

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



TRABAJO DIRIGIDO

**“OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA
ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS
POR PAGAR DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO GESTIONES 2014 AL 2015”**

Trabajo Dirigido presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: VANIA VICTORIA REYES
VANEZA SANDIVEL SANCHEZ ZEGARRA

Tutor Académico: Lic. NICÓMEDES RENÉ MEJÍA FLORES

LA PAZ – BOLIVIA
2020

DEDICATORIA

A nuestros Padres, por darnos la vida, por su actitud valerosa ante las adversidades de la vida, nos enseñaron a ser constantes en el esfuerzo, inculcándonos valores de Honestidad, Respeto y Responsabilidad.

Carmen Rosa Reyes Quisberth.

Cesar Sánchez Aruquipa.

Filomena Zegarra Lipa.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar te agradecemos a ti Dios Todo poderoso, fuente de todo bien y fortaleza, por tu infinito amor, por darnos sabiduría y entendimiento en la realización del Trabajo Dirigido, gracias por darnos la fuerza y el coraje para hacer este sueño realidad y por estar con nosotras en cada momento de nuestras vidas.

A nuestros Padres, gracias a ellos hemos llegado a realizar lo más grande de nuestras metas la cual constituye la herencia más valiosa que pudiéramos recibir, fruto del inmenso apoyo, amor y confianza que en nosotras depositaron y por lo cual les estaremos eternamente agradecidas.

A nuestro Tutor Académico, Lic. Nicomedes Rene Mejía Flores, que con paciencia dedico su tiempo, en el seguimiento y revisión del presente Trabajo y brindo sugerencias que han contribuido a la culminación del Trabajo.

A los miembros de nuestro Tribunal Revisor, Mg. Lic. Luis Alberto Mendoza M., Lic. Esperanza Mejillones R. y Mg. Sc. Javier A. Mendoza Elías, por su paciencia y tiempo que dedicaron en principio en la revisión del Trabajo y las sugerencias que nos brindaron para mejorarlo.

A todos nuestros Docentes de la Carrera de Contaduría Pública, quienes nos supieron transmitir conocimientos durante los años de estudio, mismos que fueron de gran utilidad del presente Trabajo y para desafiar los nuevos retos que día a día enfrentaremos.

A nuestro Tutor Institucional y a todo al miembro que nos colaboró de la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo por transmitirnos sus conocimientos, durante el desarrollo del Trabajo Dirigido.

Dios los bendiga, Muchísimas Gracias....

Reyes Vania Victoria.
Sánchez Zegarra Vaneza Sandivel.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. MODALIDAD DE TITULACIÓN.....	2
1.3. CONVENIO	3
CAPÍTULO II MARCO INSTITUCIONAL	4
2.1. ANTECEDENTE INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA	4
2.2. ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA INSTITUCIÓN	5
2.2.1. Misión.....	8
2.2.2. Visión	8
2.2.3. Objetivos.....	8
2.3. Estructura Organizativa: ⁴	15
2.4. UNIDAD FINANCIERA.....	17
2.4.1. Objetivo	17
CAPÍTULO III.....	19
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
3.1.1. Formulación del problema.....	20
3.2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO.....	20
3.2.1. Justificación Teórica.....	20
3.2.2. Justificación Metodológica.....	21
3.2.3. Justificación Práctica.....	21
3.3. ALCANCE O LÍMITES	21
3.4. ESPACIALIDAD	21
3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	22
3.5.1. Variable independiente.....	22
3.5.2. Variable Dependiente	22
3.6. OBJETIVOS	22

3.6.1. Objetivo general.....	22
3.6.2. Objetivos Específicos	22
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	24
4.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
4.1.1. Método Descriptivo.....	24
4.1.2. Método Explicativo	25
4.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	25
4.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	26
4.3.1. Fuentes de investigación primarias	26
4.3.2. Fuentes Secundarias	26
4.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	27
4.4.1. Técnicas Verbales	27
4.4.2. Técnicas Físicas	27
4.4.3. Técnicas Documentales.....	27
CAPÍTULO V.....	28
5.1. MARCO TEÓRICO	28
5.1.1. Concepto de Optimización	28
5.1.2. Proceso administrativo	28
5.1.3. Contabilidad.....	30
5.1.4. Concepto de cuentas por cobrar.....	30
5.1.5. Concepto de cuentas por pagar	30
5.1.6. Concepto de Cuentas por Pagar a Largo Plazo y Corto Plazo	30
5.1.7. Concepto de Cuentas por Cobrar a Largo Plazo y Corto Plazo.....	31
5.1.8. Cargo de Cuenta o Fondos en Avance	31
5.1.8. Cuentadante	32
5.1.9. Rendición de Cuentas	32
5.1.10. Documentación de Respaldo	32
5.1.11. Malversación de Fondos.....	32
5.1.12. Sistema Integrado de Administración Financiera (SIGEP).....	33
5.1.13. Planilla de Rendición de Cuentas	33
5.1.14. Nota de Observación.....	33

5.1.15. Beneficiario	33
5.1.16. Tipos de gastos en el sector público	34
5.1.17. Control Interno Gubernamental.....	34
5.1.17.1. Ambiente o entorno de control.....	35
5.1.17.2. Evaluación de riesgos	36
5.1.17.3. Actividades de control.....	36
5.1.17.4. Información y comunicación	36
5.1.17.5. Supervisión y seguimiento del sistema de control.....	36
5.1.18. Responsabilidad por la Función Pública	37
5.1.18.1. Responsabilidad Administrativa	37
5.1.18.2. Responsabilidad Ejecutiva.....	37
5.1.18.3. Responsabilidad Civil	38
5.1.18.4. Responsabilidad Penal	38
5.1.19. Servidor Público	39
CAPÍTULO VI.....	40
6.1. MARCO NORMATIVO GENERAL	40
6.1.1. Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional.....	40
6.1.2. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales - SAFCO	40
6.1.3. Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública	41
6.2. MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO	41
6.2.1. Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada Resolución Suprema N° 222957 del 4 de marzo de 2005	41
6.2.2. Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada (RE – SCI).....	42
CAPÍTULO VII.....	43
MARCO PRÁCTICO	43
7.1 RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN	43
7.2. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INEXISTENTES.....	43
7.3. SITUACIÓN ANTERIOR A LA GESTIÓN 2016	44
7.3.1. CUENTAS POR COBRAR	44
7.3.2 DEUDA PENDIENTE DE COBRO GESTIONES 2014-2015	45
7.3.3. CUENTAS POR PAGAR	47

7.3.4. DEUDA PENDIENTE DE PAGO.....	47
7.4. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS” CUENTAS POR COBRAR Y CUENTA POR PAGAR” GESTIONES ANTERIORES AL 2016	48
7.4.1. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS.....	48
7.4.2. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS.....	49
7.4.3. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS.....	50
CAPÍTULO VIII	52
PROPUESTA.....	52
8.1. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA.....	52
8.2. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL (CUENTAS POR COBRAR).....	52
8.2.1. COBRO DE CUENTAS PENDIENTES DE DESCARGO	54
8.2.2. DETERMINACION DE PLAZOS	54
8.2.3. SALDO ACTUALIZADO GESTION 2017	55
8.2.4. SALDO ACTUALIZADO	55
8.3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL (CUENTAS POR PAGAR).....	55
8.3.1. Registro de gastos en el SIGEP	55
8.3.2. PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS... ..	56
8.3.3. PAGO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OBLIGACIONES PENDIENTES	57
8.3.4. DETERMINACIÓN DE PLAZOS DE PAGO	57
8.3.5. SALDO ACTUALIZADO GESTION 2017	58
8.4. DIAGRAMA DE FLUJO DE CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR..	58
8.4.1. ALCANCE	58
8.4.2. DEFINICIONES.....	58
8.5. LINEAMIENTOS CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR.	60
8.6. DIAGRAMA DEL FLUJO DE PROCESO	63
8.7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	64
CAPITULO X.....	67
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	67
10.1. CONCLUSION.....	67
10.1.1. EN CUANTO A LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS.....	67
10.1.2. EN CUANTO AL TRABAJO DIRIGIDO	67

10.1.3. RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo dirigido fue desarrollado en la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo, con el fin de optimizar los procesos administrativos y limitar los riesgos internos y externos que afectan las actividades de la organización, proporcionando un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos de eficacia y eficiencia de las operaciones, de confiabilidad de la información financiera y de cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, así como las iniciativas de calidad establecidas.

El presente trabajo, se realizó con el propósito de optimizar los procesos administrativos de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la Defensoría del Pueblo, para disminuir los cargos de cuenta documentados entregados a ex personal de la institución y las obligaciones pendientes de pago con proveedores.

Se procedió a su análisis y diagnóstico sobre la forma como están siendo desarrolladas las actividades administrativas relacionadas con las cuentas por cobrar y por pagar. Conociendo el problema de la entidad del sector público, se propuso un modelo práctico y completo de lineamientos a seguir durante el proceso.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad todos los organismos de Estado, en cualquiera de sus tres poderes, entidades del Sector Público sin excepción, entendiéndose por tales la Presidencia y Vice-presidencia del Estado Plurinacional, los Ministerios, las Unidades Administrativas de la Contraloría General del Estado y de los Órganos Electorales; Banco Central de Bolivia, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, las Entidades Estatales de Intermediación Financiera, Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, los Gobiernos Departamentales, las Municipalidades y las Universidades; las Instituciones, Organismos y Empresas de los Gobiernos Nacionales, Departamentales y Locales, y toda otra persona jurídica donde el Estado tenga la mayoría del patrimonio quedando comprendidos en esta enunciación todos los que de cualquier manera y en cualquier carácter, integran el conjunto de las jurisdicciones contempladas en el Presupuesto General de la Nación, quedan sujetos a las disposiciones de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental.

Así todos los sujetos contemplados anteriormente por cualquier modalidad contractual que se hayan formalizado, deberán cumplir con procedimientos del empleo o destino y resultados de los recursos que le fueron confiados demostrando licitud y transparencia en el desempeño de sus funciones con eficacia, economía y eficiencia, dando cumplimiento al artículo 27 inciso c) de la Ley 1178:

Toda entidad, funcionario o persona que recaude, reciba, pague o custodie fondos, valores o bienes del Estado, tiene la obligación de rendir cuenta de la administración a su cargo por intermedio del sistema contable especificando la documentación sustantiva y las condiciones de su archivo”.¹

¹ LeyNº 1178 de -Administración y Control Gubernamentales# SAFCO Capítulo IV Atribuciones Institucionales



Los servidores públicos y otros que manejen o gasten fondos públicos son responsables de establecer y mantener controles efectivos para asegurar que se cumplan los objetivos y metas consecuentes; que los recursos estén salvaguardados, que se observen las leyes y regulaciones; que se obtenga y conserve información confiable y que esta pueda ser de dominio público. Estas personas también son responsables ante el público y ante otros niveles y ramas de gobierno por el uso de recursos públicos y, como parte de la rendición de cuentas, deben presentar reportes de manera periódica.

El presente trabajo tiene como objetivo optimizar los procesos administrativos de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la Defensoría del Pueblo.

1.2. MODALIDAD DE TITULACIÓN

En concordancia con las disposiciones universitarias una de las modalidades de graduación establecidas para acceder al Título Académico de Licenciatura, para los egresados (as) 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, dicha modalidad de titulación consiste en realizar trabajos prácticos especializados en el área financiera con supervisión, fiscalización y evaluación de profesionales en calidad de asesores, guías miembros o tutor institucional de la misma institución pública.

La Defensoría del Pueblo mediante Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Mayor de San Andrés acuerdan iniciar un Programa Trabajos Dirigidos que permita la mutua cooperación en materia académica para beneficio de ambas instituciones en especial a estudiantes de último año o egresados de esta Casa de Estudios Superiores, de manera que los beneficiarios puedan adquirir experiencia en las distintas unidades. En este sentido la Unidad Financiera emitirá un informe certificando las actividades realizadas.



1.3. CONVENIO

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



CAPÍTULO II

MARCO INSTITUCIONAL

2.1. ANTECEDENTE INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA

La Defensoría del Pueblo ingresó al escenario público como Defensor del Pueblo, luego de una iniciativa de la sociedad civil alentada por el Capítulo Boliviano del Ombudsman, conformado por un grupo plural de personalidades.

En 1992 se incorpora a la Constitución Política del Estado y en 1997 el Congreso Nacional aprueba la Ley 1818 que establece la forma de organización y las atribuciones de esta institución.

El pleno del Congreso Nacional reunido en sesión especial, eligió con más de dos tercios de votos a la periodista Ana María Romero de Campero como la primera Defensora del Pueblo el 26 de marzo de 1998 y a los cinco días, el Presidente del Congreso Nacional, Jorge Quiroga Ramírez, tomó el juramento de ley a la nueva autoridad.

Las actividades públicas del Defensor del Pueblo se iniciaron oficialmente el jueves 1 de octubre, en oficinas alquiladas ubicadas en la calle Heriberto Gutiérrez 2374 del barrio San Jorge de La Paz.

Además de las primeras quejas presentadas en la institución se llevaron adelante diversas actuaciones de oficio como la de migrantes en la Argentina, ciudadanos peruanos refugiados políticos o reclusos y migrantes en Italia, o la gestión desarrollada en la –guerra del aguall, donde en todo momento, se exigió el respeto a los derechos humanos.

Este primer año del Defensor del Pueblo se caracterizó por dar inicio a la –magistratura de la persuasiónll que plantea como primer objetivo el de velar por el respeto a los derechos de

Las personas y de la sociedad y exigir a los funcionarios estatales que cumplan con sus deberes legales.



Resolución Administrativa N° DP-A-87/2016, que el artículo 232 de Constitución Política del Estado establece que: -La administración pública se rige por principios de legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados

Que, el artículo 306 de la Constitución Política del Estado establece que: -el modelo económico boliviano es plural y está orientado a mejorar la calidad de vida y el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos.

Que, el artículo 218 parágrafo III de la Constitución Política del Estado establece que; -la defensoría del pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad.

La Defensoría del Pueblo es la institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales.

Asimismo, le corresponderá la promoción y defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas, interculturales, afro - bolivianos y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior, en coordinación con las Instancias correspondientes.

La Defensoría del Pueblo tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, está sometida al control fiscal y tiene su sede en la ciudad de La Paz.

2.2. ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA INSTITUCIÓN

La Defensoría del Pueblo velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos.



PRINCIPIOS RECTORES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

- **Accesibilidad.** La Defensoría del Pueblo deberá otorgar a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando patrocinios, trámites o condiciones para su intervención.
- **Celeridad.** Los asuntos de competencia de la Defensoría del Pueblo, serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.
- **Gratuidad.** Todos los servicios, apoyos y asesoramientos de la Defensoría del Pueblo, serán gratuitos.
- **Interculturalidad.** La Defensoría del Pueblo promoverá la interculturalidad entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones, para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.
- **Solidaridad y Servicio al Pueblo.** Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos.
- **Oficiosidad.** La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato.
- **Motivación de los Actos.** Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo, deben tener la debida motivación derivadas del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo, así como de corroborar si los mismos se apegan al ordenamiento jurídico.
- **Confidencialidad y Reserva.** La Defensoría del Pueblo tiene la obligación de proteger la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o proporcionan información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales. En estos casos, la información recogida puede ser declarada de carácter reservada.



