la documentación generada por los servicios integrados de justicia, hemos determinado que los Formularios de Solicitud de Conciliación generados en los diferentes Centros Integrados de Justicia Plurinacional de la ciudad de La Paz cuentan con algunas deficiencias en su registro, los cuales se describe a continuación:

a) Formularios de Solicitud de Conciliación con Borriones y enmiendas. Los mismos que a continuación se describen a manera de ejemplo:

Distrito: Max Paredes

Nº FORMULARIO	Nº DE CASO	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
2111	1469	15/10/2015	CAROLA ANDRADE TAPIA	3485955
5786	1232	24/09/2015	NO ESCRIBE LARAMENTE	456341
5868	106	22/10/2015	NO ESCRIBE LARAMENTE	2396284
2136	ESTA SOBRESCRITO	21/10/2015	FIGUEREDO ORGAS OIDA	4925119

b) Formularios de Solicitud de Conciliación que no describen los antecedentes del Conflicto.

c) Formularios de Solicitud de Conciliación llenadas en las Copias Amarillas.

d) Formularios de Solicitud de Conciliación que no cuentan con las firmas del Orientador Jurídico.-En la revisión a los Formularios de Solicitud de Conciliación de la Ceja El Alto, se ha evidenciado que no cuentan con las firmas del Orientador Jurídico, los mismos que a continuación se describen a manera de ejemplo:

Distrito: Max Paredes

Nº FORMULARIO	Nº DE CASO	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
5797	936	28/08/2015	MARIA LUISA ZAMORANO ROMAN	70654109
2484	369		JOSE SANTOS MAMANI APAZA	76274170
S/N	13	11/05/2015	MANUEL PEREZ CABRERA	1183244
2136	ESTA SOBRESCRITO	21/10/2015	FIGUEREDO ORGAS SOIDA	4925119
3400	NO	NO	JAEL HARLET USEDA LAIME	4918958



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



Nº FORMULARIO	Nº DE CASO	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
	CONTEMPLA	CONTEMPLA		

e) Falta de Formularios de Solicitud de Inicio de Conciliación que no registran la firma del Usuario que Solicita la Conciliación

f) Formulario de Solicitud de Conciliación que firman los pasantes (Egresados y/o Estudiantes de la Carrera de Derecho).

g) Formularios de Solicitud de Inicio de Conciliación sin número de caso. Los mismos que a continuación se describen a manera de ejemplo:

Distrito: 1

Nº	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	CEDULA DE IDENTIDAD
S/N	09/04/2015	ANZA BERNAL ALEYDA	6042768 LP
S/N	13/04/2015	BENITA SIRPA MARCELA	6030403 LP
S/N	13/04/2015	DELGADILLO QUISBERT JOEL	7016927 LP
S/N	14/04/2015	APOSTEGUI LAGUNA RAUL	2015031 LP
S/N	14/04/2015	VERA CONDE SILVESTRE	2020763 LP
S/N	17/04/2015	LUPA OPORTO ANA MARIA	3414570 LP
S/N	20/04/2015	CHOQUE MAMANI ANA MARIA	4258207 LP
S/N	20/04/2015	CARVAJAL COAQUIRA MARIA ELENA	7024717 LP
S/N	18/05/2015	GERIN RALDE ISRAEL	5781563 LP
S/N	12/05/2015	ESTEVE CALCINA JORGE	1107613 LP

h) Formularios de Solicitud de Conciliación sin el Sello de la Entidad.

i) Formularios de Inicio de Conciliación que no llevan el sello de la Institución.

j) Formularios de Solicitud de Conciliación que fueron duplicados Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BASICAS DE CONTROL INTERNO



GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Resolución CGR-1/070/2000 del 21 Septiembre 2000, en el Numeral N° 2313. Aseguramiento de la Integridad, señalan:

“...Para contribuir a preservar la integridad, existen herramientas de control tales como:

- Controles de recalcado y doble verificación y orden en la ejecución de las tareas y mantenimiento de archivos”

Y el **Numeral 2318. Procedimientos para ejecutar actividades de control**, señalan:

“Los procedimientos para ejecutar actividades de control responden a un orden de prelación que contempla controles previos, sucesivos niveles de supervisión hasta llegar a la dirección superior....

Las actividades de control referidas incluyen, entre otras:

- Inspección de la documentación
- Validación de exactitud y oportunidad del registro de transacciones y hechos”

Esta situación se presenta debido a la falta de aplicación de controles en la aplicación de los formularios de Orientación Jurídica y Formularios de Solicitud de Conciliación emitidos por las y los abogados del SIJPLU; así como la falta de supervisión de los mismos por parte del Jefe de la Unidad del SIJPLU adecuado para contar con los Formularios correspondientes para la atención en los servicios prestados por el SIJPLU; aspecto que determina que la información no sea fiable y oportuna para el adecuado posterior control posterior.

R. 10 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional aplique mecanismos de control adecuados para que el personal del SIJPLU emita los Formularios de Orientación Jurídica y Formularios de Solicitud de Conciliación de manera adecuada y íntegra la información necesaria; asimismo, proceda con la supervisión correspondiente a dichos formularios de tal manera que los mismos sean confiables y oportunos para el control posterior correspondiente.



Comentario de la Administración

SIJPLU: Se están tomando las acciones necesarias.

2.5.8 FALTA DE DOCUMENTACIÓN GENERADA POR EL SERVICIO INTEGRADO DE JUSTICIA PLURINACIONAL- DISTRITO DE COROICO Y CHULUMANI

Del examen practica y solicitudes efectuadas a la Jefatura de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, sobre la documentación que respalda los reportes estadísticos proporcionadas por el SIJPLU perteneciente al Distrito de Coroico, se ha evidenciado la falta de documentación correspondiente a los Formularios de Orientación Jurídica y Formularios de Solicitud de Conciliación, ya que simplemente se cuenta y verificó diez (10) patrocinios legales, tal como se demuestra a continuación:

Cuadro Demostrativo de los Reportes Estadísticos – Revisión Física
Distrito: Coroico
Gestión 2015

Servicios	Nº de Casos Según Reporte Estadístico	Nº de Casos Verificados S/Auditoría
Orientación Jurídica	2082	0
Conciliación	1043	0
Patrocinio Legal	359	10

Asimismo, no se ha verificado la documentación correspondiente a Orientación, Conciliación y Patrocinio Legal de Chulumani en su Integridad, toda vez que los mismos no fueron remitidos hasta la fecha, los que representan según el Reporte Estadístico la siguiente información:

Cuadro Demostrativo de los Reportes Estadísticos – Revisión Física
Distrito: Chulumani
Gestión 2015

Servicios	Nº de Casos Según Reporte Estadístico	Nº de Casos Verificados S/Auditoría
Orientación Jurídica	272	0
Conciliación	6	0
Patrocinio Legal	35	0



Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BASICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Resolución CGR-1/070/2000 del 21 Septiembre 2000, en el Numeral N° 2313. Aseguramiento de la Integridad, señalan: “...Para contribuir a preservar la integridad, existen herramientas de control tales como:

- Controles de recalculo y doble verificación y orden en la ejecución de las tareas y mantenimiento de archivos”

Y el **Numeral 2318. Procedimientos para ejecutar actividades de control**, señalan: “Los procedimientos para ejecutar actividades de control responden a un orden de prelación que contempla controles previos, sucesivos niveles de supervisión hasta llegar a la dirección superior....

Las actividades de control referidas incluyen, entre otras:

- **Inspección de la documentación**
- **Validación de exactitud y oportunidad del registro de transacciones y hechos”**

Lo señalado se debe a la falta de aplicación de mecanismos de control en la remisión íntegra de los Formularios de Orientación Jurídica, Formularios de Solicitud de Conciliación y Patrocinio Legal cuando corresponde la desvinculación de los servidores públicos del SIJPLU; asimismo, el caso de Chulumani no se aplicaron procedimientos de control para contar con la información íntegra de la información emitida en la ciudad de La Paz. Este aspecto no permite la inspección de la documentación y validación de los mismos de manera oportuna.

R. 11 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control para que la información y documentación sobre los servicios prestados por el SIJPLU se encuentren centralizados y bajo la custodia del Encargado de Archivo del SIJPLU; de tal manera de aplicar procedimientos de inspección y validación de la información de manera oportuna.



Comentario de la Administración

SIJPLU: Se conminará a los abogados de Coroico y Chulumani, la presentación de la documentación solicitada.