➤ Son atribuciones de la Defensoría del Pueblo:

- Interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de amparo constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, en casos de vulneración de derechos individuales y colectivos manifiestamente.
- Presentar Proyectos de Ley y proponer modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, en materia de su competencia, en diferentes niveles de gobierno.
- Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales, e instar al Ministerio Público el inicio de las acciones legales que correspondan.
- Solicitar a las autoridades, servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas y cooperativas que prestan servicios públicos, o autoridades indígena originario campesinas, la información que requiera para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.
- Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales, y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento, vigencia y promoción de los derechos humanos, a todos los órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.
- Acceder libremente a los centros de detención e internación, policial o militar; institutos de formación policial o militar, casas de acogida, centros de atención de la niñez y adolescencia, y de adultos mayores; hospitales, centros de salud o instituciones que brindan servicios de salud; refugios temporales; centros de formación y educación; sin que pueda oponerse objeción alguna, a efectos de velar por el cumplimiento y promoción de los derechos de las personas que ahí se encuentran.
- Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de excepción.



- Asistir con prontitud y sin discriminación a las personas que soliciten sus servicios.
- Elaborar los reglamentos y la normativa interna para el ejercicio de sus funciones, en el marco de la presente Ley.
- Interponer las acciones correspondientes contra las autoridades o servidoras y servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas o cooperativas que presten servicios públicos, o autoridades indígenas originario campesinas, en caso de no ser atendidas sus solicitudes.

La Defensoría del Pueblo estará dirigida por la Defensora o el Defensor del Pueblo, designado por la Asamblea Legislativa Plurinacional, quien será responsable del funcionamiento y decisiones de las Delegadas o los Delegados Defensoriales Adjuntos, Departamentales y Especiales.

2.2.1. Misión

- Conciencia comprometida por los derechos humanos²

2.2.2. Visión

- Somos una institución pública al servicio del pueblo boliviano, referente de derechos humanos que contribuye a la construcción del Estado Plurinacional³

2.2.3. Objetivos

- a) Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.
- b) Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos

² Manual de Organización y Funciones (MOF) En vigencia del 09 de septiembre de 2016

³ Manual de Organización y Funciones (MOF) En vigencia del 09 de septiembre de 2016



humanos y la cultura de diálogo y paz.

- c) Impulsar acciones transformadoras de las relaciones de poder y convivencia como forma de superación de la desigualdad e inequidad.
- d) Promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención.
- e) Promover el cumplimiento de los derechos específicos establecidos en la Constitución Política del Estado, en los Instrumentos Internacionales de derechos humanos y en las Leyes. Promover el cumplimiento de los derechos específicos de la infancia, niñez y adolescencia, y de los derechos de las mujeres y grupos vulnerables, con énfasis en medidas contra la violencia y discriminación.
- f) Promover y difundir el respeto a los principios y valores del Estado Plurinacional de Bolivia.
- g) Diseñar, ejecutar y supervisar políticas, programas y proyectos institucionales para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos.
- h) Promover y ejecutar campañas de comunicación, información y sensibilización de la opinión pública para el conocimiento, comprensión y defensa de los derechos humanos.
- i) Servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados.
- j) Velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos individuales y colectivos e intereses legítimos de las personas contra arbitrariedades, deficiencias y errores cometidos en la prestación de los mismos.
- k) Impulsar la participación ciudadana para vigilar la vigencia de los derechos y garantías constitucionales.
- l) Desarrollar investigaciones a denuncia o de oficio, audiencias públicas, orientación ciudadana, generar alertas tempranas y recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos para garantizar la vigencia plena de los derechos humanos.
- m) Ejercer la representación legal de la Defensoría del Pueblo.
- n) Designar y cesar de sus funciones a las Delegadas o los Delegados Defensoriales Adjuntos, Departamentales y Especiales, así como a las servidoras y servidores públicos de la institución.
- o) Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la



Defensoría del Pueblo.

- p) Suscribir convenios interinstitucionales y alianzas, en el marco de la Ley y los objetivos institucionales, con Organismos Internacionales establecidos en Bolivia, entidades públicas, instituciones académicas, Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones sociales, pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y el pueblo afro boliviano, para la realización de actividades, programas y proyectos, e iniciativas de promoción y difusión de los derechos humanos; y de cooperación técnica o financiera con instituciones nacionales o extranjeras.
- q) La Defensora o el Defensor del Pueblo puede actuar como parte o como coadyuvante en las acciones de defensa establecidas en la Constitución Política del Estado, sea de oficio o a solicitud de parte.
- r) Promover la ratificación, adhesión o suscripción de Tratados y Convenciones Internacionales sobre derechos humanos, velar por su observancia y promover su difusión y aplicación.
- s) Elaborar y presentar informes temáticos o periódicos sobre temas de su competencia, a las Comisiones de la Asamblea Legislativa Plurinacional, a la Asamblea Legislativa Plurinacional y a los sistemas de protección internacional de derechos humanos, cuando le sean requeridos.
- t) Promover el cumplimiento de los derechos de las naciones y pueblos indígena, originario campesinos, comunidades interculturales y del pueblo afro boliviano; mujeres, niñez y adolescencia, y de las poblaciones en situación de vulnerabilidad; de las consumidoras y los consumidores, usuarias y usuarios de servicios públicos; así como los derechos de la Madre Tierra y el acceso al agua como derecho humano fundamental.

Objetivos Institucionales del Defensoría del Pueblo

- a) Proponer y Coadyuvar el ejercicio pleno de los Derechos Fundamentales, para alcanzar una Justicia Social en Cumplimiento de la Constitución Política del Estado (C.P.E).
- b) Promover la Construcción e Implementación del Sistema de Justicia Plural, generando condiciones de Igualdad en la Defensa, Protección, Acceso, Ejercicio y Restitución de los



Derechos Fundamentales.

- c) Formular e Implementar Políticas, Normas, Planes y Programas en el marco de la Constitución Política del Estado (C.P.E), promoviendo la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, Niños, Niñas, Adolescentes, Jóvenes, Personas adultas mayores y Personas con Discapacidad.
- d) Elaborar, proponer y ejecutar planes para la prevención de vulneración de Derechos Humanos en episodios conflictivos y gestionar pacíficamente la conflictividad a través de la mediación, negociación y la promoción del diálogo responsable.
- e) Generar mecanismos de alerta temprana para la atención de demandas sociales por las instancias públicas competentes.
- f) Generar mecanismos institucionales para velar por la prevención de vulneración de Derechos Humanos durante episodios conflictivos.
- g) Coordinar institucional e interinstitucionalmente las gestiones necesarias para la gestión pacífica del conflicto.
- h) Administrar y coordinar el desarrollo e implementación del Sistema Informático de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad a nivel regional y nacional.
- i) Desarrollar, ejecutar y supervisar el cumplimiento de la política institucional sobre prevención y gestión pacífica de la conflictividad.
- j) Generar estrategias y protocolos de intervención en episodios conflictivos sociales en que se susciten vulneración de Derechos Humanos, para su aplicación en las oficinas departamentales y regionales.
- k) Realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los resultados del POA de la Unidad.
- l) Otras funciones asignadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva o necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la Defensoría del Pueblo.

Principios y Valores

La nueva Ley 870 del Defensor del Pueblo, en su artículo 4 define principios para la actuación de la Defensoría del Pueblo, de estos mismo se desprenden los valores institucionales los cuales son presentados en el cuadro siguiente:



PRINCIPIOS:

- a) **Accesibilidad.** La Defensoría del Pueblo deberá otorgar a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando patrocinios, trámites o condiciones para su intervención.
- b) **Celeridad.** Los asuntos de competencia de la Defensoría del Pueblo, serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.
- c) **Gratuidad.** Todos los servicios, apoyos Y asesoramientos de la Defensoría del Pueblo, serán gratuitos.
- d) **Interculturalidad.** La Defensoría del Pueblo promoverá la interculturalidad entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones, para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.
- e) **Solidaridad y Servicio al Pueblo.** Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos.
- f) **Oficiosidad.** La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato.
- g) **Motivación de los Actos.** Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo, deben tener la debida motivación derivadas del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo, así como de corroborar si los mismos se apegan al ordenamiento jurídico.
- h) **Confidencialidad y Reserva.** La Defensoría del Pueblo tiene la obligación de proteger la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o proporcionan información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales. En estos casos, la información recogida puede ser declarada de carácter reservada.



VALORES:

- a) Justicia. Tenemos como horizonte y práctica cotidiana el velar por el acceso a la justicia para todos, reconociendo la responsabilidad de la sociedad en todos sus niveles de forma integral para con ella, especialmente de las personas con derechos vulnerables.
- b) Compromiso. Nos comprometemos con la defensa, promoción y ejercicio de los Derechos Humanos de los bolivianos y las bolivianas, a los que consideramos la base, sustento y guía imprescindible para la construcción, vigencia y consolidación del Estado Plurinacional.
- c) Transparencia. Mantenemos nuestro accionar de forma profesional en el marco de las normas y leyes, como ejemplo de legalidad, dispuestos en todo momento a dar cuenta de nuestras actividades
- d) Objetividad. Somos imparciales, estamos libres de prejuicios, nos guiamos por mantener una posición neutral en el marco de las normas y las leyes, escuchamos las posiciones sin juicio de valor para brindar un servicio integral.
- e) Respeto. Reconocemos, apreciamos y valoramos las cualidades de los demás con tolerancia, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas; en función del pluralismo de nuestra nación y su diversidad.
- f) Pro-actividad. Asumimos la responsabilidad de la iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras eficaces, siendo oportunos en nuestro actuar.

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

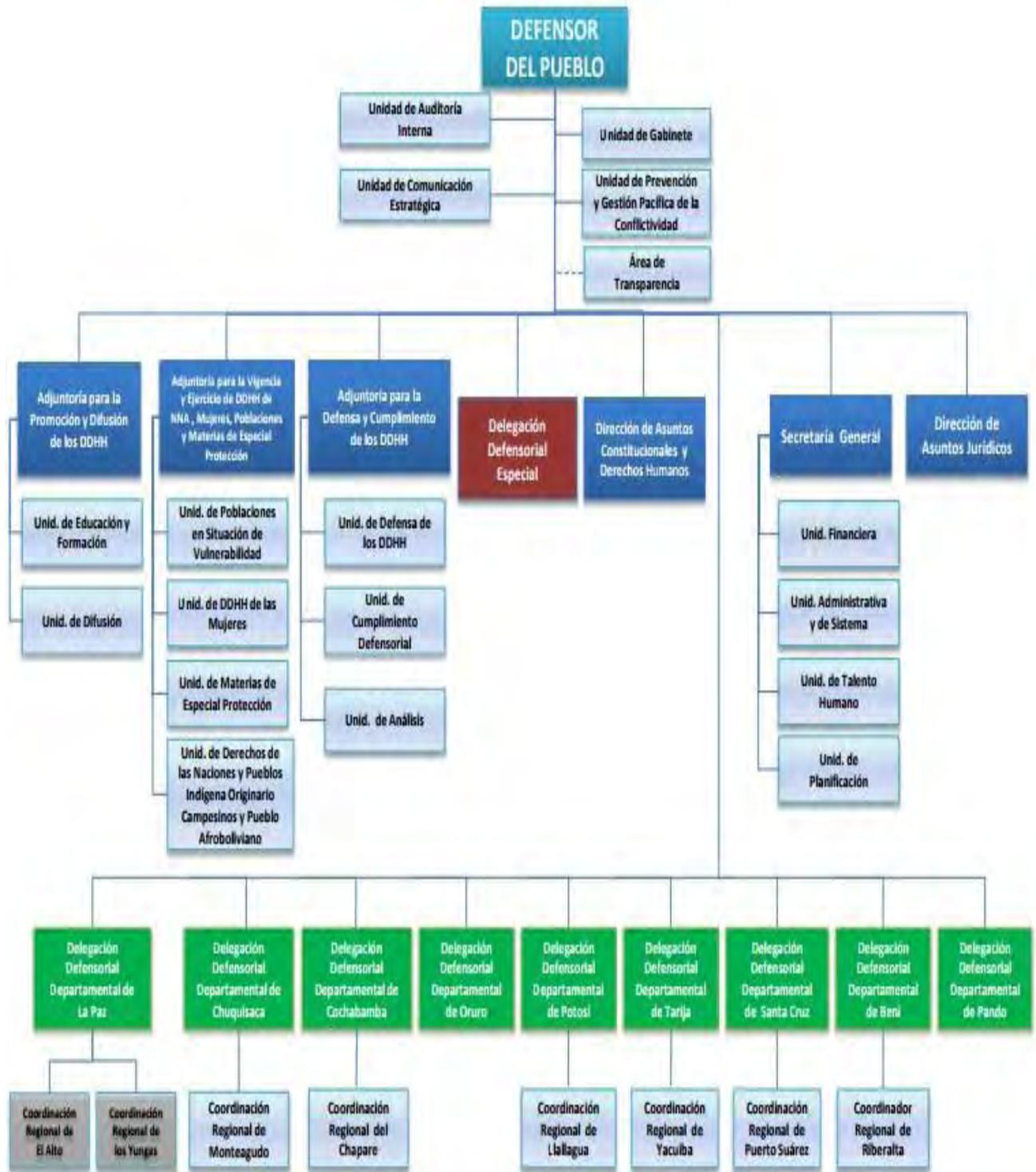
- a) Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.
- b) Suscribir convenios interinstitucionales y alianzas, en el marco de la Ley y los objetivos institucionales, con Organismos Internacionales establecidos en Bolivia, entidades públicas, instituciones académicas, Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones sociales, pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y el pueblo afroboliviano, para la realización de actividades, programas y proyectos, e iniciativas de promoción y difusión de los Derechos Humanos; y de cooperación técnica o financiera con instituciones nacionales o extranjeras.



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



2.3. Estructura Organizativa:⁴⁴



⁴ <http://www.defensoria.gob.bo/archivos/PEI.2012-2016.DEFENSORIA>.



CLASIFICACIÓN POR TIPO DE FUNCIÓN

La Defensoría del Pueblo establece en su estructura organizacional la siguiente clasificación por tipo de función:

- **Sustantivas:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales que contribuyen directamente a la consecución de objetivos estratégicos y que están relacionadas con el fin mismo de la institución.
- **Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución y prestan servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- **Asesoramiento:** Cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

NIVELES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Defensoría del Pueblo establece en su estructura organizacional, los siguientes niveles jerárquicos:

- a) **Nivel Directivo/Estratégico:** Conformado por el Despacho del Defensor del Pueblo, que es la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Institución, responsable de la formulación de políticas y estrategias orientadas a asegurar una gestión eficiente y transparente, dando los lineamientos para su funcionamiento.
- b) **Nivel Ejecutivo:** En este nivel se aplican las políticas y se toman las decisiones para el funcionamiento de la institución de acuerdo a los lineamientos definidos en el nivel directivo, está conformado por las y los Adjuntos, la/el Delegado Especial, las/los Directores y Secretaria General.
- c) **Nivel Operativo:** y Unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, donde se ejecutan las operaciones de la institución, en base a las políticas y estrategias definidas.
- d) **Nivel de Asesoramiento:** Unidad de Gabinete, Unidad de Comunicación Estratégica, Unidad de Prevención de Conflictos y Unidad de Auditoría Interna y Transparencia, cuyas funciones son de asesoramiento a la Máxima Autoridad Ejecutiva, contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución y prestan servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.