2.5.9 OBSERVACIONES A LOS PATROCINIOS LEGALES Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO

En la revisión e inspección física de los patrocinios legales se ha evidenciado que en lo que concierne a la Ceja El Alto, Prado y Max Paredes, los Patrocinios Legales se encuentra debidamente organizado en archivadores individuales bajo custodia de los mismos; a pesar de ello, en algunos casos se ha evidenciado que algunos procesos de patrocinios legales no adjunta ninguna documentación que identifique al demandante solo adjuntan memoriales sueltos, asimismo, se ha identificado Archivadores que no adjuntan actuados de la gestión 2015, tales observaciones se detallan a continuación:

a) Patrocinios Legales que no cuentan con la Cedula de Identidad del demandante.

Los mismos que a continuación se describen a manera de ejemplo:

Distrito: Ceja El Alto

DEMANDANTE	DEMANDADO	Nº DE CASO	TIPO DE DEMANDA
JULIA DANITZA QUISPE	RENE OSWALDO SALINAS YUJRA	10	FAMILIAR
MARCELINA TRINIDAD TORREZ MAMANI	JAVIER TORREZ DE LA BARRA	30	FAMILIAR
MAMANI ORDOÑEZ INES	AUTORES	1	PENAL
ROQUE SANCHES DE ROMANO IRMA	ROMANO PEREDO RENE	38	PENAL
EVA QUISPE QUISPE	ZACARIAS CHOQUE QUISPE	20	FAMILIAR

b) Patrocinios Legales que no cuentan con actuados efectuados por los Abogados.

c) Patrocinios Legales que no cuentan con el Formulario IANUS Y/O Sistema SIREJ (NUREJ), se ha evidenciado que en su gran mayoría a excepción del Prado Central y Max Paredes no cuentan en los Patrocinios Legales con el Formulario del Sistema Integrado de Registro Judicial (Nurej: se encuentra en la caratula de cada expediente judicial) documento que permite efectuar un seguimiento a los expedientes desde su presentación, fecha de Recepción, Hora de Recepción, Nombre del Proceso, Lugar Asignado en el Reparto, Tipo de Proceso, Material y Numero de Fojas.



d) Patrocinios Legales que describen en sus Caratulas el Inicio de la Demanda de manera incorrecta

e) Falta de documento formal que establezcan requisitos mínimos para el Inicio de Patrocinios Legales en el SIJPLU (Familiar, Civil y Penal).-

No se ha evidenciado documento formal, que consideren la documentación mínima para el patrocinio en Materia Familiar, Civil y Penal documentos que se constituirían en pruebas de la documentación cursante en el expediente de los procesos legales, considerando las competencias del SIJPLU.

f) Falta de información o estudio socio-económico del o la usuaria, para proceder con el patrocinio legal

Se ha determinado que el SIJPLU, al no contar dentro de su estructura organizacional con el cargo de un o una Trabajadora Social, no se emitió, ni se efectuaron los estudios socio – económicos a las y los usuarios, que han sido beneficiados con el Patrocinio Legal correspondiente por el SIJPLU.

g) Falta de Expedientes Individuales de los Patrocinios Legales.-

En la revisión a los Patrocinios Legales de los Distritos N° 1, 2, 4, 6, 7 y 8 hemos verificado que los Patrocinios Legales efectuados por los Abogados no cuentan con un Archivo individualizado que identifique al Demandante, Demandado, Juzgado en el que radica y la fecha de inicio de la demanda, lo que imposibilita obtener un registro de manera íntegra de los patrocinios legales iniciados y los patrocinios de seguimiento, ya que se encuentran memoriales sueltos.

Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BASICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Resolución CGR-1/070/2000 del 21 Septiembre 2000, en el Numeral N° 2313. Aseguramiento de la Integridad, señalan:

“...Para contribuir a preservar la integridad, existen herramientas de control tales como:

- Controles de recalcado y doble verificación y orden en la ejecución de las tareas y mantenimiento de archivos”



Y el **Numeral 2318. Procedimientos para ejecutar actividades de control**, señalan:
“Los procedimientos para ejecutar actividades de control responden a un orden de prelación que contempla controles previos, sucesivos niveles de supervisión hasta llegar a la dirección superior....

Las actividades de control referidas incluyen, entre otras:

- Inspección de la documentación
- Validación de exactitud y oportunidad del registro de transacciones y hechos”

Lo señalado se debe a inadecuados mecanismos de control aplicados por las y los abogados en la organización de los expedientes de los Patrocinios Legales, la falta de aplicación de mecanismos de control formalizados por el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, para contar con expedientes adecuados, organizados, foliados, de los Patrocinios Legales, y la falta de recursos para la incorporación del o la Trabajadora Social a la estructura organizacional del SIJPLU, aspecto que no permite la práctica del control posterior de manera oportuna; asimismo, no nos permite determinar si la cobertura de patrocinios legales corresponde a usuarios y usuarias, con escasos recursos, con altos niveles de vulnerabilidad.

R. 12 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control adecuados, para uniformar procedimientos en la apertura de los Patrocinios Legales, considerando requisitos mínimos que deben cumplir los expedientes en Materia Familiar, Civil y Penal, los que deben determinar una organización adecuada; asimismo, considere la necesidad de incorporar dentro de la estructura organizacional el cargo de Trabajadores Sociales, de tal manera de contar con información sobre estudios socio – económicos a las y los usuarios, que serán beneficiados con el Patrocinio Legal gratuito correspondiente.

Comentario de la Administración

SIJPLU: Se están tomando las acciones necesarias.



2.5.10 FILES PERSONALES QUE NO ADJUNTAN LA MATRICULA DEL REGISTRO PUBLICO DE LA ABOGACÍA

De la revisión a los Archivos Personales de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional SIJPLU, se ha evidenciado que algunos no cuentan con la copia de su Matricula otorgada por el Registro Público de la Abogacía, tal como se detalla a continuación:

FILES OBSERVADOS QUE NO ADJUNTAN LAS MATRICULAS DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA

NOMBRE DEL SERVIDOR (A) PUBLICO DEPENDIENTE DEL SIJPLU	CARGO
MARTINEZ ROMERO LEONOR JAQUELIN	Técnico V- Abogado SIJPLU
RODAS SANDOVAL GARIBALDY	Técnico V
MARTÍN MAMANI IBARRA	Técnico V
FLORA CASAS CANO	Abogado SIJPLU
FREDDY NABOR GONZALES GUERRA	Abogado SIJPLU
HERIBERTO MENCIA MENDIETA	Abogado SIJPLU
NANCY GABRIELA MICHEL SARAVIA	Abogado SIJPLU
NORMA ROSIO QUISPE CHINO	Asistente SIJPLU
MENDOZA FUENTES WILDER JOSE	Técnico V- Abogado SIJPLU
RIVAS FERRUFINO CARLA LETICIA	Técnico V- Abogado SIJPLU
RODAS SANDOVAL GARIBALDY	Técnico V- Abogado SIJPLU
GUTIERREZ TOREZ ROLANDO	Técnico V- Abogado SIJPLU
FREDDY ALEX GUTIERREZ FLORES	Profesional VIII Abogado SIJPLU
LOURDES DEL PILAR DIAZ BERRIOS	Técnico V- Abogado SIJPLU
ALBERTO CONDORI CASTRO	Técnico V- Abogado SIJPLU
JAIME CONDARCO LIMA	Técnico V- Abogado SIJPLU

Asimismo, hemos verificado que tampoco se adjunta el Registro de Conciliadores en los casos que corresponde.

Al respecto, la ley del Ejercicio de la Abogacía N° 387 de fecha 9 de julio de 2013, en su Artículo 2. Ámbito de aplicación señala:

“La presente Ley se aplica a las abogadas y los abogados en el ejercicio de la profesión, dentro del territorio del Estado Plurinacional del Estado Plurinacional de Bolivia.

En su Artículo 6. (EJERCICIO) señala: “Para ejercer la abogacía en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia se requiere:



1. Título profesional de abogada o abogado.
2. Registro y matriculación en el Ministerio de Justicia.
3. Las abogadas y los abogados, se someterán al control del ejercicio profesional a través del Ministerio de Justicia o de los Colegios de Abogados.