2.4. UNIDAD FINANCIERA

2.4.1. Objetivo

- Realizar la consolidación y coordinar la presentación del anteproyecto de presupuesto institucional al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para su incorporación al Presupuesto General del Estado.
- Efectuar las modificaciones presupuestarias en el marco de la normativa vigente.
- Gestión e inscripción de los recursos adicionales de donación externa originados en convenios suscritos por la Defensoría del Pueblo.
- Supervisar el manejo presupuestario y financiero a nivel nacional.
- Realizar evaluaciones al presupuesto y proponer traspasos presupuestarios necesarios, según normas vigentes.
- Preparar información de la ejecución presupuestaria para realizar seguimiento y evaluación del mismo y en el marco de la planificación estratégica y operativa.
- Realizar los desembolsos de recursos solicitados en el marco de la normativa vigente.
- Emitir los Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo.
- Proporcionar información a los auditores internos y externos.
- Emitir informes financieros ejecutivos mensuales.
- Presentar las declaraciones juradas y cumplir con las obligaciones tributarias según normativa vigente.
- Atender y procesar las solicitudes y descargos de pasajes y viáticos y efectuar el cumplimiento de la reglamentación vigente sobre la temática.
- Administrar el Sistema de Contabilidad Integrada, ejecutando las labores de registro presupuestario, registro contable y de tesorería.
- Generar información financiera oportuna y útil para la toma de decisiones de la Defensoría del Pueblo
- Elaborar y remitir los flujos de efectivo a la Dirección General de Contabilidad Fiscal cuando corresponda.
- Implantar las recomendaciones de auditores externos e internos.



- Realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los resultados del POA de la Unidad.
- Otras funciones que sean necesarias en el marco de sus competencias para el cumplimiento del objetivo de la unidad

Planificar, dirigir y controlar el talento humano y los recursos financieros, tecnológicos y materiales de la institución cumpliendo las normas legales vigentes y en observancia de la Ley SAFCO y sus reglamentos en el marco de los principios de integridad y transparencia institucional.⁵

⁵ Página de la Defensoría: www.defensoria.gob.bo.



CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cada vez es mayor la necesidad de los ciudadanos de conocer cómo fueron administrados los recursos confiados a los Servidores Públicos, quienes tienen la responsabilidad de rendir cuentas de su gestión. En este sentido, la preparación de registros y la presentación de Estados Financieros contribuyen a los Servidores Públicos en el proceso de rendición de cuentas y otorga credibilidad a la información generada por los Sistemas de Administración y Control Gubernamental establecidas en la Ley 1178.

Al respecto, el Sistema de Contabilidad Gubernamental Integrada es uno de los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales que constituye un conjunto de principios, normas y procedimientos técnicos, que permiten el registro sistemático de las transacciones presupuestarias, financieras y patrimoniales de las entidades del Sector Público en un sistema común, oportuno y confiable con el objeto de satisfacer la necesidad de información destinada al control y apoyo del proceso de toma de decisiones de los administradores, cumplir normas legales y brindar información a terceros interesados en la gestión pública.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo, busca lograr el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, programas, prestación de servicios y los proyectos del Sector Público, además de desarrollar la capacidad administrativa para identificar y comprobar el manejo correcto de los recursos del Estado.

Por esta razón, surge la necesidad de efectuar una revisión Objetiva, Sistemática, Profesional e Independiente sobre el Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico Administrativo y Otras Normas Legales con relación a los saldos de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, a Corto



Plazo y a Largo Plazo correspondientes a Pasajes y Viáticos, Fondos en Avance pagos que se encuentran en proceso de devolución y reintegración a los Fondos de la Defensoría del Pueblo, mismos que fueron el resultado inadecuado de control al momento de realizar la respectiva devolución a Pasajes y Viáticos, Fondos en Avance, dentro del plazo de la misma, ocasionando negligencia y daño económico al Estado; por parte de los servidores Públicos o ex Servidores Públicos.

Además; de no tener el control y realizar el seguimiento sobre el exigible dentro de las Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, a corto plazo y a largo plazo correspondientes a gestiones anteriores al 2016 de devolución y reintegración, expuestos dentro de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016, involucrando a servidores y ex servidores públicos.

3.1.1. Formulación del problema

¿La optimización de procedimientos administrativos para las cuentas por cobrar y cuentas por pagar permitirán la recuperación de fondos pendientes de descargo y el pago de adeudos de gestiones pasadas en la Defensoría del Pueblo?

3.2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

3.2.1. Justificación Teórica

El presente trabajo adquiere relevancia considerando que enfatiza la importancia del cumplimiento de Resoluciones Internas dentro de la Unidad Financiera en materia de rendición de cuentas de los recursos provenientes del Estado hacia su eficiente utilización por parte de las instituciones públicas como es el caso de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016 con el fin de realizar las acciones correctivas y pertinentes en la Institución.



3.2.2. Justificación Metodológica

La metodología que se aplicara para la obtención de la información y documentación conveniente, suficiente y razonable para respaldar la optimización de los procesos administrativos para la actualización y control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar reflejados en los estados financieros de la Defensoría de Pueblo, se fundamentaran en la investigación y análisis de las diferentes operaciones realizadas por la Unidad Financiera.

3.2.3. Justificación Práctica

Los resultados de la optimización, permitirán realizar el diseño de procedimientos de control para las cuentas por cobrar y pagar de la Defensoría del Pueblo y sugerir procedimientos de control, a objeto de generar información financiera confiable, veraz y oportuna.

3.3. ALCANCE O LÍMITES

Ejecutamos nuestra evaluación de acuerdo con los Registros Contables establecidos en gestiones anteriores de los Sistemas Contables: Sistema de Gestión y Modernización Administrativa (SIGMA), SINCOM, (LAYER) y Sistema de Gestión Pública (SIGEP), de la Defensoría del Pueblo, así mismo nuestro alcance incluirá la revisión del 100% de los casos de devolución y recuperación de las Cuentas por Cobrar a Largo y Corto Plazo y el pago de la Cuentas por Pagar a Largo y Corto Plazo.

3.4. ESPACIALIDAD

El trabajo dirigido se efectuó en las instalaciones de la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo, Oficina Central (La Paz) ubicado en la calle Colombia, N° 440 - Zona San Pedro.



3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Variable independiente

Los estados financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016.

3.5.2. Variable Dependiente

Diseño de los procedimientos administrativos para la actualización y control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, que permitan la recuperación de los recursos entregados mediante cargo de cuenta y el pago de adeudos al 31 de diciembre de 2016; y que el presente trabajo sea implementado por la Defensoría del Pueblo.

3.6. OBJETIVOS

3.6.1. Objetivo general

La optimización y diseño de procesos administrativos para la actualización y control para cuentas por cobrar y cuentas por pagar, que permitan la recuperación de los recursos entregados y el pago de adeudos de la Defensoría del Pueblo, verificando el cumplimiento de las Leyes y Resoluciones Internas que regulen dichos procedimientos y los hechos que respaldan, así como de su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la entidad.

3.6.2. Objetivos Específicos

Los Objetivos Específicos serán:

- a) Evaluar el sistema de control interno administrativo y contable actual de la entidad.
- b) Realizar el relevamiento de información general sobre las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar reflejados en los Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016.



- c) Verificar el correcto registro y contabilización de los fondos entregados que se encuentren pendientes de cobro y de los saldos adeudados pendientes de pago.
- d) Formular recomendaciones que eliminen o minimicen las causas de las deficiencias de la Optimización de los Procesos Administrativos durante el Trabajo Dirigido.



CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se utilizó el tipo de método descriptivo, para tener una mejor exactitud en el trabajo realizado, rigiéndonos en función a cronograma de actividades y alcanzar los objetivos establecidos.

4.1.1. Método Descriptivo

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis, este tipo de estudios orientará nuestros objetivos a determinar y describir cómo son esos hechos, o conceptos relevantes de nuestro tema a investigar.⁶

Esto es, un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas.

Este tipo de estudio se basa en la aplicación detallada de las características de este tema que se está evaluando, describiendo procedimientos, registros, formularios, archivos empleados y unidades que intervienen en el proceso de las Cuentas por Cobrar y Pagar.

Se utiliza para establecer el comportamiento del rubro de cuentas por cobrar y pagar a Largo Plazo y Corto Plazo, correspondiente a fondos en avance, pasajes y viáticos, en proceso de devolución de la Defensoría del Pueblo.

La aplicación de este tipo de investigación permitirá describir, comparar y evaluar la información y los documentos relativos a las actividades al Sistema de Contabilidad Integrada identificando posibles deficiencias de los registros contables y exposición del Estado de Resultados de Ingresos y Egresos de la Defensoría del Pueblo.

⁶ Gómez, Marcelo. 2009. Introducción a la Metodología de Investigación Científica. 2º edición Córdoba Brujas. Pág. 74
Página | 24



4.1.2. Método Explicativo

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos. Como su nombre los indica, su interés se centra en explicar que ocurre. Pretende establecer las causas, de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.⁷

En tal sentido, en el desarrollo del Trabajo Dirigido, la aplicación de este tipo de investigación permitirá analizar la información de origen y/o condición de los hechos, identificando deficiencias en las actividades de la unidad financiera de la Defensoría del Pueblo.

4.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas de recolección de información son procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias, suficientes y competentes que le permitan formar un juicio profesional y objetivo.

Durante la ejecución de cada una de las fases que demanda el tema se fue determinando las técnicas a emplearse.

Las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

- **Observación:** La observación tiene gran importancia en la Optimización de las Cuentas dado el "Enfoque Directo" que consiste en "observar" la ejecución tal como es realmente.
- **Entrevistas:** Consiste en obtener información del personal de la entidad en forma oral, mediante la cual obtengamos evidencia respecto al cumplimiento de algún procedimiento de control interno o cuáles son las características de determinados rubros de los estados financieros.
- **Análisis documental:** Se analiza toda la documentación proporcionada por el Archivo Central de la Defensoría del Pueblo a través de un estudio completo y veraz de los elementos o componentes que integran lo que se ha previsto evaluar realizando un

⁷ HERNÁNDEZ, Sampieri Roberto. 2006. Metodología de la investigación. Cuarta edición. México Pág. 148



diagnóstico para determinar que es satisfactorio o insatisfactorio, de acuerdo con las prácticas correctas y establecidas y elaborar las conclusiones y recomendaciones pertinentes de cada caso.⁸

4.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.3.1. Fuentes de investigación primarias

Es la información oral o escrita que es recopilada de manera directa a través de relatos o escritos por los participantes en un suceso o acontecimiento.

- ✓ Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016.
- ✓ Legajos de documentación de respaldo (Carpetas)
- ✓ Reportes emitidos por el sistema integrado de administración financiera (SIGEP)⁹
- ✓ Comprobantes de Egreso, Diario, Ingreso y otros Documentos auxiliares contables, estados de cuentas por cobrar y por pagar.

4.3.2. Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias proporcionan las bases conceptuales para la elaboración de la presente investigación cuyo objetivo es transmitir toda aquella información que es obtenida por personas naturales o jurídicas que tienen un grado de especialización, dentro de las cuales podemos mencionar los siguientes:

- ✓ Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental
- ✓ Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública
- ✓ Otros documentos, resoluciones directivas, etc.

⁸ Hernández Sampieri. R y Fernández Carlos. 2006. Metodología de la Investigación. 4º Edición México Mc Graw Hill. Pág. 310 a 363.

⁹ Datos del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIGEP)



4.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.4.1. Técnicas Verbales

- ✓ **Indagación:** Es obtener información por medio de contacto directo y personal con funcionarios de distinto nivel de la Unidad Financiera, particularmente mediante la realización de entrevistas que son el medio eficaz para llevar a cabo el relevamiento de información de aquellos sistemas u operaciones que no están debidamente formalizados.

4.4.2. Técnicas Físicas

- ✓ **Observación:** Se aplicó a las actividades para observar la forma en que se ejecutan las operaciones, procedimientos, métodos.
- ✓ **Inspección:** Consiste en el reconocimiento mediante el examen físico y ocular, de hechos, situaciones, operaciones, actividades y transacciones contables, aplicando para ello otras técnicas como son: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, y comprobación, con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad.

4.4.3. Técnicas Documentales

- ✓ **Comprobación:** Consiste en verificar la evidencia que apoya o sustenta una operación o transacción, con el fin de corroborar su autoridad, legalidad, integridad, propiedad, veracidad mediante el examen de los documentos que las justifican.
- ✓ **Confirmación:** Radica en corroborar la verdad, certeza o probabilidad de hechos, situaciones, sucesos u operaciones, mediante datos o información obtenidos de manera directa y por escrito de los funcionarios o terceros que participan o ejecutan las operaciones sujetas a verificación.



CAPÍTULO V

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

5.1. MARCO TEÓRICO

Existen bases teóricas que sirven para definir y conceptualizar términos empleados durante trabajo dirigido para dar un amplio panorama y conocimiento de la misma, entre los principales conceptos teóricos tenemos:

5.1.1. Concepto de Optimización

Optimización está asociada a procurar mejorar los procesos de trabajo y aumentar el rendimiento y la productividad. De allí que pueda referirse al tiempo empleado por los trabajadores para la ejecución de tareas específicas, o bien a métodos o técnicas específicos que permitan mayor fluidez en el trabajo, todo lo cual se traduciría en una mayor productividad, manteniendo elevados estándares de calidad.

5.1.2. Proceso administrativo¹⁰

El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una empresa de forma correcta, rápida y eficaz.

El proceso administrativo se compone de 4 funciones elementales: planeación, organización, ejecución y control. A continuación, explicamos cada etapa del proceso.

✓ Planeación

Esta función es la primera que debe ejercer el cuerpo administrativo de una empresa. Aquí es donde serán previstos los objetivos y metas que deberá cumplir la empresa y los métodos a llevar a cabo.

¹⁰ María Estela Raffino, 2019, Cómo citar: "Proceso administrativo"



La relación entre el personal trabajador y el personal administrativo debe tener un carácter en común de modo tal que puedan complementarse el uno con el otro para el funcionamiento correcto de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.

✓ **Organización**

Luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad a los diferentes grupos de trabajos que componen a una empresa.

Está fuertemente relacionado con las aptitudes físicas e intelectuales de cada trabajador y con los recursos físicos que posee la empresa. La finalidad de la organización es aquel objetivo asignado a cada actividad de la empresa para que pueda ser cumplido con el mínimo de los gastos y a su vez con un grado de satisfacción máximo en cada empleado.

✓ **Ejecución**

Aquí es **necesaria la figura de un gerente capaz de dirigir**, tomar decisiones, instruir y ayudar a los diferentes sectores laborales. En la ejecución se busca dar el primer paso en la realización de las actividades designadas a cada grupo de trabajo y que los mismos continúen realizando dichas actividades de manera periódica y eficaz.

Cada grupo trabajador está regido por normas y medidas que mejoran su funcionamiento.

✓ **Control**

Esta última función tiene el papel de garantizar que la empresa está encaminada por el rumbo del éxito. Si bien cada función anteriormente nombrada puede ser realizada al pie de la letra, eso no garantizará que la entidad se incline hacia un camino económico positivo.

El control es una tarea administrativa, la cual debe ser ejercida con profesionalidad y de forma transparente. El control de las actividades que se desarrollan en una empresa sirve para analizar los puntos altos y los puntos bajos de las mismas.



Luego de obtener los resultados correspondientes, se harán factibles las diferentes modificaciones que tendrán que llevarse a cabo para corregir aquellos puntos bajos.

5.1.3. Contabilidad

La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información Financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos.¹¹

5.1.4. Concepto de cuentas por cobrar

Es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina por la venta de bienes o prestación de servicios.¹²

5.1.5. Concepto de cuentas por pagar

Las cuentas por las que se tienen alguna obligación de pago, son varias, y por lo mismo intervienen varias normas, pero para comenzar, la NIF C-9 Provisiones, Contingencias y Compromisos, es en la que se –concentra la mayor información y prácticamente es como una guía hacia las demás, ya que define conceptos coadyuvantes a la identificación de las que son por pagar.¹³

5.1.6. Concepto de Cuentas por Pagar a Largo Plazo y Corto Plazo

- ✓ **Cuentas a Pagar a Corto Plazo:** Comprende las deudas no documentadas con proveedores motivadas por operaciones habituales del ente contable y plazo de vencimiento a menos de un año. Incluye también el reconocimiento de la obligación

¹¹ NIF A-1, Estructura de las normas de información financiera.

¹² Norma de Información Financiera (NIF) C-3 Cuentas por cobrar.

¹³ Norma de Información Financiera (NIF) C-9 Cuentas por pagar.



por el Devengamiento en la adquisición de Títulos, Valores, Acciones y Participaciones de Capital.¹⁴

- ✓ **Cuentas a Pagar a Largo Plazo:** Comprende las deudas con proveedores motivadas por operaciones habituales del ente contable y plazo de vencimiento mayor al año.¹⁵

5.1.7. Concepto de Cuentas por Cobrar a Largo Plazo y Corto Plazo

- ✓ **Cuentas a Cobrar a Corto Plazo:** Derechos de cobro a terceros, provenientes de la potestad del Estado de establecer gravámenes y de la actividad habitual de las entidades públicas, cuya percepción se prevé dentro de los doce meses de su devengamiento.¹⁶
- ✓ **Cuentas a Cobrar a Largo Plazo:** Son derechos de cobro a terceros, provenientes de la potestad del Estado de establecer gravámenes y de la actividad habitual de las entidades públicas, cuya percepción se prevé con posterioridad a los doce meses de su devengamiento.¹⁷

5.1.8. Cargo de Cuenta o Fondos en Avance

Es el procedimiento de entrega autorizada de una determinada cantidad de dinero a un Servidor Público y/o Consultor dependiente de la Defensoría del Pueblo, para cumplir con las actividades imperiosas y urgentes propias de la institución, debiendo realizar una oportuna rendición de cuentas¹⁸.

¹⁴ Manual de Cuentas de Contabilidad del Sector Público- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Capítulo III Descripción de las Cuentas del Sector Público Pag.40

¹⁵ Manual de Cuentas de Contabilidad del Sector Público- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Capítulo III Descripción de las Cuentas del Sector Público Pag.44

¹⁶ Manual de Cuentas de Contabilidad del Sector Público- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Capítulo III Descripción de las Cuentas del Sector Público Pag.31

¹⁷ Manual de Cuentas de Contabilidad del Sector Público- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Capítulo III Descripción de las Cuentas del Sector Público Pag.34

¹⁸ Reglamento Interno de Fondos En Avance, Capítulo I Aspectos Generales, Artículo 3



5.1.8. Cuentadante

Se denomina así al personal dependiente de la Defensoría del Pueblo que recibe recursos con cargo de cuenta documentada y sujeto a rendición de cuentas; dichos recursos están destinados para realizar gastos específicos, compra de materiales y/o bienes y servicios.¹⁹

5.1.9. Rendición de Cuentas

Es la presentación del descargo documentado que realiza el cuentadante, por el que evidencia, demuestra el pago o transacción efectuada, dentro los fines autorizados y plazos establecidos. Los documentos que dan origen a la obligación del Cargo de Cuenta Documentada y que representan el compromiso del cuentadante de Rendir Cuentas por los fondos recibidos. Los comprobantes de egreso, documento de obligación y comprobante de diario, los cuales dan origen a la rendición de cuentas documentadas.²⁰

5.1.10. Documentación de Respaldo

Constituye el respaldo documentado de las transacciones registrados en los comprobantes contables como: contratos, facturas, planillas, informes, autorizaciones escritas, etc. Para proceder a la rendición de los cargos de cuenta documentada, todo descargo debe contener documentación de respaldo.²¹

5.1.11. Malversación de Fondos

Es la acción en la que uno o más individuos se apropian de mala manera de valores o fondos que les han sido confiados en razón de un puesto de trabajo o alto rango. Es una sustracción con ánimos de lucro, causando una mala gestión.²²

¹⁹ Blas, J. P. (2014). Diccionario de Administración y Finanzas. 1º edición

²⁰ Reglamento Para la Rendición de Cuentas, Capítulo 6, Art. 17

²¹ Reglamento Específico de cargo y descargos de cuentas documentadas, Art. 30, 31, 32, 33

²² <http://conceptodefinicion.de/malversación/>



5.1.12. Sistema Integrado de Administración Financiera (SIGEP)

Es un sistema informático que permite administrar, mejorar y supervisar las operaciones de ingresos y gastos, además permite la integración de los procesos presupuestarios, contables y de tesorería.²³

5.1.13. Planilla de Rendición de Cuentas

Esta planilla contiene los datos para identificar la información de la ejecución de los recursos y los gastos por partidas presupuestarias y sirve para llevar el registro del informe de aprobación del descargo. Tiene carácter de Declaración Jurada, siendo de exclusiva responsabilidad del cuentadante la autenticidad y veracidad de la información y documentación adjunta.²⁴

5.1.14. Nota de Observación

Documento enviado al cuentadante, mencionando en detalle que el descargo fue insuficiente en su informe o no cumple con los requisitos establecidos. Las observaciones establecidas durante el proceso de revisión de la documentación de descargo se harán conocer a los cuentadantes mediante notas de observación, con el objeto de que las mismas sean subsanadas.²⁵

5.1.15. Beneficiario

Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, nacional o extranjera, con o sin fines de lucro que obtenga alguna utilidad o cualquier otro efecto como resultado de una transacción financiera u otro servicio auxiliar que realice

²³ <http://rc-consulting.org/blog/2016/02/que-es-SIGEP-sistema-integrado-de-administracion-financiera-del-estado/>

²⁴ Reglamento para la rendición de cuentas, Capítulo III, Art. 12.

²⁵ Reglamento específico de cargo y descargos de cuentas documentadas, Capítulo IV, Art 22



5.1.16. Tipos de gastos en el sector público²⁶

✓ **Servicios Personales**

Gastos por concepto de servicios prestados por el personal permanente y no permanente, incluyendo el total de remuneraciones; así como los aportes al sistema de previsión social, otros aportes y provisiones para incrementos salariales.

✓ **Servicios No Personales**

Gastos para atender los pagos por la prestación de servicios de carácter no personal, el uso de bienes muebles e inmuebles de terceros, así como por su mantenimiento y reparación. Incluye asignaciones para el pago de servicios profesionales y comerciales prestados por personas naturales o jurídicas y por instituciones públicas o privadas.

✓ **Materiales y Suministros**

Comprende la adquisición de artículos, materiales y bienes que se consumen o cambien de valor durante la gestión. Se incluye los materiales que se destinan a conservación y reparación de bienes de capital.

✓ **Activos Reales**

Gastos para la adquisición de bienes duraderos, construcción de obras por terceros, compra de maquinaria y equipo y semovientes. Se incluyen los estudios, investigaciones y proyectos realizados por terceros y la contratación de servicios de supervisión de construcciones y mejoras de bienes públicos de dominio privado y público, cuando corresponda incluirlos como parte del activo institucional. Comprende asimismo los activos intangibles.

5.1.17. Control Interno Gubernamental²⁷

El Control Interno es un proceso compuesto por una cadena de acciones extendida a todas las

²⁶ Clasificador Presupuestario 2017 emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

²⁷ Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno aprobada mediante Resolución N° CGR-1/070/2000



actividades inherentes a la gestión, integradas a los procesos básicos de la misma e incorporadas a la infraestructura de la organización, bajo la responsabilidad de su consejo de administración y su máximo ejecutivo, llevado a cabo por éstos y por todo el personal de la misma, diseñado con el objeto de limitar los riesgos internos y externos que afectan las actividades de la organización, proporcionando un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos de eficacia y eficiencia de las operaciones, de confiabilidad de la información financiera y de cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, así como las iniciativas de calidad establecidas en cuanto al logro de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes, normas, reglamentos y políticas.

Consta de cinco componentes interrelacionados que proceden de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos.

Los componentes son:

- Ambiente o entorno de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento del sistema de control.

5.1.17.1. Ambiente o entorno de control

Se establece a este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sostienen o actúan los otros cuatro componentes.



5.1.17.2. Evaluación de riesgos

El segundo componente del control, envuelve la identificación y análisis de riesgos principales para el logro de los objetivos y la base para establecer la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos definidos asociados con los cambios, tanto los que provienen desde en el entorno de la Organización como desde el interior de la misma.

5.1.17.3. Actividades de control

Las actividades de control son las cuales realizan la Gerencia y demás personal de la Organización o Entidad para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas con las políticas, sistemas, procedimientos y ordenamientos, principalmente. También la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y la capacitación adecuada.

5.1.17.4. Información y comunicación

La información es esencial para que la empresa pueda funcionar y para que la dirección tome decisiones correctas. Es importante no confundir el objetivo de fiabilidad de la información. En este contexto, la información que maneja la entidad, y la correcta comunicación y flujo de la misma, de manera rápida y conveniente, desde y hacia todos los departamentos y niveles de la entidad, es esencial para el buen ejercicio de un sistema de Control Interno.

5.1.17.5. Supervisión y seguimiento del sistema de control

Como cualquier sistema, también el sistema de Control Interno necesita de una supervisión para funcionar correctamente. En este sentido, la supervisión es un proceso que demuestra que el sistema de Control Interno trabaja de una manera correcta. Esta supervisión la tiene que realizar la dirección de la entidad, y es aquí donde el trabajo de los auditores internos se hace más importante



5.1.18. Responsabilidad por la Función Pública

La responsabilidad por la función pública es la aptitud e idoneidad para responder por los actos u omisiones en el ejercicio por la función pública. Nace del mandato que la sociedad otorga a los Órganos del Estado para que, en su representación, administren los recursos públicos persiguiendo el interés común y el bien público.

El servidor público tiene el deber de desempeñar sus funciones con eficacia, economía, eficiencia, transparencia y licitud. Su incumplimiento genera responsabilidades jurídicas.

5.1.18.1. Responsabilidad Administrativa

La responsabilidad es administrativa cuando la acción u omisión contraviene el ordenamiento jurídico-administrativo y las normas que regulan la conducta funcionaria del servidor público. Se determinará por proceso interno de cada entidad que tomará en cuenta los resultados de la auditoría si la hubiere. La auditoría competente aplicará, según la gravedad de la falta, las sanciones de: multa hasta un veinte por ciento de la remuneración mensual; suspensión hasta un máximo de treinta días o destitución.²⁸

Artículo 13 (Naturaleza de la responsabilidad administrativa)

La responsabilidad administrativa emerge de la contravención del ordenamiento jurídico administrativo y de las normas que regulan la conducta del servidor público.²⁹

5.1.18.2. Responsabilidad Ejecutiva

La responsabilidad ejecutiva se determina cuando la autoridad o ejecutivo no ha rendido cuentas, ha incumplido con obligaciones expresamente señaladas en la Ley o cuando su gestión deficiente o negligente.³⁰

²⁸ Ley N° 1178 art. 29

²⁹ D.S. N° 23318-A art. 13

³⁰ Ley N° 1178 art. 30 y D.S. 23318-A, art. 34



Artículo 34 (Naturaleza de la responsabilidad ejecutiva)

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

5.1.18.3. Responsabilidad Civil

La responsabilidad es civil cuando la acción u omisión del servidor público o de las personas naturales o jurídicas privadas cause daño al estado valuable en dinero. Su determinación se sujetará a los siguientes preceptos:³¹

- a) Sera civilmente al superior jerárquico que hubiere autorizado el uso indebido de bienes, servicios y recursos del Estado o cuando dicho uso fuere posibilitado por las deficiencias de los sistemas de administración y control interno factibles de ser implantados en la Entidad.
- b) Incurran en responsabilidad civil de las personas naturales o jurídicas que no siendo servidores públicos, se benefician indebidamente con recursos públicos o fueren causantes de daño al patrimonio del Estado y de sus entidades
- c) Cuando varias personas resultasen responsables del mismo o del mismo hecho que hubiese causado daño al Estado, serán solidariamente responsables.

Artículo 50 (Naturaleza de la responsabilidad civil)

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

5.1.18.4. Responsabilidad Penal

Se refiere a cuando la acción u omisión del servidor público y/o de los particulares se encuentra como delito en el Código Penal.

³¹ Ley N° 1178 art. 31 y D.S. 23318-A, art. 50



Artículo 60 (Naturaleza de la responsabilidad penal)

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

5.1.19. Servidor Público

Se considera Servidora Pública y Servidor Público a toda aquella Persona Individual que independientemente de su Jerarquía y Calidad, prestan servicios en relación de dependencia al Ministerio de Justicia conforme lo señalado en la Ley N° 2027. Por sus características serán comprendidos dentro del presente Reglamento Interno.³²

³² Reglamento Interno de Personal del Ministerio de Justicia aprobada mediante Resolución Ministerial 343/10.



CAPÍTULO VI

MARCO LEGAL

6.1. MARCO NORMATIVO GENERAL

6.1.1. Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional

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.

La Administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficacia, calidad, calidez, honestidad y resultados, es así que es obligación de las servidoras y los servidores públicos: Rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas, políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública.³³

6.1.2. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales - SAFCO³⁴

Expresa un modelo de administración para el manejo de los recursos del estado mediante sistemas de administración financiera y no financiera que funcionan de manera interrelacionada entre sí y con los sistemas nacionales de planificación e inversión pública, establece sistemas de administración que se interrelacionan entre sí y con los sistemas nacionales, establece el régimen de responsabilidad por la función pública.

La finalidad es de; programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los

³³ Nueva Constitución Política Del Estado Plurinacional Art. 8, 232, 235

³⁴ Ley N°1178. Ley de los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales de 20/07/1990



programas, la presentación de servicios y los proyectos del sector público.

Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no solo de los objetivos que se destinaron los recursos públicos que se fueron confiados sino también de la firma y resultado de su aplicación.

6.1.3. Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

El presente Reglamento se emite en cumplimiento del artículo 45 de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990. Regula el capítulo V, *Responsabilidad por la Función Pública*.

Las disposiciones del presente Reglamento se aplican exclusivamente al dictamen y a la determinación de la responsabilidad por la función pública, de manera independiente y sin perjuicio de las normas legales que regulan las relaciones de orden laboral.³⁵

Que la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales promulgada en 20 de julio de 1990 regula los sistemas de Administración y Control de los Recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de planificación e inversión pública. Que el artículo 45 de la Ley 1178 dispone que la Contraloría General de la República propondrá al Poder Ejecutivo para su vigencia mediante Decreto Supremo la reglamentación concerniente a su Capítulo V, "Responsabilidad por la función pública".³⁶

6.2. MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO

6.2.1. Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada Resolución Suprema N° 222957 del 4 de marzo de 2005

Las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada (NBSCI), constituyen el instrumento técnico que establece los principios y las normas contables que proporcionan al Sistema de

³⁵ Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

³⁶ Artículo 45 de la Ley 1178 a su Capítulo V.



Contabilidad Integrada (SCI) una base conceptual única y uniforme a ser observada en la preparación de Estados Financieros del sector público.

6.2.2. Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada (RE – SCI)

El Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada tiene por finalidad regular los procedimientos a ser aplicados por la Defensoría del Pueblo, relativos a los registros de todas las transacciones financieras, presupuestarias y patrimoniales, en observancia a las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada.

Asimismo, contribuye al registro eficiente de todas las transacciones presupuestarias, financieras y patrimoniales que se producen en la Defensoría del Pueblo.