Por último el Artículo 9. (DEBERES) Las abogadas y los abogados, conforme a la presente Ley, tienen los siguientes deberes:

1. Registrarse y matricularse ante el Ministerio de Justicia.

Lo señalado se debe a inadecuados mecanismos de control por los y las abogados del SIJPLU en la remisión de la información correspondiente ante la unidad de Recursos Humanos para la actualización de los Files Personales correspondientes, lo que imposibilita obtener documentación e información actualizada de cada servidor público en cumplimiento a la normativa.

R.13 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control formalizados para que el personal dependiente del SIJPLU remita la documentación correspondiente ante la Unidad de Recursos Humanos, para la actualización de la documentación existente en sus Files Personales.

Comentario de la Administración

SIJPLU: Se tomarán las acciones para la regularización de los files personales en los casos observados.

2.5.11 INADECUADO SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL POA

Del examen practicado, hemos evidenciado que mediante Nota Interna MJ-DGJDF – N° 02/2016 de fecha 7 de enero de 2016 la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales remitió la Ejecución Física y Financiera del POA – Gestión 2015, del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales en los formatos establecidos por la Dirección General de Planificación, documento que establece lo siguiente: “En atención a Instructivo MJ-DESP N° 0228/2015 ... se realizó el seguimiento a la ejecución física y financiera del POA del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales en los



formatos proporcionados por su Dirección los cuales fueron llenados por las Direcciones y Áreas correspondientes al VJDF...”.

Del análisis a la documentas antes señalada, se establece que la operación 2.1.4.1 “Asistencia integral, orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal, seguimiento y representación institucional a usuarios y usuarias de bajos recursos”; determina una ejecución al 31 de diciembre de 2015 de **Bs22.134,80**; sin embargo, de conformidad con la información proporcionada por el área contable, dicha operación determina un importe de **Bs30.082,20** de un presupuesto vigente de Bs30.632,00; asimismo, el SIJPLU, para la ejecución de dicha operación, además hizo uso del presupuesto de otras operaciones, sin considerar la modificación al presupuesto de sus operaciones descritas en su POA, ya que del Reporte Devengado por Categoría Programática Detallado, y de nuestro análisis, se determina una ejecución para dicha operación de **Bs60.436,20**; compuesto de la siguiente manera:

VIÁTICOS AL INTERIOR DEL PAÍS, Bs28.167,40

■ En favor del servidor público del SIJPLU - SUCRE: FREDDY ALEX GUTIERRES FLORES, por viajes al Municipio de Padilla en las Audiencias sobre el caso 24 de Mayo, por un importe de Bs24.996,60.

■ En favor del Jefe de la Unidad del SIJPLU, para la inspección física de la infraestructura del SIJPLU – PLAN 3000. Por un importe de Bs371,00.

■ En favor del servidor público del SIJPLU – LA PAZ, VLADIMIR OCHOA, para revisión de procesos ante la fiscalía y juzgados al interior del País. Por un importe de Bs2.476,80.

■ En favor del servidor público del SIJPLU – LA PAZ, MARIO ADAN FLORES DÁVILA, para seminarios de capacitación. Por un importe de Bs323,00.

PASAJES AL INTERIOR DEL PAÍS, Bs28.359,40

■ En favor del servidor público del SIJPLU - SUCRE: FREDDY ALEX GUTIERRES FLORES, por viajes al Municipio de Padilla en las Audiencias sobre el caso 24 de Mayo, por un importe de Bs25.712,60



■ En favor del servidor público del SIJPLU – LA PAZ: VLADIMIR OCHOA, por viajes, para revisión de procesos ante la fiscalía y juzgados al interior del País, por el importe de Bs2.646,80.

SERVICIOS DE IMPRENTA, FOTOCOPIA, Bs3.909,40

■ Servicios de impresión de Formularios de Orientación Jurídica y Solicitud de Conciliación. Por el importe de Bs3.909,40.

Al respecto, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones aprobado mediante Resolución Ministerial N° 187/2014 de fecha 22 de septiembre de 2014, en su **Artículo 18. Seguimiento de la Ejecución del POA**, señala:

“Jefas o Jefes de Unidad

a. Verificar **que las operaciones** se estén ejecutando de acuerdo con lo programado; analizando los resultados de cada una de las operaciones, los bienes y/o servicios producidos, y el tiempo invertido.”

Los PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, emitidos y aprobados por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado) con Res. CGR-1/070/2000 del 21/09/00, en la N° **2318. Procedimientos para ejecutar actividades de control**, señala:

“Las actividades de control referidas incluyen, entre otras:

■ **inspección de documentación**

■ **validación de exactitud y oportunidad del registro de transacciones y hechos...**”

Lo señalado se debe a la inadecuada aplicación de mecanismos de control en la elaboración y emisión de los Formularios “Ejecución Física y Financiera del POA – Gestión 2015”, por parte del Jefe de la Unidad Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, así como la coordinación adecuada con su enlace administrativo – financiero, para contar con información precisa sobre su ejecución financiera, aspecto que no permite contar con información útil y fiable, para la toma de acciones correctivas en la modificación de los presupuestos de las operaciones del SIJPLU.

R.14 Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, instruir al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, que el Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de



Justicia Plurinacional, aplique mecanismos de control formalizados en la elaboración y emisión de los Formularios “Ejecución Física y Financiera del POA”; asimismo, coordine con su Enlace Administrativo Financiero, sobre los datos que deberán ser considerados en dicho Formulario, para la emisión adecuada de la información, siendo ésta útil y confiable, para la toma de acciones correctivas en la modificación de los presupuestos de las operaciones del SIJPLU.

Comentario de la Administración

SIJPLU: Se aplicarán mecanismos necesarios de control, coordinación y verificación.



CAPÍTULO VIII

ETAPA FINAL

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIÓN GENERAL

Como resultado de nuestra evaluación, concluimos que el Ministerio de Justicia a través de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional - SIJPLU, cumplió con la operación programada, sobre la prestación de servicios integrados gratuitos en: Orientación Jurídica, Conciliación, y Patrocinio Legal. Determinándose de ésta manera su eficacia y eficiencia en dichos servicios, excepto por los hallazgos establecidos en el Acápite 2. Resultados del Examen del Informe de Auditoría Interna, cuyas recomendaciones están orientadas a fortalecer los sistemas de control interno.

8.2 RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la señora Ministra de Justicia, lo siguiente:

- En cumplimiento a la Resolución N° CGR-1/010/97 de fecha 25 de marzo de 1997, emitida por la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado), remitir a esta Unidad de Auditoría con copia a la Contraloría General del Estado, el pronunciamiento sobre la Aceptación de las Recomendaciones y el Cronograma de Implantación de las mismas, dentro los diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción del presente Informe.
- Impartir instrucciones al Director General de Justicia y Derechos Fundamentales; Jefe de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional y el Director General de Planificación, den cumplimiento al Cronograma de Implantación de las recomendaciones, señaladas en el párrafo anterior.



BIBLIOGRAFÍA

- **Ley de Administración y Control Gubernamental.**
Ley N°1178 de 20 de Julio de 1990.
- **Normas Generales de Auditoría Gubernamental.**
Resolución Nª CGR/094/2012 del 27 de agosto de 2012.
- **Guía para la Aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental emitida por la Contraloría.**
Aprobada mediante Resolución CGR-1/173/2002 de fecha 31/10/2002.
- **Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada.**
Aprobadas mediante Resolución Suprema N° 222957, de 4 de marzo de 2005.
- **Resolución Suprema N° 217121 de fecha 31 de enero de 2007.**
Que modifica el Artículo 40 de las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada.
- **Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental.**
Aprobadas por la Contraloría General de la República con Resolución N° CGR-1/070/2000 del 21 de septiembre de 2000.
- **Normas de Auditoría Financiera,** Emitidas por la Contraloría General del Estado - Bolivia
- **Normas de Auditoría Operativa,** Emitidas por la Contraloría General de Estado - Bolivia.
- **Ley 2027 del Estatuto del Funcionario Público,** del 27 de octubre de 1999
- **La Auditoría Operativa y La Administración o Gestión de Riesgos,** Gabriel Vela Quiroga.
- **Auditoría Financiera Basada en Riesgos,** Coronel Tapia, Carlos R. Primera Edición, 2012
- **Auditoría Operativa,** Javier Mendoza Elías.
- **Curso de Métodos y Técnicas de Investigación,** Juvenal Espejo Dávalos.
- **Introducción a la Metodología de las Investigaciones Sociales.** Francisco J. Rodríguez, Irina Barrios y María Teresa Fuentes.