CAPÍTULO VII

MARCO PRÁCTICO

7.1 RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

Emergente del relevamiento de información efectuado a la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo, se establece que la misma solamente cuenta con el Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada e informes a nivel interno de la Entidad, los cuales sirven de referencia para la realización del presente trabajo. Y no cuenta con procedimientos específicos con relación a la actualización y control de sus cuentas por cobrar y por pagar.

Para tal efecto se revisaron los siguientes documentos:

- Balance General al 31 de diciembre de 2016
- Libros Mayores Auxiliares
- Comprobantes Contables y su documentación respaldaría
- Conciliaciones bancarias
- Papeletas de depósitos bancarios
- Contratos
- Y otros documentos relativos al trabajo

7.2. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INEXISTENTES

La Unidad Financiera carece de:

- ✓ Un buen archivo y control de documentación generada debido a la alta rotación de personal.
- ✓ Registros auxiliares (estados de cuentas por cobrar y por pagar)
- ✓ Procedimientos de control para el cobro y/o descargo por recursos entregados contra rendición de cuentas.



- ✓ Procedimientos de control para el pago oportuno a proveedores y/o beneficiarios que provean de bienes o presten servicios a la entidad.

7.3. SITUACIÓN ANTERIOR A LA GESTIÓN 2016

7.3.1. CUENTAS POR COBRAR

Realizado el seguimiento y control a los descargos pendientes de los Servidores Públicos, reflejados en los estados financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2015, se estableció los siguientes saldos:

AÑO	IMPORTE PENDIENTE DE DESCARGO
2014 -2015	46,480.-
TOTALES	46,480.-

Los saldos pendientes de descargo, se deben principalmente a que los Servidores Públicos no cumplen con los plazos ni condiciones establecidas, permaneciendo los saldos sin movimiento desde gestiones anteriores, distorsionando la información financiera revelada en los estados financieros, vulnerando principios de exposición.

Se logró determinar las deficiencias que tiene esta unidad: No cuenta con estrategias para la recuperación de fondos entregados a ex servidores públicos por concepto de fondos en avance y/o viáticos.



7.3.2 DEUDA PENDIENTE DE COBRO GESTIONES 2014-2015

ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR DEL 2014 AL 2015 (Expresado en bolivianos)

N°	FECHA	BENEFICIARIO	CONCEPTO	IMPORTE
1	18/09/2014	Carola Cordero Aramayo Cargo: Abogada	VIATICOS: Viaje al Interior del País Pando - Con 2 ayudantes Por 3 días Desde el día lunes 15/09/2014 retornado el 17/09/2014 Comisión: Curso Taller/Congreso Viaje en 2da. categoría	1.395
2	14/11/2014	José Pando Solares Cargo: Responsable De Transparencia	Por 1 día Desde el día 12/11/2014 retornando el 13/11/2014 Comisión: Seminario De Lucha Contra El Racismo Viaje en 2da. categoría	930
3	24/08/2015	David Tezanos Pinto Cargo: Defensor Del Pueblo	VIATICOS: Sucre Por 6 días con 5 Auxiliares Desde el día 17/08/2015 retornando el 21/08/2015 Comisión: Taller de Trata y Tráfico de Personas Viaje en 1ra. categoría	3.318



4	21/09/2015	Marcela Ortiz S. Cargo: Adjunta	VIATICOS: Cochabamba Por 6 días Desde el día 06/09/2015 retornando el 11/09/2015 Comisión: Taller de Trata y Tráfico de Personas Viaje en 2da. categoría	2.212
5	28/10/2015	Lilian Mano Guillen Jefe de Dirección de Asuntos Jurídicos	FONDOS EN AVANCE Con N° de Proveído DEFPU/03/SEP/15 PAGO DE Servicios de Notaria Publica y/o Abogados	10.000
6	30/11/2015	Oscar García Moroco Cargo Técnico de Sistemas	FONDOS EN AVANCE compra de una laptop Hp i7- 3721, más un data show, para el uso del auditorio de reuniones	9.826
7	30/11/2015	Jimmy Toledo H. Cargo Administrador	FONDOS EN AVANCE compra de: 2 escritorios de metal 1 estante de madera 4 sillas giratorias 1 mesa de sala de 12 personas	10.000
8	15/12/2015	Teresa Salinas Castillo Cargo Encargado de Almacenes	FONDOS EN AVANCE compra de materiales de escritorio y otros insumos de almacén	8.799
Suma Total				46.480



7.3.3. CUENTAS POR PAGAR

Los saldos pendientes de pago, se deben principalmente a la rotación de personal en la Unidad Financiera en gestiones anteriores, aspecto que determino la falta oportuna de pago y la existencia de saldos sin movimiento desde gestiones anteriores.

AÑO	IMPORTE PENDIENTE DE PAGOS
2014 -2015	89,937
TOTALES	89,937

Se logró determinar las deficiencias que tiene esta unidad: No existe políticas para establecer plazos para los pagos a proveedores de bienes y/o servicios.

7.3.4. DEUDA PENDIENTE DE PAGO

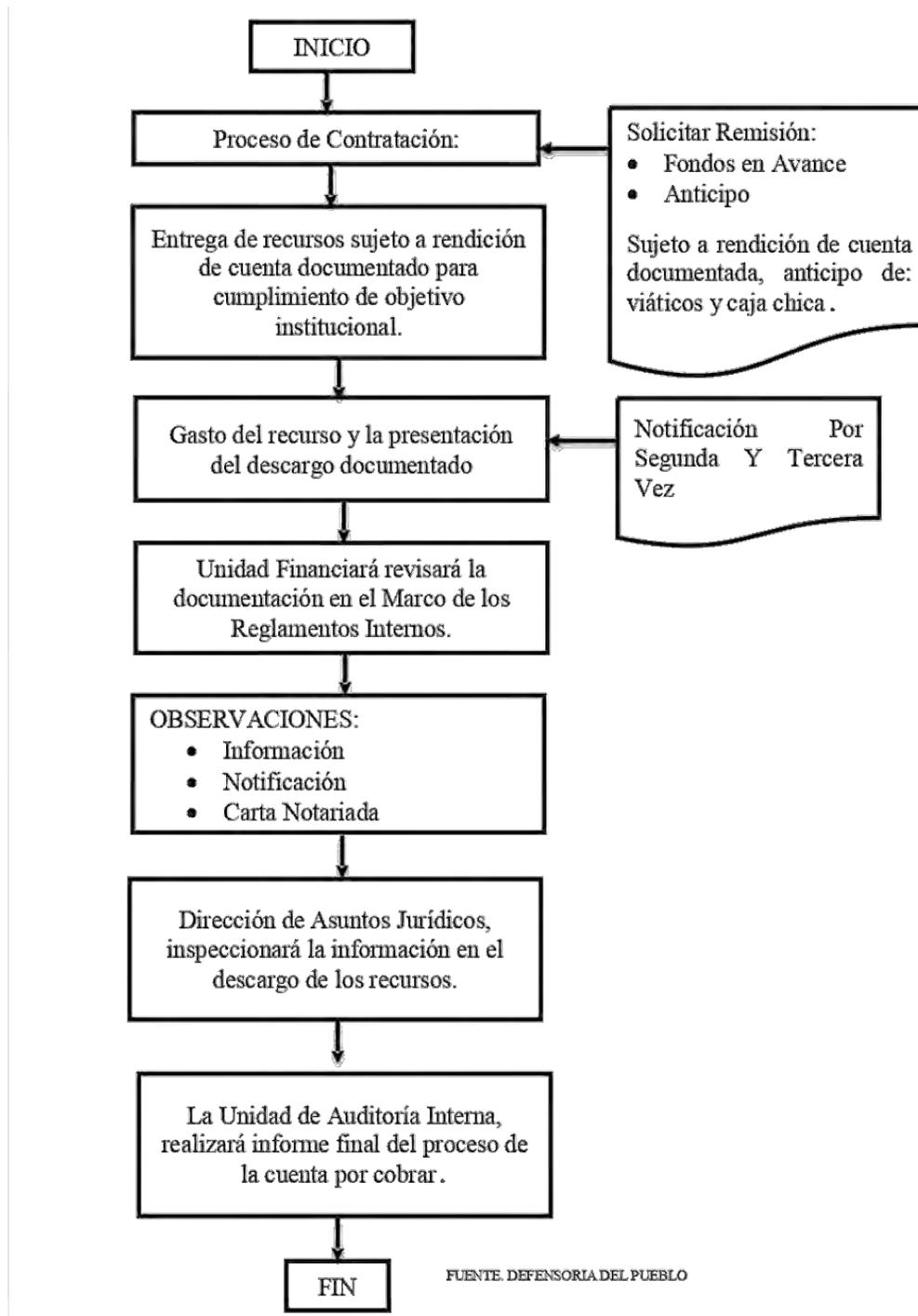
ESTADO DE CUENTAS POR PAGAR

Del 2014 al 2015
(Expresado en bolivianos)

Nº	FECHA	PROVEEDOR	CONCEPTO	IMPORTE
1	15/02/2014	AFP - FUTURO	APORTES LABORALES FEBRERO 2014	22.152
2	04/08/2015	CAJA NACIONAL DE SALUD	APORTES PATRONALES AGOSTO 2015	36.785
3	25/08/2015	AFP - FUTURO	APORTES LABORALES AGOSTO 2015	31.000
Suma Total				89.937

7.4. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS” CUENTAS POR COBRAR Y CUENTA POR PAGAR” GESTIONES ANTERIORES AL 2016

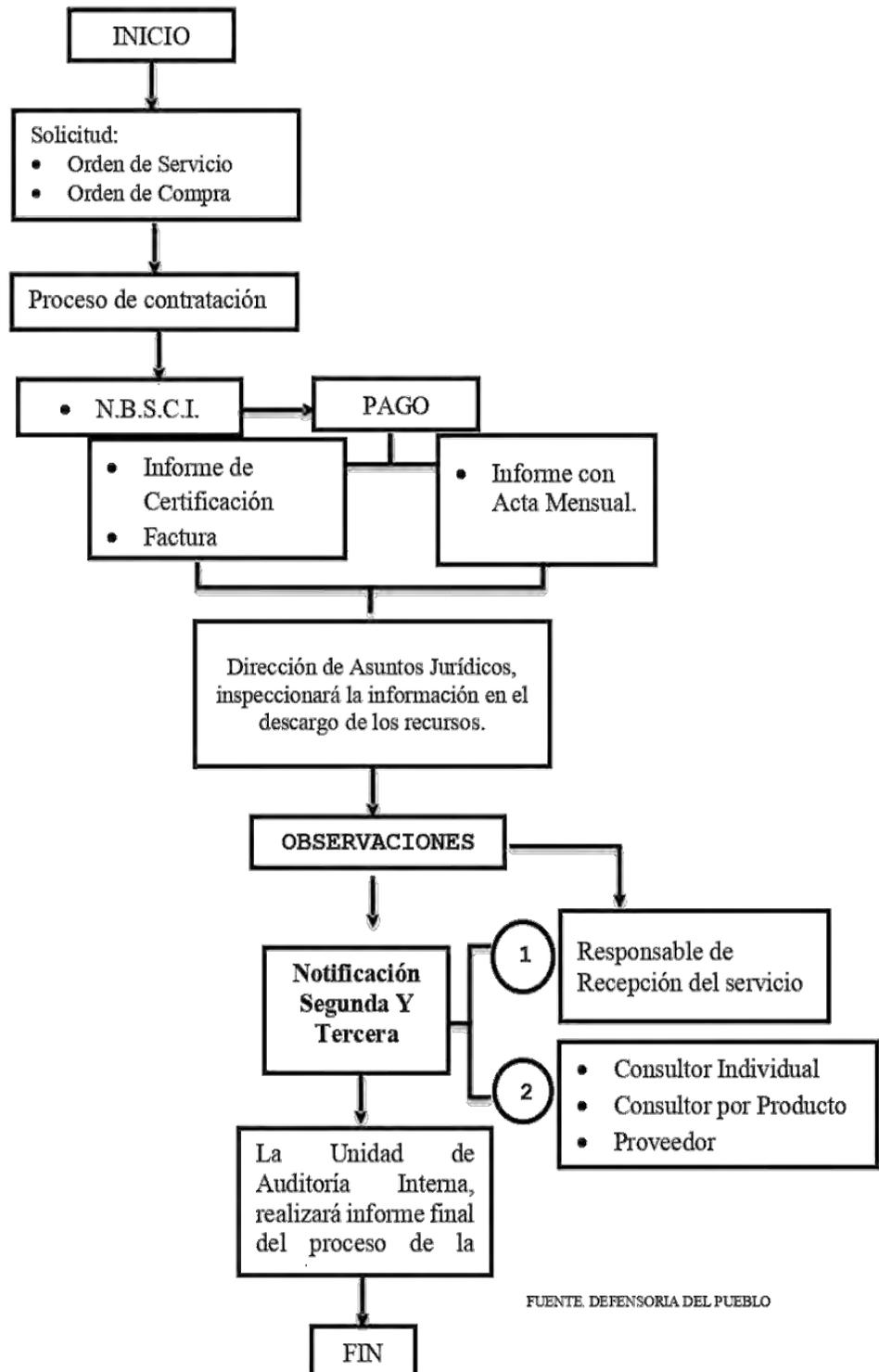
7.4.1. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS ” CUENTAS POR COBRAR”



FUENTE. DEFENSORIA DEL PUEBLO

7.4.2. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS

” CUENTAS POR PAGAR”



FUENTE. DEFENSORIA DEL PUEBLO



7.4.3. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS

Proporcionar un nivel razonable de confiabilidad y exactitud en la información contable relacionada con esta actividad.

Dar uniformidad en la ejecución de las funciones asignadas a las distintas áreas que participan en la actividad.

UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Unidad Financiera
 - Jefe de Unidad Financiera
 - Contador General
 - Analista Contable 1
 - Analista Contable 2
 - Encargada de Presupuesto
 - Encargada de Tesorería
- Unidad de Administración
- Unidad de Recursos Humanos
- Dirección de Asuntos Jurídicos
- Unidad de Auditoría Interna

ALCANCE

Este Diagrama abarca todas las actividades que se desarrollan en el proceso de Cuentas por Cobrar y Pagar en la Defensoría del Pueblo y a todo el personal que tiene bajo su responsabilidad el control de estas cuentas.



CONTABILIZACIÓN

El procedimiento contable debe estar referido a todos los posibles hechos u operaciones a ocurrir durante el proceso.

El diagrama de flujo de procedimientos diseñado para el control de las Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, propicia para la Defensoría del Pueblo, establece funciones, fija responsabilidades y contribuye a la organización del proceso contable en esta temática.

Procede con una constante actualización en la revisión de los Estados Financieros para obtener con eficiencia las Cuentas por Cobrar y Pagar de la entidad.



CAPÍTULO VIII

PROPUESTA

8.1. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

En base a las observaciones realizadas en nuestro trabajo, se ha desarrollado la presente propuesta, a objeto que contribuya a la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo, para optimizar los procesos administrativos para la actualización y control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Con la propuesta y posterior aplicación de los procedimientos de control sugeridos, se pretende optimizar, ACTUALIZAR EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR y contar con un mejor control eficaz y eficiente de los mismos.

8.2. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL (CUENTAS POR COBRAR)

Registro de cargo de cuenta documentada y descargos en el SIGEP

La entrega de fondos con cargo de cuenta documentada deberá ser registrada en el sistema SIGEP, para mantener una base de datos actualizada. En el momento en que se emite un comprobante de egreso este está sujeto a una orden de pago, razón por la cual, estos movimientos son registrados en el sistema.

Los reportes que emita el Sistema se irán actualizando automáticamente; sin embargo, los analistas de la Unidad Financiera deberán registrar en el sistema todos los descargos que fueron revisados para no tener datos erróneos.

Descargo de cuenta documentada

Una vez presentada la documentación de respaldo por parte de los servidores públicos a la Unidad de Financiera, esta pasa el proceso de recepción y proveído hasta llegar a los analistas, los cuales una vez concluida su labor pasan a aprobar u observar el descargo, por último se registraran en el sistema para almacenar y actualizar los Cargos de Cuenta de los servidores públicos.



En el SIGEP, el procedimiento que realizara el personal de la Unidad Financiera, es el registro numérico del monto aspecto que generará dos estados, que son: **Aprobación y Observación**.

Esto para que el sistema se actualice y arroje datos reales de los descargos pendientes y las regularizaciones ya efectuadas.

Aprobación

El analista encargado de la revisión de la documentación de descargo revisará y analizará el descargo conforme al Reglamento de Pasajes y Viáticos y Fondos en Avance de cuentas documentadas y sus requisitos establecidos.

El analista dará constancia de su conformidad mediante la elaboración del informe de descargo (Documento de Aprobación) y firma del mismo.

La documentación de descargo será autorizada por el Jefe de la Unidad Financiera, como constancia del control de calidad.

Observación

En caso de determinarse la carencia de antecedentes, los servidores públicos solo procederán a la aprobación de la documentación que si respalde el adecuado uso de los recursos, realizando así una aprobación parcial y observando aquellos documentos que no cumplieron con los requisitos.

Posteriormente, el Analista procederá a la elaboración del Informe de Observación, en cuatro copias, una copia para archivo personal del Analista, una copia para el servidor público y dos copias para archivo permanente, por aquellos documentos que no cumplieron con los requisitos.

Las observaciones establecidas durante el proceso de revisión de la documentación de descargo, se harán conocer a los servidores públicos oportunamente, mediante **Informes de Observación**, con el objeto que las mismas sean subsanadas en un plazo de 10 (Diez) días calendario, respectivamente.

Finalmente, en caso que el servidor público presente su documentación observada subsanada en el plazo establecido, la misma será evaluada nuevamente y será registrada en el SIGEP.



8.2.1. COBRO DE CUENTAS PENDIENTES DE DESCARGO

En caso de incumplimiento a los plazos establecidos en el Reglamento de Descargo Documentado, para los descargos por parte de los servidores públicos, se realizará el siguiente procedimiento de cobro;

1. La Unidad Financiera reportara el número de Comprobante de Egreso con el que se asignó los fondos a los servidores públicos, en esta información incluye la fecha de emisión de sujetos a la rendición de cuentas obligatorias.
2. El Área de Tesorería, reportara la fecha la cual el servidor público hace el cobro del cheque, esta información no permitirá establecer el plazo otorgado a los servidores públicos para su descargo de conformidad al Reglamento de Descargo.
3. Finalmente, se procederá a realizar la verificación de descargo de los servidores públicos, en caso de incumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Descargo, para la presentación de su descargo se emitirá el reporte del sistema SIGEP y se incluirá el sello con la leyenda PENDIENTE DE DESCARGO.

8.2.2. DETERMINACION DE PLAZOS

En caso que los servidores públicos no cumplan con los plazos establecidos en el Reglamento de Descargo, se procederá a realizar las correspondientes notificaciones, de acuerdo al siguiente detalle:

1. La primera notificación otorgará 10 días hábiles para la presentación de su descargo, en caso de no tener respuesta a la notificación efectuada se procederá a la Segunda Notificación. En caso de presentación del descargo por parte del servidor público, este será registrado en el sistema SIGEP, previa evaluación del descargo.
2. De continuar pendiente el descargo, se procederá a realizar la Tercera Notificación con copia a la Dirección de Asuntos Jurídicos, otorgando un plazo de 5 días hábiles, en caso de incumplimiento se efectuarán las operaciones legales que corresponda.



8.2.3. SALDO ACTUALIZADO GESTION 2017

ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR al 2017 (Expresado en bolivianos)

Nº	FECHA	BENEFICIARIO	CONCEPTO	IMPORTE
1	22/09/2014	Carola Cordero Aramayo Cargo: Abogada	VIATICOS: Viaje al Interior del País Pando - Con 2 ayudantes Por 3 días Desde el día lunes 15/09/2014 retornado el 17/09/2014 Comisión: Curso Taller/Congreso Viaje en 2da. categoría	1.395
2	03/08/2014	José Pando Solares Cargo: Responsable De Transparencia	VIATICOS: Santa cruz Por 1 día Desde el día 12/11/2014 retornando el 13/11/2014 Comisión: Seminario De Lucha Contra El Racismo Viaje en 2da. categoría	930
Suma Total				2.325

8.2.4. SALDO ACTUALIZADO

8.3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL (CUENTAS POR PAGAR)

8.3.1. Registro de gastos en el SIGEP

La entidad, considera un gasto y registra en el sistema SIGEP, cuando nace la obligación de pago a favor de terceros, la cual puede producirse:

- Por la recepción conforme de los bienes o servicios adquiridos por la entidad,
- Al vencimiento de la fecha de pago de una obligación
- Cuando por acto de una autoridad competente, se efectúa una donación o transferencia a terceros.



El devengamiento del gasto implica la ejecución del presupuesto y generalmente establece una obligación de pago.

8.3.2. PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS.

La entidad efectúa el pago a sus proveedores mediante el sistema SIGEP, por los siguientes conceptos sueldos y salarios, aportes a la seguridad social, adquisición de bienes y/o servicios, tal situación genera una deuda que será necesario pagar en un periodo de tiempo determinado.

La programación de los pagos deberá realizarse una vez que la documentación necesaria haya sido entregada a la Unidad Financiera.

Los comprobantes de egreso deben estar suficientemente respaldados por contratos, facturas, planillas, autorizaciones escritas y otros en originales o copias legalizadas.

El archivo y conservación de comprobantes y registros contables de egreso y sus documentos de respaldo, deben ser protegidos y archivados en forma adecuada, de tal manera que ofrezca seguridad y fácil localización, en cumplimiento a normas legales.

Aspectos a considerarse para el pago de obligaciones pendientes.

Los aspectos fundamentales que deberán ser considerados para el pago de obligaciones serán las siguientes:

- Existe autorización para la compra de bienes y/o servicios.
- Realizar la verificación de la documentación de respaldo previa a la emisión del cheque y/o transferencia de recursos en favor del proveedor de bienes y servicios.
- La obligación se encuentra registrada en los registros contables de la entidad.
- La entidad cuenta con políticas relacionadas a la forma y condiciones de pago.
- Realizar un cronograma de pagos a realizar, comprobando que conste toda la documentación que soporte la transacción antes de dar por autorizado el pago.



8.3.3. PAGO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OBLIGACIONES PENDIENTES

Se consideran los siguientes aspectos:

- La Unidad Financiera informará de manera continua a Secretaria General sobre la situación de los pasivos de cada proveedor y deberá entregarle con 15 (quince) días de anticipación, la relación con los pagos programados para la siguiente fecha de pago.
- Secretaria General efectuara la revisión y autorización de los pagos programados.
- Una vez que Secretaria General ha revisado y autorizado los pagos que serán efectuados, remitirá a la Unidad Financiera la situación de aquellos pagos que no fueron autorizados y que serán reprogramados.
- Para los pagos que fueron autorizados, Secretaria General en coordinación con la Unidad Financiera, realizaran las actividades necesarias para efectuarlos en la fecha programada.
- Los pagos podrán realizarse mediante la entrega de cheque o transferencia interbancaria según sea el caso.

8.3.4. DETERMINACIÓN DE PLAZOS DE PAGO

La entidad con la finalidad de mejorar el pago oportuno de sus obligaciones con los proveedores y evitar que se arrastren deudas de gestiones anteriores, considerara los siguientes aspectos:

BENEFICIARIO	RANGO DE IMPORTES	PLAZO DE PAGO
Proveedor de bienes y servicios	Bs. 5.000 a Bs.20.000	20 días
Proveedor de bienes y servicios	Bs. 21.000 a Bs.40.000	25 días
Proveedor de bienes y servicios	Bs. 41.000 a Bs.60.000	30 días
Proveedor de bienes y servicios	Bs. 61.000 a Bs.80.000	35 días
Proveedor de bienes y servicios	Mayores a Bs.81.000	40 días
Seguro social a corto plazo (Seguro de Salud, AFPS)	-	De acuerdo a plazos establecidos



8.3.5. SALDO ACTUALIZADO GESTIÓN 2017

ESTADO DE CUENTAS POR PAGAR al 2017

(Expresado en bolivianos)

N°	FECHA	PROVEEDOR	CONCEPTO	IMPORTE
1	03/08/2017	CAJA NACIONAL DE SALUD	APORTES PATRONALES AGOSTO 2015	521
Suma Total				521

8.4. DIAGRAMA DE FLUJO DE CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR OBJETIVO

Los objetivos de este Diagrama de Flujo Procedimientos son los siguientes:

- Establecer procedimientos que deben llevarse a cabo para mantener el apropiado funcionamiento, administración y control en la actividad de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.
- Proporcionar información contable que sea confiable, oportuna y veraz.
- Dar uniformidad en la ejecución de las funciones asignadas a las distintas áreas que participan en la actividad de las Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.

8.4.1. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el control de las Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar de la Defensoría del Pueblo,

8.4.2. DEFINICIONES

- Activo:** Se denomina activo a la suma de bienes, valores y/o derechos que posee una empresa, administrados por recursos humanos.



b) **Pasivo:** se denomina pasivo a la suma de obligaciones de una empresa hacia terceras personas naturales y/o jurídicas.

c) **Cuentas por Cobrar a Largo Plazo y Corto Plazo:**

- **Cuentas a Cobrar a Corto Plazo:** Derechos de cobro a terceros, provenientes de la potestad del Estado de establecer gravámenes y de la actividad habitual de las entidades públicas, cuya percepción se prevé dentro de los doce meses de su devengamiento.
- **Cuentas a Cobrar a Largo Plazo:** Son derechos de cobro a terceros, provenientes de la potestad del Estado de establecer gravámenes y de la actividad habitual de las entidades públicas, cuya percepción se prevé con posterioridad a los doce meses de su devengamiento.

d) **Cuentas por Pagar a Largo Plazo y Corto Plazo**

- **Cuentas a Pagar a Corto Plazo:** Comprende las deudas no documentadas con proveedores motivadas por operaciones habituales del ente contable y plazo de vencimiento a menos de un año. Incluye también el reconocimiento de la obligación por el devengamiento en la adquisición de Títulos, Valores, Acciones y Participaciones de Capital.
- **Cuentas a Pagar a Largo Plazo:** Comprende las deudas con proveedores motivadas por operaciones habituales del ente contable y plazo de vencimiento mayor al año.

e) **Factura:** Documento fiscal en el que se detalla el precio de los artículos vendidos o servicios realizados y que sirve para exigir el pago.

f) **Solicitud de Pago:** Documento que se genera para solicitar el pago de facturas



8.5. LINEAMIENTOS CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR.

La Unidad Financiera deberá verificar en los siguientes casos que se cumplan con los siguientes requisitos para el trámite de pago y cobro.

TIPO	REQUISITOS
<p>VIÁTICOS:</p>	<p>1.-El Comisionado deberá presentar el Informe de Viaje detallando las actividades desarrolladas durante su viaje, debidamente aprobado por Autoridad Competente y remitirlo a Secretaría General en el plazo máximo de ocho ((8) días hábiles computables a partir de su retorno.</p> <p>2.-Informe de Viaje debe señalar el objetivo del viaje, las actividades desarrolladas durante la comisión de manera cronológica y los resultados alcanzados. Si en el caso de haber Observaciones o Aclaraciones se deberá justificar el cambio de itinerario y otros que se considere necesario mencionar, además de adjuntar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pases a bordo originales. b. Certificación de vuelo de la línea aérea (en caso de extravío de los pases a bordo). c. Factura de Pasajes terrestres originales a nombre de la Defensoría del Pueblo y con NIT. d. Recibos o boletos de pasajes terrestres a nombre de la Defensoría del Pueblo y con NIT. e. Facturas debidamente firmadas y enumeradas sobre el total de los viáticos calculados y/o los Gastos de Representación. <p>3.-El Informe de Viaje deberá llevar imprescindiblemente la firma de aprobación del Inmediato Superior y Superior jerárquico, dentro del plazo establecido.</p> <p>4.-Si por algún motivo justificado o instrucciones superiores, el Comisionado extendiera su viaje, deberá comunicar este hecho en su Informe de Viaje.</p>



<p style="text-align: center;">FONDOS</p> <p style="text-align: center;">EN</p> <p style="text-align: center;">AVANCE</p>	<p>1.-Deberá presentar la siguiente documentación a Secretaria General:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Formulario de Solicitud de Fondos en Avance. b. Adjuntar cotizaciones como respaldo del importe solicitado. c. La documentación citada deberá ser presentada a la Secretaría General con mínimo tres (3) días hábiles de anticipación al gasto, con el fin de garantizar el desembolso de recursos de manera oportuna. <p>El funcionario Público responsable de recibir los recursos de fondos en avance deberá contar con Beneficiario "SIGEP" activo y cuenta bancaria habilitada.</p> <p>Toda la documentación debe estar debidamente firmada y aprobada únicamente Secretaria General quien autorice el desembolso.</p> <p><i>Autorización de Desembolso</i></p> <p>El o la Secretaria General realizará la evaluación de la solicitud, basándose en criterios técnicos y considerando la relevancia, pertinencia y oportunidad del requerimiento y autorizará el desembolso de fondos en avance a la Unidad Financiera.</p> <p><i>Desembolso</i></p> <p>La Unidad Financiera en función a la liquidez y prioridades, procesará el desembolso de recursos respectivo a nombre de la responsable del manejo del Fondo en Avance, previa Certificación Presupuestaria a través del "SIGEP"; a partir de ese momento el funcionario Público, se convierte en deudor de la Defensoría del Pueblo.</p> <p><i>Descargo del Fondo en avance</i></p> <p>El funcionario público que recibió el desembolso de Fondos en Avance deberá realizar el siguiente procedimiento de descargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. En el plazo máximo de diez (10) días calendario presentará a Secretaria General el Formulario de Fondos en Avance de gasto debidamente aprobado y dando conformidad al bien adquirido o el servicio prestado,
--	--



como descargo de los recursos entregados; adjuntando la documentación de respaldo en original, el plazo será computado a partir del día siguiente hábil de la fecha de conclusión del evento o efectuado el gasto.