- **Guía de Auditoría**, Parva Quinteros Walter.
- **Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.**
- **Decreto Supremo N° 23215** “Reglamento para el Ejercicio de las atribuciones de la Contraloría General de la República”, del 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.
- **Decreto Supremo N° 28586 de fecha 17 de enero de 2006**, que crea el “Programa Nacional de Acceso a la Justicia”.
- **Agenda Patriótica 2025**, 13 pilares de la Bolivia digna y soberana.
- **Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Justicia, 2011 – 2015**, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 349/2011 de fecha 4 de noviembre de 2011
- **Resolución Ministerial N° 79/06 de fecha 27 de octubre de 2006**, que modifica la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC), a Casas de Justicia.
- **Resolución Ministerial N° 0176/2008 de fecha 4 de diciembre de 2008**, que crea el Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia; y aprueba el Reglamento del mismo.
- **Resolución Ministerial N° 092/2012 de fecha 30 de mayo de 2012**, que dispone la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, quien absorbe las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrales de Justicia, Casas de Justicia y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia.
- **Resolución Ministerial N° 170/2015 de fecha 25 de agosto de 2015**, que aprueba el Reglamento para la Autorización, Aprobación, Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje.
- **Resolución Ministerial N° 235/2015 de fecha 10 de noviembre de 2015**, que aprueba la segunda versión del “Reglamento para la Autorización, Aprobación,



Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje” y deja sin efecto la R.M. N° 170/2015.

- **Ley N° 263 Integral contra la Trata y Tráfico de Personas de fecha 31 de julio de 2012.**
- **Ley 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia, de fecha 9 de marzo de 2013.**
- **Decreto Supremo N° 2145**, Reglamento de la Ley N° 348, de fecha 14 de octubre de 2014.
- **Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente**, de fecha 17 de julio de 2014.
- **Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores de fecha 01 de mayo de 2013.**
- **Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 de Conciliación y Arbitraje.**
- **Resolución Ministerial N° 011/2014 de fecha 16 de enero de 2014**, que aprueba el Manual de Puestos del Ministerio de Justicia.
- **Resolución Ministerial 195/12 de fecha 10 de octubre de 2012**, aprueba el Manual de Organización y Funciones.
- **Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental**, aprobadas por la Contraloría General de la República con Resolución N° CGR-1/070/2000, del 21 de septiembre de 2000.
- **Decreto Supremo N° 29272 de fecha 12 de septiembre de 2007**, “Plan Nacional de Desarrollo: Bolivia Digna, Soberana, Productiva y Democrática para Vivir Bien – Lineamientos Estratégicos”



ANEXOS



ANEXO 1

SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL

Creado por: Administrador | Publicado: 20/09/2015

La Resolución Ministerial N° 092/2012 de 30 de mayo de 2012, se creó la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales. La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional asumió las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia, y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, en cuanto corresponda.

MISIÓN:

Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional tienen la misión de:

- Transformar cualitativa y cuantitativamente el modo de enfrentar la conflictividad a través del empleo de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (Conciliación Extrajudicial), permitiendo el acceso a la justicia, pronta, oportuna y sin dilaciones, que desburocratice la administración de justicia, permitiendo a los mismos actores en contravención, encontrar soluciones satisfactorias a sus conflictos de forma pacífica, descolonizando la idea de que solo el Órgano Judicial tiene la facultad y los procedimientos para conocer y resolver los conflictos.
- Brindar servicios integrales gratuitos de: Patrocinio Legal, Orientación Jurídica, Defensa y Restitución de Derechos, propugnando un acceso a la justicia real, que rompa con el sometimiento a los intereses del poder para que los ciudadanos sean atendidos con criterio de igualdad en toda su expresión, constituyéndonos así, en un ejemplo de servicio inclusivo, accesible y eficiente para la población



boliviana y en especial para los sectores más desprotegidos y vulnerables de nuestra sociedad.

OBJETIVO:

Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional se constituyen en el brazo operativo fundamental del Ministerio de Justicia, teniendo como objetivo:

- ✓ Viabilizar y efectivizar el acceso a la Justicia de los sectores humildes y vulnerables de la sociedad boliviana en un marco de respeto y preservación de los derechos fundamentales que les amparan.

COMPETENCIAS:

- ✓ Brindar Servicio de Patrocinio Legal en el marco de la RM 092/2012, DS 079/2006, RM 0176/2008, Ley 369 y DS 1807, Ley 348 y DS 2145 y Ley 263.
- ✓ Brindar el Servicio de Orientación Jurídica a la población en general que lo requiera.
- ✓ Brindar el Servicio de Defensa y Restitución de Derechos, acompañando, representando y denunciando ante las instancias correspondientes, los casos de vulneración de Derechos Ciudadanos.

DIRECCIONES SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL

1. CENTRO SIJPLU MINISTERIO DE JUSTICIA

DIRECCIÓN: Av. 16 de Julio N° 1769, Edif. Ministerio de Justicia Planta Baja

TELEFONO: 2158900 Int.: 8051

2. CENTRO SIJPLU MAX PAREDES

DIRECCIÓN: Calle Chorolque Final los Andes No 1020

TELEFONO: 2463320

3. CENTRO SIJPLU CEJA DE EL ALTO



DIRECCIÓN: Edif. “El Ceibo” Piso 4 Av. Juan Pablo II, inmediaciones Puente de la Ceja

TELEFONO: 2842546

4. CENTRO SIJPLU DISTRITO 1 – EL ALTO

DIRECCIÓN: Zona Santa Rosa Av. Civica Calle 2

5. CENTRO SIJPLU DISTRITO 2 – EL ALTO

DIRECCIÓN: Urbanización Villazón, entre Av. Villazón y Av. 15 de Agosto (por inmediaciones de la Fábrica “La

Francesa” sector Cruce Villa Adela)

6. CENTRO SIJPLU DISTRITO 4 – EL ALTO

DIRECCIÓN: Av. Misael Saracho y Carabobo frente a la Plaza Réplica Murillo Zona Estrellas de Belén

7. CENTRO SIJPLU DISTRITO 6 – EL ALTO

DIRECCIÓN: Av. Pacífico Esq. Calle Tiquina Zona Alto Lima 2da. Sección frente Sub-alcaldía del distrito 6

8. CENTRO SIJPLU DISTRITO 7 – EL ALTO

DIRECCIÓN: Zona San Roque Av. Señor de Lagunas

9. CENTRO SIJPLU DISTRITO 8 – EL ALTO

DIRECCIÓN: Zona Senkata lado sub-alcaldía D 8 Calle Tocarpori

10. CENTRO SIJPLU COROICO

DIRECCIÓN: Calle Pando

11. CENTRO SIJPLU CHULUMANI

DIRECCIÓN: Calle Sagárnaga s/n



12. CENTRO SIJPLU COCHABAMBA

DIRECCIÓN: Plaza 14 de septiembre N° 252

13. CENTRO SIJPLU COCHABAMBA – COÑA COÑA

DIRECCIÓN: Zona de Coña Coña, Calle Albert Einstein S/N, Dependencias del Ministerio Público en IDIF

14. CENTRO SIJPLU COCHABAMBA – CHIMORÉ

DIRECCIÓN: Chimoré –calle Mapajos s/n

15. CENTRO SIJPLU SANTA CRUZ – PLAN 3000

DIRECCIÓN: Av. El mechero frente a la Plaza de Plan 3000

16. CENTRO SIJPLU SANTA CRUZ – YAPACANI

DIRECCIÓN: Av. Circunvalación Urb.Villa Belén Prov. Ichilo

17. CENTRO SIJPLU SUCRE

DIRECCIÓN: Av. Del Maestro No.372 2do. Piso Edif. Central Obrera Dptal.

18. CENTRO SIJPLU MUYUPAMPA – SUCRE

DIRECCIÓN: Casa Judicial de Villa Vaca Guzmán

19. CENTRO SIJPLU POTOSI - TUPIZA

DIRECCIÓN: Av. Barrientos Esq. Florida S/N Zona Ferroviaria

20. CENTRO SIJPLU ORURO – CHALLAPATA

DIRECCIÓN: Pasaje Héroes del Acre entre Rengel frente ANAPQUI zona Sud

21. CENTRO SIJPLU TARIJA – VILLAMONTES

DIRECCIÓN: Av. Ayacucho No.170 esq. Calle Abaroa

22. CENTRO SIJPLU TARIJA

DIRECCIÓN: Av. Domingo Paz No. 162



ANEXO II

PRUEBAS DE RECORRIDO

AUDITORIA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015

PRUEBA DE RECORRIDO

Registro, Remisión y Archivo de los Formularios de Orientacion Juridica

1.-SECCIONES VISITADAS:

Centros SIJPLU

2.-PERSONAS ENTREVISTADAS:

Nº	NOMBRE DEL FUNCIONARIO PUBLICO	CARGO
1	Dra. Judith Wendy Fernández Fernández	Abogada de SIJPLU

3.- DOCUMENTOS SELECCIONADOS:

➤ Formularios de Orientación Jurídica y su documentación de respaldo

4.- MÉTODO DE SELECCIÓN:

El método de selección que se aplicó fue el no estadístico, considerando el criterio del auditor, ésta selección se lo realizó al azar, de manera aleatoria, según los Formularios de Orientación archivados, correspondiente a la gestión 2015.

5.- ACTIVIDADES DETERMINADAS PARA LA PRUEBA DE RECORRIDO:

- Registro de los Formularios de Orientación Jurídica
- Remisión de los Formularios de Orientación Jurídica, Interna: (Patrocinio Legal, Conciliación y Psicología Otro) y Externa: IDIF, SENADEP, Defensoría Otro)
- Archivo de los Formularios de Orientación Jurídica



6.- RECORRIDO EFECTUADO:

El personal entrevistado, señala que el Registro, Remisión y Archivo de los Formularios de Orientación Jurídica, considera los siguientes procedimientos y pasos:

Registro

Primer paso: Recepción de Consulta

El Abogado como requisito imprescindible solicitara al ciudadano (a) su Cédula de Identidad para verificar su identidad, posteriormente se llena el “Formulario de Orientación Jurídica” en su primera parte con los datos generales del usuario.

Segundo Paso: Redacción resumida de la consulta realizada por el ciudadano (a)

El Abogado solicita al ciudadano(a) explique la situación y consulta que desea realizar, en función a ésta el Abogado SIJPLU, toma nota de forma resumida en la segunda parte del Formulario de Orientación Jurídica (CONSULTA).

Tercer paso: Redacción resumida de la Orientación Jurídica a la consulta realizada

El abogado con los antecedentes ya descritos y conforme a la normativa vigente orienta al ciudadano(a) sobre las acciones que debe asumir, esto es escrito de manera resumida en el Formulario en el acápite de ORIENTACIÓN JURÍDICA.

Remisión

Cuarto paso: Llenado del Formulario en el acápite de Remisión

En la parte final del Formulario en el acápite de REMISIÓN el Abogado marca con una X en función a la consulta realizada si ésta será remitida Internamente (Patrocinio Legal, Conciliación Psicología u otro) o Externamente (IDIF, SENADEP, Defensoría u otro).

Si el caso no amerita derivar a ninguna instancia concluye la orientación.

Si es derivado a otra instancia (Interna) se acompaña copia del Formulario de Orientación Jurídica y optativamente dependiendo del lugar donde se deba brindar el servicio también se lo realizara con boleta de remisión de la consulta (Externa)



Como responsables de la Orientación Jurídica el orientador firma al final del formulario.

El Formulario tiene un original y una copia, el original se deriva y la copia se queda en archivo correspondiente (donde se derivó la consulta)

Archivo

El Abogado – Orientador Jurídico procede con el archivo de los Formularios de Orientación Jurídica en archivadores de palanca con la documentación correspondiente conforme los procedimientos y pasos citados anteriormente, documentos que están ordenados cronológicamente y en algunos casos se encuentran foliados y separados por caratulas por meses.

7.-DETERMINACIÓN DE CONTROLES IDENTIFICADOS:

- El Usuario debe portar Cedula de Identidad
- Llenado del Formulario de Orientación Jurídica, en su integridad
- El Usuario debe contar con la documentación de respaldo para su correspondiente remisión a otra instancia: Interna y Externa.

8.-PRUEBA DE RECORRIDO:

Considerando la pequeña muestra establecida a los Formularios de Orientación Jurídica, se procedió a identificar los controles establecidos por la Entidad, corroborando con la prueba de recorrido expuesta en el punto 7.

9.-CONCLUSIÓN:

Efectuada la prueba de recorrido ilustrada en los puntos 1 al 8 anteriores, se ha tomado mayor conocimiento de las actividades relacionadas con el Servicio Integrado de Orientación Jurídica, los cuales cumplen con los controles establecidos por la Entidad.

Registro:

Considerando la prueba de recorrido efectuada, se concluye que la Entidad para efectuar su registro en el Formulario de Orientación Jurídica aplicó los controles internos



requisitos indispensable para proceder con la orientación jurídica a los usuarias y usuarios.

Archivo

Habiendo aplicado los procedimientos anteriormente descritos y considerando la ejecución en la prueba de recorrido de los Formularios de Orientación Jurídica seleccionados de manera aleatoria y al azar, establecemos que los Archivos cuentan con orden lógico mensual, los mismos que se encuentran bajo custodia de cada abogado orientador jurídico, sin embargo, éstos no cuentan con un índice o nomina del personal que ha sido atendido, ni se encuentran empastados para evitar pérdidas o sustracciones.

Considerando dichos aspectos, se determina que los procedimientos aplicados por Auditoría Interna serán en un 30% procedimientos sustantivos y un 70% procedimientos de cumplimiento, considerando el volumen de información, ya que el Ministerio de Justicia cuenta con oficinas a nivel nacional; asimismo, se efectuarán procedimientos establecidos en el programa de auditoría a una muestra establecida.

El grado de cobertura alcanzará, la revisión del cumplimiento de la operación programada, recursos invertidos y cumplimiento de atención en los servicios de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocino Legal, gestión 2015, operaciones ejecutadas por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU); nuestra revisión de formularios y expedientes de atención sobre: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocino Legal, corresponden a la ciudad de La Paz, de la gestión 2015.

Es necesario señalar que en dicha gestión a nivel nacional alcanzó una atención total de 23.930 casos, que como se demuestra a continuación en la ciudad de La Paz se tiene una mayor cobertura y concentración de información y documentación de 19.124 casos atendidos, que representa el 79% y por consiguiente será objeto de nuestro análisis en cuanto a la inspección física de los documentos emitidos:

Los controles a verificar, para el Registro de los Formularios de Orientación Jurídica son los siguientes:



**AUDITORÍA OPERATIVA
A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**



- El Usuario debe portar Cedula de Identidad
- Llenado del Formulario de Orientación Jurídica, en su integridad
- Remisión del Formulario de Orientación Jurídica (si corresponde)
- El Usuario debe contar con la documentación de respaldo para su correspondiente remisión a otra instancia: Interna y Externa.



**AUDITORIA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA
PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**

PRUEBA DE RECORRIDO

Registro y Archivo de los Formularios
de Solicitud de Conciliación

1.-SECCIONES VISITADAS:

Servicios Integrados de Justicia Plurinacional

2.-PERSONAS ENTREVISTADAS:

Nº	NOMBRE DEL FUNCIONARIO PUBLICO	CARGO
1	Dra. Franz Oscar Quintanilla	Abogado de SIJPLU

3.- DOCUMENTOS SELECCIONADOS:

➤ Formularios de Solicitud de Conciliación y su documentación de respaldo.

4.- MÉTODO DE SELECCIÓN:

El método de selección que se aplicó fue el no estadístico, considerando el criterio del auditor, ésta selección se lo realizó al azar, de manera aleatoria, según los Formularios de Solicitud de Conciliación archivados, correspondiente a la gestión 2015.

5.- ACTIVIDADES DETERMINADAS PARA LA PRUEBA DE RECORRIDO:

■ Registro de los Formularios de Solicitud de Conciliación, Primera Invitación, Segunda Invitación, Tercera Invitación, Ultima Invitación a Conciliación y Acta de Acuerdo Total Conciliatorio, Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio, Acta de No Entendimiento, Acta de Inasistencia, Caso Abandonado (si corresponde).



■ Archivo de los Formularios de Solicitud de Conciliación, Primera Invitación, Segunda Invitación, Tercera Invitación, Última Invitación a Conciliación y Acta de Acuerdo Total Conciliatorio, Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio, Acta de No Entendimiento, Acta de Inasistencia, Caso Abandonado.

6.- RECORRIDO EFECTUADO

Registro

Primer paso: Recepción del caso de conciliación

Los abogados SIJPLU, recepciona las copias de los **formularios de Orientación Jurídica (FOJ)**, en los que se derivó de manera interna la consulta (Patrocinio Legal, Psicología, Conciliación, otros). Para los casos de Conciliación, los funcionarios asignados, una vez que se apersonan los ciudadanos, identifican el FOJ de la consulta y verifican la asesoría técnica que tiene que proporcionar. Se le informa al ciudadano(a) sobre el proceso de conciliación (en qué consiste, que se puede esperar del mismo, etc.) con toda esta información el usuario decide si toma o no el servicio, el cual es gratuito.

Si el usuario quiere utilizar el servicio, el Conciliador(a) procede al llenado de la primera y segunda parte del Formulario de Solicitud de Conciliación (FSC), en el cual se anotan los datos de la parte solicitante, así como datos de la parte invitada. **Adjunta la Cedula de Identidad**, de la persona que solicita el servicio de Conciliación.

Segundo Paso: Redacción de los antecedentes del conflicto en el FSC y asignación del conciliador

Tomando como base el FOJ, la parte solicitante procede a llenar en el FSC de manera resumida los antecedentes del conflicto. Como constancia y aceptación de haber tomado conocimiento de las oportunidades que proporciona el SIJPLU, la parte solicitante del servicio, firma el FSC y el Orientador Jurídico anota su nombre y estampa el sello institucional.

Tomando en cuenta el caso, el orientador jurídico designa quien será el conciliador asignado al caso, anotando el nombre del FSC.



Tercer paso: Convocatoria a las partes para conciliar

El Conciliador asignado al caso, invita a la parte involucrada a una Audiencia en el Centro de Conciliación del SIJPLU con fecha y hora (la cual ha sido consensuada previamente con el usuario del servicio), con el propósito de intentar buscar una solución al conflicto de manera rápida, gratuita y satisfactoria para ambas partes; para ello se utiliza el Formulario de Invitación a Conciliar (FIC).

El usuario entrega la invitación a la parte involucrada.

Cuarto paso: Ejecución de la Audiencia de Conciliación

Llegada la hora fijada para la Audiencia de Conciliación, el Conciliador podrá esperar un tiempo prudente para la presencia de la parte invitada, en el caso de que esta no se haya hecho presente, nuevamente se le extiende la invitación hasta una tercera vez; si aun así no asiste se da por concluido el procedimiento y se elabora un Acta de Inasistencia de Partes. Si ambas partes están presentes, se inicia la Audiencia de Conciliación en el caso que sea necesario se puede solicitar un intérprete para un idioma originario. El Conciliador, empieza explicando el propósito de la reunión, la exposición del conflicto, el que se tiene como conciliador, haciendo énfasis en la imparcialidad que este ejerce; se hace conocer que pueden ser diferentes reuniones las que se podían llevar a cabo para intentar solucionar el conflicto, luego se procede a la discusión de los hechos del conflicto cediendo la palabra a las partes. Una vez expuesto el caso por ambas partes el Conciliador puntualizara el Conflicto encontrado, haciendo notar los problemas que separan a las partes. Una vez expuesto el caso por ambas partes, el Conciliador guiara a las mismas a comunicarse para la búsqueda de soluciones. En función a los resultados obtenidos en la(s) Audiencias de Conciliación se emitirá el Acta de Acuerdo Total Conciliatorio, Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio, Acta de No Entendimiento, Acta de Inasistencia y Caso Abandonado.



Quinto paso: Elaboración y firma del Acta de Acuerdo Total Conciliatorio

Si las partes lograron llegar a un acuerdo, el Conciliador, ayudara a definir los términos del mismo, definiendo quienes se comprometen, a que se comprometen, cómo cumplirán su compromiso y cuándo se cumplirá el acuerdo. Para ello las partes y el Conciliador, firman el Acta de Acuerdo Total Conciliatorio.

Sexto paso: Elaboración de la Citación en caso de incumplimiento del Acuerdo

Se procede a la Citación por Incumplimiento de Acta de Acuerdo Total Conciliatorio, con la cual se convoca a la parte que realizo el incumplimiento del acuerdo para que se presente en las oficinas del SIJPLU a fin de exponer las causales del incumplimiento y redefinir los próximos pasos en el marco del acuerdo pactado.

Archivo

■ El Conciliador – procede con el archivo de los Formularios de Solicitud de Conciliación en archivadores de palanca con la documentación correspondiente conforme los procedimientos y pasos citados anteriormente, documentos que se encuentran centralizados en un solo archivo por Distritos, el mismos que cuenta con un archivo ordenado cronológicamente, que cuenta con el nombre de los usuarios y número de casos atendidos en el distrito. Cabe aclarar que la documentación de las Conciliaciones están debidamente organizada con: la Primera Invitación, Segunda Invitación, Tercera Invitación, Ultima Invitación a Conciliación y Acta de Acuerdo Total Conciliatorio, Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio, Acta de No Entendimiento, Acta de Inasistencia, Caso Abandonado (si corresponde)

Controles Claves

- a) Cedula de Identidad
- b) Registro del Formulario de Solicitud de Conciliación (debidamente llenado)
- c) Formulario de Orientación Jurídica

Cabe aclarar que los siguientes controles si bien se encuentran en algunos Formularios de Solicitud de Conciliación, éstos no son continuos, ya que en algunos casos no



siempre cuentan con todos los documentos señalados debido al abandono y falta de seguimiento por parte de los usuarios, los mismos que no son considerados controles claves:

- d) Primera Invitación
- e) Segunda Invitación
- f) Tercera Invitación
- g) Acta de Acuerdo Total Conciliatorio
- h) Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio
- i) Acta de No Entendimiento
- j) Acta de Inasistencia
- k) Caso Abandonado

8. DETERMINACIÓN DE CONTROLES IDENTIFICADOS:

- El Usuario debe portar Cedula de Identidad
- Llenado del Formulario de Solicitud de Conciliación, en su integridad (debidamente llenado, en su integridad)
- Formulario de Orientación Jurídica.

9.-PRUEBA DE RECORRIDO:

Considerando la pequeña muestra establecida a los Formularios de Solicitud de Conciliación, se procedió a identificar los controles establecidos por la Entidad, corroborando con la prueba de recorrido expuesta en el punto 7 Documentos seleccionados. Ver P/T PRSC.1

10.-CONCLUSIÓN:

Efectuada la prueba de recorrido ilustrada en los punto 1 al 9 anteriores, se ha tomado mayor conocimiento de las actividades relacionadas con el Servicio Integrado de



Solicitud de Conciliación, los cuales cumplen con los controles establecidos por la Entidad.

Registro:

Considerando la prueba de recorrido efectuada, se concluye que la Entidad para efectuar su registro en el Formulario de Solicitud de Conciliación aplicó los controles internos requisitos indispensable para proceder con el Inicio del Servicio de Conciliación a los usuarias y usuarios.

Archivo

Habiendo aplicado los procedimientos anteriormente descritos y considerando la ejecución en la prueba de recorrido de los Formularios de Solicitud de Conciliación seleccionados de manera aleatoria y al azar, establecemos que los Archivos cuentan con orden lógico mensual, los mismos que se encuentran bajo custodia de cada distrito de manera concentrada, asimismo, éstos cuentan con un libro de registro que señala el número de caso, nombre del usuario, que ayuda a identificar el número de caso; sin embargo, no se encuentran empastados para evitar pérdidas o sustracciones.

Considerando dichos aspectos, se determina que los procedimientos aplicados por Auditoría Interna serán en un 30% procedimientos sustantivos y un 70% procedimientos de cumplimiento, considerando el volumen de información, ya que el Ministerio de Justicia cuenta con oficinas a nivel nacional.

El grado de cobertura alcanzará, la revisión del cumplimiento de la operación programada, recursos invertidos y cumplimiento de atención en los servicios de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, gestión 2015, operaciones ejecutadas por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU); nuestra revisión de formularios y expedientes de atención sobre: Formularios de Solicitud de Conciliación y Patrocinio Legal, corresponden a la ciudad de La Paz, de la gestión 2015. Es necesario señalar que en dicha gestión a nivel nacional alcanzó una atención total de 6.831 casos, que como se demuestra a continuación en la ciudad de La Paz se tiene una



mayor cobertura y concentración de información y documentación de 5.591 casos atendidos, que representa el 81% y por consiguiente será objeto de nuestro análisis en cuanto a la inspección física de los documentos emitidos:

Los controles a verificar, para el Registro de los Formularios de Solicitud de Conciliación son los siguientes:

- El Usuario debe portar Cedula de Identidad
- Llenado del Formulario de Solicitud de Conciliación, en su integridad
- Formulario de Orientación Jurídica
- Primera Invitación (si corresponde)
- Segunda Invitación (si corresponde)
- Tercera Invitación (si corresponde)
- Acta de Acuerdo Total Conciliatorio (si corresponde)
- Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio (si corresponde)
- Acta de No Entendimiento (si corresponde)
- Acta de Inasistencia (si corresponde)
- Caso Abandonado (si corresponde)



**AUDITORIA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA
PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**

PRUEBA DE RECORRIDO

Apertura y Archivo de los Patrocinios Legales

1.-SECCIONES VISITADAS:

Centros SIJPLU

2.-PERSONAS ENTREVISTADAS:

Nº	NOMBRE DEL FUNCIONARIO PUBLICO	CARGO
1	Dra Judith Wendy Fernández Fernández	Abogada de SIJPLU

3.- CONCEPTO SELECCIONADO:

Efectuar el Procedimiento – Patrocinio Legal.

4.- MÉTODO DE SELECCIÓN:

El método de selección que se aplicó fue el no estadístico, considerando el criterio del auditor, ésta selección se lo realizó al azar, de manera aleatoria, según los Patrocinios Legales archivados, correspondiente a la gestión 2015.

5.- ACTIVIDADES DETERMINADAS PARA LA PRUEBA DE RECORRIDO:

■ Apertura de los Patrocinios Legales, Actuados Memoriales suscritos por el patrocinador legal.

■ Archivo de los Patrocinios Legales.

6.- RECORRIDO EFECTUADO:

Apertura



Primer paso: Designación del abogado para atención del caso

En base al formulario de orientación jurídica, se designa al abogado que se hará cargo del caso.

El abogado solicita la documentación de referencia al ciudadano, para su posterior análisis y las acciones a seguir.

Se apertura el Patrocinio Legal en caso de asistencia familiar (posterior al Acta de Suscripción de No Entendimiento - proceso de Conciliación) y violencia (que no se puede Conciliar)

Segundo Paso: Análisis de la documentación del caso.

En base a los antecedentes y documentación proporcionada el abogado designado descrita en el Formulario de Orientación Jurídica, diseña la estrategia jurídica a seguir. Solicita la cédula de Identidad, del demandante y datos generales del demandante y demás documentación.

Tercer paso: Elaboración de la demanda o denuncia y/o querrela.

Fundamentación de hecho y de derecho conforme a la pretensión del usuario y los medios probatorios a utilizarse.

Cuarto paso: Presentación de la denuncia o demanda ante la autoridad competente

Presentación y seguimiento de causa.

Quinto paso: Seguimiento del proceso.

Los abogados del SIJPLU se apersonan ante estrados judiciales y fiscales, asisten a audiencias, presentan pruebas, presentan y responden incidentes y excepciones y/o apelaciones entre otros de acuerdo al procedimiento jurídico y a las características del caso.



Sexto paso: Seguimiento a la ejecución de fallos.

Mediante la presentación de los memoriales se busca el cumplimiento y ejecución de la sentencia.

Archivo

El Patrocinador – procede con el archivo de los Patrocinios Legales que se encuentran en archivadores, con la documentación correspondiente conforme los procedimientos y pasos citados anteriormente, documentos que se encuentran en cada Distrito, bajo custodia de cada abogado que se encuentra patrocinando el caso, los mismos que cuentan con un archivo ordenado cronológicamente, que cuenta con una caratula que describe el nombre del demandante y demandado, juzgado en el que radica y la fecha de apertura del caso. Cabe aclarar que la documentación de los Patrocinios Legales están debidamente organizados con: la Cédula de Identidad del demandado, Formulario de Orientación Jurídica, Acta de suscripción de No Entendimiento (proceso de Conciliación) y todos los actuados memoriales presentados por los abogados por fechas, y demás documentación concerniente a cada caso.

Controles Claves

- d) Cedula de Identidad
- e) Formulario de Orientación Jurídica (debidamente llenado) o Formulario de Patrocinio Legal
- f) Actuados, Memoriales actuales, etc.

Cabe aclarar que los siguientes controles si bien se encuentran en algunos Patrocinios Legales, éstos no son continuos, ya que en algunos casos no siempre cuentan con todos los documentos señalados debido al abandono y falta de seguimiento por parte de los usuarios, los mismos que no son considerados controles, pero se tomará en cuenta para futuras revisiones:

- d) Ejecución o Resolución Final del Proceso (si corresponde)



7.-DETERMINACIÓN DE CONTROLES IDENTIFICADOS:

Controles Identificados para el servicio de Patrocinio Legal:

- El Usuario debe portar Cedula de Identidad
- Llenado del Formulario de Orientación Jurídica o Formulario de Patrocinio Legal (debidamente llenado)
- Actuados, Memoriales, etc.
- Ejecución o Resolución Final del Proceso (si corresponde)

8.-PRUEBA DE RECORRIDO:

Considerando la pequeña muestra establecida a los Patrocinios Legales, se procedió a identificar los controles establecidos por la Entidad, corroborando con la prueba de recorrido expuesta en el punto 7 Documentos seleccionados. Ver P/T PRPL.1

9.-CONCLUSIÓN:

Efectuada la prueba de recorrido ilustrada en los punto 1 al 9 anteriores, se ha tomado mayor conocimiento de las actividades relacionadas con el Servicio Integrado de Justicia de Patrocinio Legal; los cuales, cumplen con los controles establecidos por la Entidad.

Apertura:

Considerando la prueba de recorrido efectuada, se concluye que la Entidad para efectuar su Apertura del Patrocinio Legal en materia Civil, Penal y Familiar aplicó los controles internos requisitos indispensable para proceder con el Inicio del Servicio de Patrocinio Legal a los usuarias y usuarios.

Archivo

Habiendo aplicado los procedimientos anteriormente descritos y considerando la ejecución en la prueba de recorrido de los Patrocinios Legales, los cuales fueron objeto de revisión de manera aleatoria y al azar, establecemos que los Archivos cuentan con orden lógico mensual, los mismos que se encuentran bajo custodia de cada distrito de



manera concentrada; asimismo, éstos cuentan con un archivo individualizado por cada caso: en materia Civil, Penal y Familiar, que describe el número de caso, el nombre del demandado, demandante, juzgado en el que radica; información que permite identificar de manera ágil y oportuna la información.

Considerando dichos aspectos, se determina que los procedimientos aplicados por Auditoría Interna serán en un 30% procedimientos sustantivos y un 70% procedimientos de cumplimiento, considerando el volumen de información, ya que el Ministerio de Justicia cuenta con oficinas a nivel nacional; asimismo, se efectuarán procedimientos establecidos en el programa de auditoría a una muestra establecida.

El grado de cobertura alcanzará, la revisión del cumplimiento de la operación programada, recursos invertidos y cumplimiento de atención en los servicios de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, gestión 2015, operaciones ejecutadas por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU); nuestra revisión de formularios y expedientes de atención sobre: Formularios de Solicitud de Conciliación y Patrocinio Legal, corresponden a la ciudad de La Paz, de la gestión 2015. Los controles a verificar, para el servicio de Patrocinio Legal son los siguientes:

- El Usuario debe portar Cedula de Identidad
- Formulario de Orientación Jurídica
- Memoriales y actuados (si corresponde)



ANEXO III

AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015

CÉDULA DE ENTREVISTA N° 1

ENTREVISTA A. : Lic. MABEL GUISELA OROZCO VILLA.
CARGO : ABOGADA “SIJPLU- EL ALTO”
FECHA : 16 de junio del 2016
HORA : 08: 45 am.
TEMA TRATADO : Archivo de la documentación y procedimientos aplicados para otorgar los servicios integrados de justicia.

1. ¿A partir de qué fecha ingreso a la Institución y que actividades realiza?

R.- En noviembre 3 de 2015

¿Cuenta con alguna documentación de los ex servidores públicos de la gestión 2015. Como ha sido recepcionada la documentación, señale si fue proporcionada mediante Memorándum, instrucción y otros?

R.- Casos asignados por la Dra. Lucy, en registro interno y de forma verbal.

2. ¿Usted ha recibido algún Instructivo para efectuar las actividades administrativas, de archivo y/o seguimiento?

R.- No

3. Antes ¿A cargo de quien está la custodia de la documentación, si cuentan con el acceso restringido al archivo y documentación generada en la gestión 2015?

R.- De coordinación regentada por la Doctora Lucy Vargas.



4. ¿Los archivos generados durante la gestión 2015 cuentan con un índice, se encuentran debidamente foliados para su fácil acceso?

R.- No.

5. ¿El personal con que cuenta actualmente está debidamente capacitado para la atención al público en general?

R.- Si

6. ¿Actualmente cuentan con Manual de Procesos y Procedimientos debidamente aprobado. En ausencia del mismo que procedimientos aplican para la atención a los usuarios?

R.- si, en el marco de la ley 348 artículo 44 de la Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

Conciliación

7. ¿Usted piensa que la infraestructura se encuentra adecuada para la atención de los adultos mayores y personas con diferentes capacidades?

R.- Sí.

8. Emite informes al Jefe de la Unidad del SIJPLU. Señale su periodicidad.

R.- No.

9. Cuenta con Credencial para efectuar Conciliaciones?

R.- No efectúo Conciliaciones.

10. Como son aperturados las Conciliaciones, y que documentos como mínimos deben adjuntar?

R.- No corresponde.

11. Los números de casos son enumerados por abogados de manera correlativa, o de manera general por el Centro – SIJPLU EL ALTO. Señale los procedimientos aplicados para su archivo y custodia del mismo?



R.- Se está aplicando recientemente una nueva forma de registro de casos de forma genérica.

12. El Centro SIJPLU – EL ALTO cuenta con un Cronograma de Capacitación al Personal para la gestión 2015 y 2016. Señale su última capacitación.

R.- No corresponde.

13. Señale la periodicidad de actualización de su currículum ante el Ministerio de Justicia - Unidad de Recursos Humanos?

R.- Cada 6 meses.

14. Que otro idioma nativo habla y si cuenta con Certificado. Señale si es básico, medio y avanzado?

R.- Aymara Básico, cuento con un certificado.

15. El Centro SIJPLU – EL ALTO cuenta con un registro físico de la programación de audiencias de Conciliación actualmente y de la gestión 2015?

R.- No corresponde.

16. Actualmente existe sanciones por incumplimiento en la remisión de informes mensuales?

R.- No.

17. Que procedimientos y documentos aplica para remitir al usuario al servicio de Psicología?

R.- En la ficha de Orientación se emite la derivación correspondiente de acuerdo al criterio de cada abogado.

18. Cuenta con un Registro Único de las Conciliaciones?

R.- No corresponde.



**AUDITORÍA OPERATIVA A LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA
PLURINACIONAL, GESTIÓN 2015**

CÉDULA DE ENTREVISTA N° 2

ENTREVISTA A.	: Sonia Mónica Cortez Lima
CARGO	: ABOGADO “SIJPLU- EL ALTO”
FECHA	: 17 de junio del 2016
HORA	: 10:45
TEMA TRATADO	: Archivo de la documentación y procedimientos aplicados para otorgar los servicios integrados de justicia.

1. ¿A partir de qué fecha ingreso a la Institución y que actividades realiza?

Mi persona mediante contrato ingreso a la Institución el 23 de febrero del presente año.

La Actividad que realizo según los Términos de Referencia del Contrato es: brindar a la población los servicios de asistencia técnica jurídica gratuita en diferentes áreas del derecho a través de orientación jurídica y patrocinio legal en el marco competencial de la unidad de servicios integrados de justicia plurinacional, velando por el acceso a la justicia de forma oportuna, eficaz, sin dilaciones y con celeridad, protegiendo de esta forma sus derechos y evitando su re victimización.

2. ¿Cuenta con alguna documentación de los ex servidores públicos de la gestión 2015. Como ha sido recepcionada la documentación, señale si fue proporcionada mediante Memorándum, instrucción y otros?

Mi persona fue notificada en fecha 8 de junio de 2016, con Nota Interna MJ-VJDF-SIJPLU-CEJA EL ALTO N° 081/2016, con un listado de 49 procesos de la Dra. Lucy Vargas para dar continuidad con los patrocinios; así mismo, en fecha 10 de junio de 2016, con Nota Interna MJ-VJDF-SIJPLU-CEJA EL ALTO N° 084/2016, con un



listado de 46 procesos de la Dra. Dolly Solari para dar continuidad con los patrocinios. También debo manifestar que antes de estas dos notificaciones me pidieron de forma verbal que me hiciera cargo de los mismos pero existen muchos procesos que no cuentan con el patrocinio y/o seguimiento correspondiente (casos Dra. Solari).

3. ¿Usted ha recibido algún Instructivo para efectuar las actividades administrativas, de archivo y/o seguimiento?

MI persona no recibió ninguna instrucción o instructivo con relación a forma de archivo de documentos, sin embargo si se me hizo conocer sobre los correlativos de Informes, notas internas y cites.

4. Antes ¿A cargo de quien está la custodia de la documentación, si cuentan con el acceso restringido al archivo y documentación generada en la gestión 2015?

Cada profesional tiene sus archivos personales (carpetas de procesos), a la fecha mi persona no tuvo la oportunidad de solicitar documentos de la gestión 2015

5. ¿Los archivos generados durante la gestión 2015 cuentan con un índice, se encuentran debidamente foliados para su fácil acceso?

De la documentación que se me derivó en el mes de junio del presente, pude observar que si se encuentran foliadas las hojas.

6. ¿El personal con que cuenta actualmente está debidamente capacitado para la atención al público en general?

Si, los pasantes que nos colaboran en plataforma tienen la instrucción de llenar unos formularios para la orientación jurídica y/o patrocinio.

7. ¿Actualmente cuentan con Manual de Procesos y Procedimientos debidamente aprobado. En ausencia del mismo que procedimientos aplican para la atención a los usuarios?

No se cuenta con ningún reglamento a la fecha

Conciliación



8. ¿Usted piensa que la infraestructura se encuentra adecuada para la atención de los adultos mayores y personas con diferentes capacidades?

No, los ambientes no son adecuados ya que cuando los usuarios empiezan a relatar sus problemas, los usuarios de mi colega se encuentran presentes.

9. Emite informes al Jefe de la Unidad del SIJPLU. Señale su periodicidad.

Una vez al mes informes de actividades.

10. ¿Cuenta con Credencial para efectuar Conciliaciones?

Pese a que pasamos el taller de conciliación a la fecha aun no nos otorgaron las credenciales

11. ¿Cómo son aperturados las Conciliaciones, y que documentos como mínimos deben adjuntar?

No corresponde dentro mis competencias

12. ¿Los números de casos son enumerados por abogados de manera correlativa, o de manera general por el Centro – SIJPLU EL ALTO. Señale los procedimientos aplicados para su archivo y custodia del mismo?

A mediados del mes de junio recién se empezó a numerar los Formularios de Orientación Jurídica.

13. El Centro SIJPLU – EL ALTO cuenta con un Cronograma de Capacitación al Personal para la gestión 2015 y 2016. Señale su última capacitación.

No existe cronograma pero si nos notifican con Instructivos para asistir a capacitaciones, el último instructivo es de fecha 15 de junio.

14. ¿Señale la periodicidad de actualización de su curriculum ante el Ministerio de Justicia - Unidad de Recursos Humanos?

Mi persona está a contrato y supongo si existirá recontractación nos solicitaran una actualización



15. ¿Que otro idioma nativo habla y si cuenta con Certificado. Señale si es básico, medio y avanzado?

Si cuento con certificado de lengua Aymará en nivel medio

16. ¿El Centro SIJPLU – EL ALTO cuenta con un registro físico de la programación de audiencias de Conciliación actualmente y de la gestión 2015?

No, ya que cada abogado lleva sus procesos y su tablilla de audiencias, sin embargo debemos realizar una papeleta de salida, en el mes de junio se nos instruyó a llenar un cuaderno de salidas.

17. ¿Actualmente existe sanciones por incumplimiento en la remisión de informes mensuales?

No, ya que todos tenemos la instrucción de entregar nuestros informes mensuales cada 5 de mes y con relación a hojas de ruta señala el plazo a presentar, ya sea de 24 o 48 horas.

18. ¿Qué procedimientos y documentos aplica para remitir al usuario al servicio de Psicología?

Con anterioridad solo el llenado de ficha de atención para patrocinio, en el mes de junio se nos instruyó adjuntar la copia del formulario de Orientación Jurídica.

19. ¿Cuenta con un Registro Único de las Conciliaciones?

Aún esta información no entra dentro mis competencias.