Reembolso

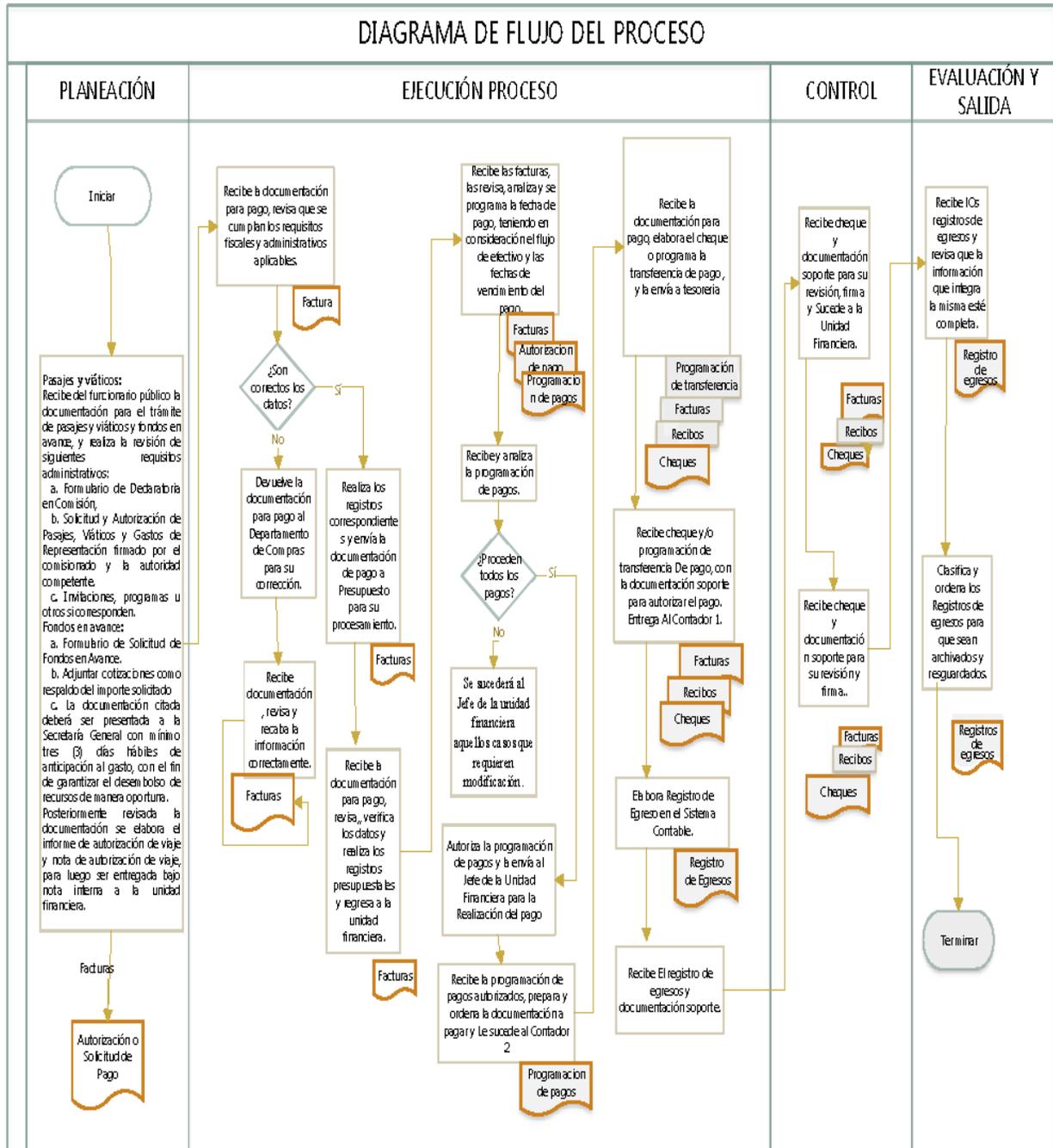
El o la Encargado(a) de Presupuestos emitirá la Certificación Presupuestaria y el o la Contador(a) General registrará el gasto verificando la presentación de la siguiente documentación

- a. Factura y/o Recibo.
- b. Formularios debidamente aprobados.
- c. Control

La Unidad Financiera será responsable del control de los Fondos en Avance, por lo que deberá efectuar una revisión minuciosa, verificando que la documentación que se adjunta como parte de la rendición de cuentas para el descargo correspondiente sea suficiente.

La Unidad Financiera verificará que el funcionario Público no tenga Fondos en Avance pendiente de descargo para dar curso a una nueva solicitud.

8.6. DIAGRAMA DEL FLUJO DE PROCESO





8.7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PLANEACIÓN

UNIDADES QUE INTERVIENEN	N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
SECRETARIA GENERAL	1	<p>Pasajes y viáticos:</p> <p>Recibe del Funcionario Público la documentación para el trámite de pasajes y viáticos, y realiza la revisión de los siguientes requisitos administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Formulario de Declaratoria en Comisión. b. Solicitud y Autorización de Pasajes, Viáticos y Gastos de Representación firmado por el comisionado y la autoridad competente. c. Invitaciones, programas u otros si corresponden. <p>Posteriormente revisada la documentación se elabora el informe de autorización de viaje, para luego ser entregada bajo nota interna a la unidad financiera.</p>
	2	<p>Fondos en avance:</p> <p>Recibe del funcionario público la documentación para la adquisición de material de escritorio, equipos de computación e insumos de almacén y realiza la revisión de siguientes requisitos administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Formulario de Solicitud de Fondos en Avance. b. Adjuntar cotizaciones como respaldo del importe solicitado. c. La documentación citada deberá ser presentada a la Secretaría General con mínimo tres (3) días hábiles de anticipación al gasto, con el fin de garantizar el desembolso de recursos de manera oportuna. d. <p>Posteriormente revisada la documentación se elabora el informe de autorización de compra, para luego ser entregada bajo nota interna a la Unidad Financiera.</p>



EJECUCIÓN

CONTADOR 1	3	<p>Recibe la documentación para pago, revisa que se cumplan con los requisitos fiscales y administrativos aplicables.</p> <p>¿Son correctos los datos?</p>
CONTADOR 1	4	<p>NO</p> <p>Devuelve la documentación para pago a la unidad administrativa para su corrección.</p>
UNIDAD ADMINISTRATIVA	5	<p>Recibe la documentación, revisa y recaba la información correctamente.</p>
CONTADOR 1	6	<p>SI</p> <p>Realiza los registros correspondientes y envía la documentación de pago a presupuesto para su procesamiento.</p>
PRESUPUESTO	7	<p>Recibe la documentación para pago, revisa, verifica los datos y realiza los registros presupuestales y regresa a la Unidad Financiera.</p>
UNIDAD FINANCIERA	8	<p>Recibe las facturas, las revisa, analiza y se programa la fecha de pago, teniendo en consideración el flujo de efectivo y las fechas de vencimiento del pago.</p>
TESORERÍA	9	<p>Recibe y analiza la programación de pagos.</p> <p>¿Proceden todos los pagos?</p>
TESORERÍA	10	<p>NO</p> <p>Se sucederá al Jefe de la unidad financiera aquellos casos que requieren modificación.</p>
	11	<p>SI</p> <p>Autoriza la programación de pagos y la envía al Jefe de la unidad</p>



TESORERÍA		financiera para la realización del pago.
UNIDAD FINANCIERA	12	Recibe la programación de pagos autorizados, prepara y ordena la documentación a pagar y le sucede al Contador 2.
CONTADOR 2	13	Recibe la documentación para pago, elabora el cheque o programa la transferencia de pago, y la envía a tesorería.
TESORERÍA	14	Recibe cheque y/o programación de la transferencia de pago, con la documentación soporte para autorizar el pago. Entrega al contador 1.
CONTADOR 1	15	Elabora el registro de Egreso en el Sistema Contable.
PRESUPUESTO	16	Recibe el registro de egreso y documentación soporte.

CONTROL

SECRETARIA GENERAL	17	Recibe cheque y documentación soporte para su revisión, firma y sucede a la unidad financiera.
UNIDAD FINANCIERA	18	Recibe cheque y documentación soporte para su revisión y firma.

EVALUACIÓN

UNIDAD FINANCIERA	19	Recibe los registros de egresos y revisa que la información que integra la misma esté completa.
UNIDAD FINANCIERA	20	Clasifica y ordena los registros de egresos para que sean archivados y resguardados.
	21	Termina.



CAPITULO X

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

10.1. CONCLUSION

10.1.1. EN CUANTO A LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

Con la optimización de los procesos administrativos para la actualización y control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la Defensoría del Pueblo gestiones 2014 y 2015 y el diseño de procedimientos de control, presentados en el Capítulo anterior, se pretende aportar a la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo controles que permitan disminuir el incremento de asignaciones pendientes de descargo por parte de los servidores públicos y la existencia de obligaciones pendientes de pago correspondiente a gestiones anteriores. Este aspecto se verá reflejado en los estados de cuenta y los estados financieros de la entidad gubernamental.

10.1.2. EN CUANTO AL TRABAJO DIRIGIDO

Con el presente trabajo, no solo se contribuyó a la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo, sino también se coadyuvó al crecimiento intelectual y formación profesional de nosotras como postulantes al Trabajo Dirigido, y como resultado se concluye que:

- ✓ Se pusieron en práctica los conocimientos de estudios realizados en la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.
- ✓ Se adquirió experiencia laboral, diseño de procedimientos de control para la recuperación de cargos de cuenta documentada y el pago de obligaciones pendientes de gestiones anteriores, la aplicación de disposiciones legales para su realización.
- ✓ Se contribuyó a la mejora del Control Interno de la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo.



- ✓ Se aportó con trabajo real, cuyos resultados fueron entregados al Jefe de la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo, constituyéndose en el producto final del trabajo realizado.

10.1.3. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Máxima Autoridad de la Defensoría del Pueblo, instruir a Secretaria General y la Unidad Financiera el cumplimiento de las recomendaciones planteadas en el presente trabajo.

Asimismo, se recomienda a Secretaria General de la Defensoría del Pueblo la implementación de los procedimientos de control propuestos en el capítulo anterior relacionados a la optimización de los procesos administrativos para la actualización y control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la Defensoría del Pueblo gestiones 2014 y 2015, con el fin de reducir y recuperar los recursos entregados y efectuar el pago de obligaciones pendientes y para contribuir de manera efectiva a la entidad y solucionar las falencias, coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de manera eficiente.



BIBLIOGRAFÍA

- Ley N^a 1178 de –Administración y Control Gubernamentales.
- Manual de Organización y Funciones (MOF) En vigencia del 09 de septiembre de 2016.
- Gómez, Marcelo. 2009. Introducción a la Metodología de Investigación Científica. 2^o edición Córdoba Brujas.
- Behar Rivero Daniel. 2008. Metodología de la Investigación Shalom.
- Hernández Sampieri. R y Fernández Carlos. 2006. Metodología de la Investigación. 4^o Edición México Mc Graw Hill.
- María Estela Raffino, 2019, Cómo citar: "Proceso administrativo"
- NIF A-1, Estructura de las normas de información financiera.
- Norma de Información Financiera (NIF) C-3 Cuentas por cobrar.
- Norma de Información Financiera (NIF) C-9 Cuentas por pagar.
- Manual de Cuentas de Contabilidad del Sector Público- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Capítulo III Descripción de las Cuentas del Sector Público
- Blas, J. P. (2014). Diccionario de Administración y Finanzas. 1^o edición.
- Reglamento Para la Rendición de Cuentas, Capítulo 6, Art. 17
- Reglamento Específico de cargo y descargos de cuentas documentadas, Art. 30, 31, 32, 33
- Reglamento para la rendición de cuentas, Capítulo III. Art. 12
- Reglamento específico de cargo y descargos de cuentas documentadas, Capítulo IV, Art 22
- Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno aprobada mediante Resolución N^o CGR-1/070/2000
- D.S. N^o 23318-A art. 13
- Decreto Supremo 23318.
- <http://www.defensoria.gob.bo/archivos/PEI.2012-2016.DEFENSORIA>.



- <http://www.defensoria.gob.bo>.
- <http://conceptodefinicion.de/malversación/>
- <http://rc-consulting.org/blog/2016/02/que-es-SIGEP-sistema-integrado-de-administración-financiera-del-estado/>
- Datos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIGEP)

ANEXOS

ANEXO 1

FORMULARIO DE ENTREGA DE PASAJES

COMISIONADA (O):

MONTO:	CORREGIDO POR:	LÍNEA AÉREA:
RUTA:	C.I.	
N° DE BOLETO:	FECHA:	
MOTIVO:	FIRMA Y SELLO:	NOTA DE DEBITO
OBSERVACIONES:		

ANEXO 2

FORMULARIO DE SOLICITUD DE FONDOS EN AVANCE

Organismo Financiator:		Fecha De Solicitud:		Unidad Solicitante:	
Periodo De Ejecución	De:		A:		

DATOS DEL RESPONSABLE DEL CARGO DE CUENTA

Nombres y Apellidos:		
Cedula de Identidad:		
N° de teléfono:		

JUSTIFICACIÓN

--

DETALLE DE SOLICITUD DE RECURSOS

N°	PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	MONTO BS.
Total Solicitud de Recursos en Bs.			
Total en literal:			

SELLO Y FIRMA	SELLO Y FIRMA
RESPONSABLE DEL FONDO EN AVANCE	APROBADO POR EL INMEDIATO SUPERIOR

	CONVENIO INDIVIDUAL - TRABAJO DIRIGIDO	CI-N° 008/2017
---	---	----------------

El presente Convenio Individual para la realización de Trabajo Dirigido, se suscribe al amparo del Convenio Interinstitucional suscrito entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Mayor de San Andrés - UMSA, bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- (Partes intervinientes)

Intervienen en la suscripción del presente convenio:

- 1.1. **LA DEFENSORIA DEL PUEBLO**, Institución de derecho público organizada de conformidad con la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, con domicilio en calle Colombia N° 440 de la zona San Pedro de la ciudad de La Paz, legalmente representada en este acto por su Secretaria General, Lic. Rocio Araoz Terceros, por Resolución DP-A-49/2016-1 de fecha 06 de julio de 2016 que en adelante y para efectos del presente Convenio Individual se denominará **DEFENSORÍA**.
- 1.2. **VANIA VICTORIA REYES**, con Cedula de Identidad N° 6771627 La Paz, egresada de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor San Andrés, que en adelante y para fines del presente Convenio Individual se denominará **POSTULANTE A GRADUACIÓN**.

SEGUNDA.- (Antecedentes)

Mediante Informe SG.-UTH.- N° 520/2017 de 21 de agosto de 2017, dirigido a la Secretaria General de la Defensoría del Pueblo, Lic. Rocio Araoz Terceros, la Jefa de la Unidad de Talento Humano, Lic. Tania Lejsek Parra, informó que se realizó el análisis de la solicitud de Trabajo Dirigido efectuada por la Universidad Mayor de San Andrés, con el objetivo de establecer la posibilidad de que la Srta. **Vania Victoria Reyes** realice su Trabajo Dirigido en la Defensoría del Pueblo. Al respecto, se considera factible la solicitud, tomando en cuenta que existe un Convenio Interinstitucional vigente suscrito con la Universidad Mayor de San Andrés.

TERCERA (Objeto)

El presente Convenio Individual, tiene por objeto normar y regular la realización del Trabajo Dirigido, que es una modalidad para la obtención del Título Profesional de la Postulante a Graduación en la **DEFENSORIA**, así como los derechos y obligaciones emergentes para las partes.

CUARTA.- (Duración)

La duración del Trabajo Dirigido, será del 21 de agosto de 2017 al 21 de febrero de 2018.

QUINTA.- (Designación del Tutor Académico e Institucional de la Postulante a Graduación)

El seguimiento del Trabajo Dirigido y de la actividades del mismo, así como su evaluación, estarán a cargo del Lic. Nicómedes René Mejía Flores por parte de la Universidad Mayor de San Andrés como Tutor Académico y a cargo del Lic. Oscar Armando García Moroco por parte de la Defensoría del Pueblo como Tutor Institucional.

SEXTA.- (Objetivos del Trabajo Dirigido)

Por parte de la Postulante a Graduación, el objetivo será: "Obtener la experiencia profesional a través del trabajo en la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo, para acceder a la obtención del Título Profesional".

Por parte de la Defensoría del Pueblo, el objetivo será: "Coadyuvar en la formación de la Postulante a Graduación, a través de la asignación de trabajos de la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo, y el acompañamiento en el desarrollo del mismo".





CONVENIO INDIVIDUAL - TRABAJO DIRIGIDO

CI-N° 008/2017

SEPTIMA.- (Actividades de la Postulante a Graduación)

La Postulante a Graduación deberá desarrollar las siguientes actividades para su Trabajo Dirigido:

1. Realizar el relevamiento de información general sobre las cuentas por cobrar y cuentas por pagar reflejados en los Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016.
2. Realizar la recopilación de la documentación respaldatoria de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar reflejados en los Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016.
3. Realizar el análisis documental y comprobación de saldos de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar reflejados en los Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016.
4. Realizar la circularización de saldos en los casos que corresponda.
5. Diseñar procesos y procedimientos para la actualización y control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar a partir de la información recopilada y analizada.
6. Toda otra tarea relacionada con las actividades de la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo.

OCTAVA.- (Resultados Esperados del Trabajo Dirigido)

Como producto del cumplimiento de las actividades, los resultados esperados son los siguientes:

1. Informes como resultado del trabajo realizado, considerando los puntos señalados en la Cláusula Séptima, el cual contenga avances, conclusión y recomendación, que permita una toma de decisiones respecto a los casos de estudio de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar registradas en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016, adjuntando la documentación respaldatoria.
2. Procesos administrativos optimizados para la actualización y control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la Defensoría del Pueblo.

NOVENA.- (Condiciones Internas de Relacionamiento)

- 9.1. La Postulante a Graduación desarrollará su Trabajo Dirigido en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo (Oficina Nacional).
- 9.2. La Postulante a Graduación deberá asistir de lunes a viernes de horas 08:30 a 12:00 y de 14:00 a 18:30.
- 9.3. La Postulante a Graduación gozará de las licencias o permisos establecidos en el inciso e) del artículo 6 del Reglamento de Pasantías, Proyectos de Grado, Trabajos Dirigidos y Tesis.

DECIMA.- (Pago de Estipendio y Gastos Emergentes)

- 10.1. Se deja establecido que la Postulante a Graduación no percibirá estipendio, toda vez que la Defensoría del Pueblo no cuenta con la disponibilidad financiera requerida.
- 10.2. La Defensoría del Pueblo asignará los recursos económicos, en el caso de requerirlos, para gastos de transporte emergentes de la actividad que realice la Postulante a Graduación.

DECIMA PRIMERA.- (Derechos de la Postulante a Graduación)

La Postulante a Graduación tendrá los siguientes derechos:

- a) A que se le proporcione los recursos materiales o bienes necesarios para el cumplimiento de sus labores.
- b) Recibir y conocer información oportuna de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, sobre aspectos que puedan afectar el desarrollo de su trabajo.
- c) Solicitar con la debida antelación, permisos o licencias al Tutor Institucional, para ausentarse de las oficinas de la Defensoría del Pueblo.



	CONVENIO INDIVIDUAL - TRABAJO DIRIGIDO	CI-N° 008/2017
---	---	----------------

- d) Obtener de la Defensoría del Pueblo la certificación una vez concluido el periodo de su Trabajo Dirigido, previo informe de aprobación del Tutor Institucional.
- e) A no sufrir discriminación por su edad, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad cultural o de género de acuerdo a la Ley N° 045.

DECIMA SEGUNDA.- (Obligaciones)

La Postulante a Graduación tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Desarrollar su Trabajo Dirigido, con puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, probidad y pleno sometimiento a la normativa y disposiciones vigentes.
- b) Realizar su trabajo a tiempo completo.
- c) Respetar los horarios de ingreso y salida acordados con la entidad, registrando su asistencia en el sistema de control Biométrico u otro dispuesto para el efecto.
- d) Mantener en reserva toda información calificada como confidencial que sea de su conocimiento y actuar con discreción en razón de las labores realizadas.
- e) Utilizar eficientemente los bienes y/o materiales destinados para desarrollo de su Trabajo Dirigido.
- f) Conservar y cuidar la documentación sometida a su custodia, así como proporcionar oportuna y fidedigna información sobre los asuntos inherentes a las actividades que le fueron encomendadas.
- g) Presentar informes mensuales de actividades, en dos copias originales, con el visto bueno de su Tutor Institucional y Tutor Académico dirigido a la Jefa de la Unidad Financiera, la cual remitirá una copia a la Unidad de Talento Humano.
- h) Presentar un Informe Final de actividades dirigido a la Jefa de la Unidad Financiera adjuntando el Informe de Conformidad emitido por el Tutor Institucional y el Tutor Académico. La Jefa de la Unidad Financiera remitirá una copia a la Unidad de Talento Humano para que se emita el certificado que especifique el trabajo desarrollado y el tiempo de duración.
- i) Comunicar por escrito a Secretaría General y a la Universidad Mayor de San Andrés en caso de decidir abandonar el Trabajo Dirigido, debiendo entregar los activos fijos, materiales y documentación a su cargo bajo inventario.
- j) Cumplir una asistencia regular del 95% como mínimo, para la obtención del certificado correspondiente.

DECIMA TERCERA (Obligaciones del Tutor Institucional)

El Tutor Institucional tendrá las siguientes obligaciones para con la Postulante a Graduación:

- a) Realizar una inducción detallada de las atribuciones y funciones del Área y las responsabilidades de la Postulante a Graduación para el cumplimiento de las actividades asignadas.
- b) Asignar las actividades, la información y la documentación a la Postulante a Graduación.
- c) Realizar el seguimiento al trabajo de la Postulante a Graduación y verificar los horarios de ingreso y salida.
- d) Comunicar a la Unidad de Talento Humano las faltas, atrasos, abandonos o incumplimiento por parte de la Postulante a Graduación a los términos del Convenio Individual.
- e) Efectuar una evaluación continua del trabajo y actividades de la Postulante a Graduación.
- f) Emitir el Informe de Conformidad que contempla una evaluación de las actividades realizadas por la Postulante a Graduación.
- g) Mantener una relación profesional con la Postulante a Graduación, basado en el respeto y cordialidad evitando toda clase de actitudes discriminatorias, racistas o que mellen su dignidad.

DECIMA CUARTA (Prohibiciones).

La Postulante a Graduación, tendrá las siguientes prohibiciones:



	CONVENIO INDIVIDUAL - TRABAJO DIRIGIDO	CI-N° 008/2017
---	---	----------------

- a) Ejercer atribuciones y/o trabajos, administrativos o técnicos diferentes o ajenos al objetivo de su Trabajo Dirigido tales como mensajería, archivo u otros similares.
- b) Realizar funciones, tareas o compromisos en representación de la Defensoría del Pueblo, sin la autorización de su Tutor Institucional.
- c) Realizar actividades políticas dentro de la Defensoría del Pueblo.
- d) Utilizar bienes inmuebles, muebles y otros recursos en objetivos políticos, particulares o de cualquier otra naturaleza que no sean compatibles con el objetivo de su Trabajo Dirigido.
- e) Realizar o incitar acciones que afecten, dañen o causen deterioro a los bienes inmuebles, muebles o materiales de la Defensoría del Pueblo.
- f) Otorgar, lograr favores o beneficios en trámites o gestiones para sí o para terceros, durante el desarrollo de su Trabajo Dirigido.
- g) Disponer o utilizar información, establecida como confidencial o reservada para fines distintos a actividades académicas o institucionales.
- h) Presentarse a las convocatorias externas de personal, realizadas por la Defensoría del Pueblo, antes de haber concluido su Trabajo Dirigido.
- i) Asistir a la Defensoría del Pueblo, en estado inconveniente, estado de ebriedad, o bajo influencia de alguna droga o sustancia prohibida o alucinógena.

DECIMA QUINTA.- (Responsabilidad Económica)

Se deja expresamente establecido que el presente Convenio de Trabajo Dirigido, no genera ninguna obligación de retribución económica a favor de la Postulante a Graduación, así como tampoco relación laboral ni vínculo de otra índole que el expresamente señalado; asimismo, se aplicarán en todo lo que corresponda las cláusulas contenidas en el respectivo convenio suscrito entre la Defensoría y la Universidad Mayor de San Andrés.

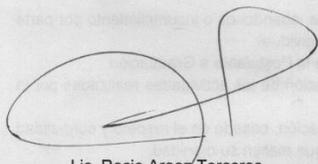
DECIMA SEXTA.- (Causales de Rescisión del Convenio Individual)

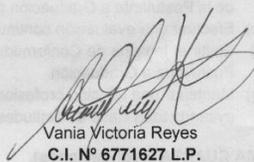
Constituyen causales de rescisión del presente Convenio Individual los siguientes:

- a) El vencimiento del plazo del Trabajo Dirigido.
- b) Por mutuo acuerdo de las partes manifestado por escrito y con causa justificada.
- c) El incumplimiento parcial o total del presente Convenio.
- d) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

DECIMA SÉPTIMA.- (Conformidad)

En señal de conformidad y aceptación con todo lo estipulado en el presente convenio, las partes establecidas en la Cláusula PRIMERA, suscriben al pie en un original y dos copias del mismo tenor y a efectos, a los veintinueve días del mes de agosto de dos mil diecisiete.


 Lic. Rocio Araoz Terceros
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


 Vania Victoria Reyes
C.I. N° 6771627 L.P.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
INTERIOR PLAZA BOLÍVAR - LA PAZ

D.P.-S.G.-U.T.H.- N° 006/2018

A solicitud de la interesada
la Defensoría del Pueblo certifica:

A QUIEN CORRESPONDA

La señorita **VANEZA SANDIVEL SANCHEZ ZEGARRA** con C.I. N° 6907770 La Paz, egresada de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, realizó su Trabajo Dirigido en la Unidad Financiera dependiente de Secretaría General de la Defensoría del Pueblo, desde el 21 de agosto de 2017 hasta el 21 de febrero de 2018 bajo la supervisión del Contador General, Lic. Oscar Armando Garcia Moroco.

De acuerdo al Convenio Individual N° 007/2017 suscrito el 21 de agosto de 2017, le fueron encomendadas las siguientes actividades:

1. Realizar el relevamiento de información general sobre las cuentas por cobrar y cuentas por pagar reflejados en los Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016.
2. Realizar la recopilación de la documentación respaldatoria de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar reflejados en los Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016.
3. Realizar el análisis documental y comprobación de saldos de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar reflejados en los Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2016.
4. Realizar la circularización de saldos en los casos que corresponda.
5. Diseñar procesos y procedimientos para la actualización y control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar a partir de la información recopilada y analizada.

Dichas actividades fueron desempeñadas por la señorita Vaneza Sandivel Sanchez Zegarra, a entera satisfacción de la entidad, demostrando puntualidad, responsabilidad e idoneidad.

Es cuanto certifico en honor a la verdad para los fines que le convengan a la interesada.

La Paz, 14 de mayo de 2018



IFCR/SSRR/nrb
C.c. Arch. Personal

Lic. Aud. Ilika P. Claros Rios
SECRETARÍA GENERAL a.i.
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Imprime
anverso
y reverso

www.defensoria.gob.bo

CINA NACIONAL (La Paz) Calle Colombia N° 440, Zona San Pedro • Tel: 2113600 - 2112600 **LA PAZ** Av. Mariscal Santa Cruz N° 1336 entre Colombia y Almirante Grau, Luján Lobos, Piso 2, Zona Central • Tel: 2113988 **EL ALTO** Av. Juan Pablo II Esquina Calle 6 N° 75 (Altura de la Cruz Papal) • Tel: 2112572 - 2112573 **YUNGAS** Calle Tocopilla s/n, Edificio COSAPAC, Piso 1, Zona Central • 28243934 **COCHABAMBA** Calle 16 de Julio N° 680 (Plazuela Constitución) • Tel: 44140745 - 44140751 **CHAPARE** Calle Hans Grether N° 10 - Tunari • Tel: 44136334 **ORURO** Calle Sonia Galvarro N° 5212 entre Tupiza y Leon (Plaza de La Ranchería) • Tel: 25112471 - 25112927 **LLALLAGUA** Calle Oruro N° 33 entre Bolívar y Habambamba • Tel: 25821838 **POTOSÍ** Av. Serrudo N° 143 casi esquina Arce, Edificio Renovación • Tel: 26120805 - 26124744 **TARIJA** Calle Ingavi N° 789 Esq. Ramón Rojas, El Molino Pl. 4 6116444 - 4 6112441 **YACUIBA** Av. Santa Cruz s/n entre Juan XXIII y San Pedro • Tel: 4 6822142 + 4 6827166 **SANTA CRUZ** Av. Roca y Coronado N° 162 casi 2do Anillo Pl. 3 3113514 **PUERTO SUÁREZ** Av. 6 de Agosto N° 79 entre La Paz y Santa Cruz (a media cuadra de la Plaza 10 de Noviembre) • Tel: 67290016 **BENI** Calle Félix Pinto Saucedo 88 entre Nicolás Suárez y 18 de Noviembre • Tel: 3 4652200 - 3 4652401 **RIBERALTA** Av. Santiesteban N° 1346 entre Manuel Oliva y Federico Hacker (Barrio San José) • Tel: 73993148 **MONTEAGUDO** Calle Cochabamba N° 86 detrás del templo de Nuestra Señora del Pilar • Tel: 71112730 - 3 4652401 **CHUQUISACA** Calle J. Pérez N° 602 Esquina Trinidad, Zona San Roque Pl. 4 6918054 - 4 6916115 **MONTEAGUDO** Calle Bolívar s/n, frente al Mercado Central, ex Kinder Dolly Borja de Mendoza • Tel: 4 6473352

LÍNEA GRATUITA 800 10 8004

INFORME FINAL

A: Lic. Marcela Ortega García
JEFA UNIDAD FINANCIERA

VIA: Lic. Oscar Armando García Moroco
CONTADOR GENERAL

DE: Univ. Vaneza Sandivél Sánchez Zagarra
TRABAJO DIRIJIDO

REF.: INFORME FINAL

Marcela Ortega García
Lic. Marcela Ortega García
JEFE DE UNIDAD FINANCIERA
SECRETARIA GENERAL
DEFENSORIA DEL PUEBLO



Oscar Armando García Moroco
Lic. Oscar Armando García Moroco
CONTADOR GENERAL
CAUB-12914 - CAUP-5310
UNIDAD FINANCIERA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

FECHA: La Paz, 23 de febrero de 2018

ANTECEDENTES

De acuerdo al Convenio Interinstitucional suscrito entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Mayor de San Andrés, para coadyuvar en la formación, la práctica integral para el desarrollo de competencias, aptitudes y habilidades intelectuales que vincule la teoría con la práctica productiva de los estudiantes, el Director de la Carrera Contaduría Pública remite nota FCEF/CARR/CON/PU/Nº1236/2017 dirigida a la Lic. Roció Araoz Terceros - SECRETARIA GENERAL de la Defensoría del Pueblo, manifestando nuestra postulación a la ejecución de Trabajo Dirigido en dicha Institución.

En atención a dicha solicitud, la Defensoría del Pueblo firmó el Convenio Individual: CI - Nº 007/2017 en la que designa desarrollar mi formación integral en la entidad bajo la modalidad de Trabajo Dirigido en la Unidad Financiera, por un período de (6) meses a partir del 21 de agosto de 2017.

Por cuanto el presente documento tiene como objeto dar cuenta de la modalidad de titulación (Trabajo Dirigido) que realizamos en la Institución.

El mes de Agosto de 2017 el ingreso a la Unidad Financiera, desempeñándome como postulante a Titulación de Grado de la Universidad Mayor de San Andrés, puntualmente de la Carrera de Contaduría Pública.

DESARROLLO

En relación a la cláusula séptima.- (Actividades de la Postulante a Graduación), se realizaron las siguientes actividades: