

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



**TRABAJO DIRIGIDO**

**Para la obtención del Grado Académico de Licenciatura**

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA  
JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS  
INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**Autores: Milton Jorge Apaza Condori  
Lindey Fabiola Zegarra Espinoza**

**Tutor: Mg. Sc Carlos Reynaldo Coronel Tapia**

**La Paz – Bolivia**

**2020**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo, está dedicado primero y principalmente a Dios, quien de la mano estuvo presente en el caminar de nuestras vidas guiándonos y bendiciéndonos día a día.*

*A nuestra familia, por ser el pilar fundamental y brindarnos un apoyo incondicional a lo largo de toda la carrera universitaria. De igual manera dedicamos a nuestras futuras generaciones, esperando ser ejemplo y guía para su formación.*

*A nosotros, el uno a otro (Jorge - Lindsey), por el esfuerzo y compañerismo durante nuestra vida universitaria y la realización del presente trabajo dirigido, siempre brindándonos el apoyo moral y las fuerzas necesarias para continuar sin desfallecer.*

*Univ. Milton Jorge Apaza Condori  
Univ. Lindsey Fabiola Zegarra Espinoza*

## *AGRADECIMIENTO*

*Nuestro más grande agradecimiento a Dios por darnos la fortaleza y sabiduría para seguir luchando hacia el logro de nuestros objetivos.*

*A nuestros padres y hermanos por su amor, paciencia y el apoyo constante en nuestras noches de desvelo durante nuestra formación académica.*

*A nuestro tutor académico Mg. Sc. Carlos R. Coronel Tapia por guiarnos, formarnos y brindarnos su conocimiento y experiencia como docente desde nuestro 2do. año universitario hasta la culminación del correcto desarrollo del Trabajo Dirigido.*

*A nuestra tutora instruccional Lic. María A. Méndez L, supervisora Lic. Jenny Morales y a nuestras queridas auditoras; Lic. Leonela Tarquino y Lic. Nilda Ríos por toda la motivación, por confiar y creer en nuestras capacidades e inculcarnos consejos y valores profesionales y de vida.*

*¡¡¡Gracias infinitas!!!*

*Univ. Milton Jorge Apaza Condori  
Univ. Lindsey Fabiola Zegarra Espinoza*



## INDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	1
INTRODUCCIÓN .....	3
MODALIDAD DE TITULACIÓN.....	3
CONVENIO .....	4
CAPÍTULO I.....	5
MARCO INSTITUCIONAL .....	5
1 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES .....	5
1.1 ASPECTOS GENERALES.....	5
1.1.1 ANTECEDENTES DE CREACIÓN.....	5
1.1.2 MISIÓN INSTITUCIONAL.....	5
1.1.3 VISIÓN INSTITUCIONAL.....	6
1.1.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	6
1.2 ANTECEDENTES DE LA UNIDAD DE SIJPLU .....	7
1.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	7
1.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) .....	8
1.2.3 OBJETIVO DE LA UNIDAD DE SIJPLU .....	8
1.3 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA .....	8
1.4 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.....	9
1.4.1 OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA .....	9
CAPÍTULO II .....	11
MARCO METODOLÓGICO.....	11
2 IDENTIFICACIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN.....	11
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
2.2 ALCANCE.....	12
2.3 TEMPORALIDAD.....	12
2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
2.5 OBJETIVOS.....	13
2.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
2.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
2.6 OBJETO.....	13



2.7	JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO .....	14
2.7.1	JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	14
2.7.2	JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	14
2.7.3	JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	14
2.8	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
2.8.1	MÉTODO DEDUCTIVO .....	14
2.8.2	MÉTODO INDUCTIVO .....	15
2.9	PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....	15
2.9.1	PROCEDIMIENTOS.....	15
2.9.2	TÉCNICAS .....	16
2.10	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	17
2.10.1	FUENTE PRIMARIA.....	17
2.10.2	FUENTES SECUNDARIAS .....	18
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>19</b>
<b>MARCO DE REFERENCIA .....</b>		<b>19</b>
3	MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO .....	19
3.1	MARCO CONCEPTUAL .....	19
3.1.1	AUDITOR.....	19
3.1.2	AUDITORÍA .....	19
3.1.3	AUDITORÍA INTERNA .....	19
3.1.4	AUDITORÍA OPERACIONAL .....	20
3.1.5	CONTROL GUBERNAMENTAL.....	20
3.1.6	SERVIDOR PÚBLICO.....	20
3.1.7	RESPONSABILIDAD DE LA FUNCIÓN PÚBLICA .....	21
3.1.8	SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL .....	21
3.1.9	ORIENTACIÓN JURÍDICA .....	22
3.1.10	CONCILIACIÓN .....	22
3.1.11	PATROCINIO LEGAL .....	22
3.1.12	PSICOLOGÍA.....	22
3.2	MARCO TEÓRICO .....	23
3.2.1	NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL.....	23
3.2.2	NORMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL.....	23
3.2.3	PROCESO DE AUDITORÍA OPERACIONAL .....	25
3.2.4	PRIMERA FASE: PLANIFICACIÓN .....	26



3.2.5	ETAPAS DE LA FASE DE PLANIFICACIÓN .....	27
3.2.5.1	CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD .....	27
3.2.5.2	MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA.....	27
3.2.5.3	PROGRAMA DE TRABAJO .....	28
3.2.6	SEGUNDA FASE: EJECUCIÓN .....	29
3.2.7	ELEMENTOS DE LA FASE DE EJECUCIÓN .....	29
3.2.7.1	EVIDENCIA DE AUDITORIA .....	30
3.2.7.2	PAPELES DE TRABAJO .....	30
3.2.7.3	PLANILLA DE DEFICIENCIAS .....	30
3.2.8	TERCERA FASE: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	31
3.2.9	CONTROL INTERNO .....	32
3.2.10	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	32
3.2.10.1	AMBIENTE DE CONTROL.....	33
3.2.10.2	EVALUACIÓN DE RIESGOS .....	33
3.2.10.3	ACTIVIDADES DE CONTROL .....	34
3.2.10.4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	34
3.2.10.5	SUPERVISIÓN .....	35
3.2.11	CUARTA FASE: SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES .....	35
3.2.11.1	CUMPLIDA.....	36
3.2.11.2	NO CUMPLIDA.....	36
3.2.11.3	NO APLICABLE.....	36
CAPÍTULO IV.....		37
4	MARCO LEGAL Y NORMATIVO .....	37
4.1	MARCO NORMATIVO GENERAL.....	37
4.1.1	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA .....	37
4.1.2	DECRETO SUPREMO N° 29894 DE 7 DE FEBRERO DE 2009 (ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL ÓRGANO EJECUTIVO DEL ESTADO).....	37
4.1.3	DECRETO SUPREMO N° 3070 DE 01 DE FEBRERO DE 2017 .....	38
4.1.4	RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 092/2012 DE 30/05/2012 (SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL -SIJPLU).....	38
4.2	MARCO NORMATIVO ESPECIFICO .....	39



4.2.1 RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 025/2019 DE 25/03/2019 (REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL-SIJPLU).....	39
4.2.2 LEY 915 DE 22/03/2017 .....	40
4.2.3 REGLAMENTO PARA LA AUTORIZACIÓN, APROBACIÓN DE REGLAMENTO, REGISTRO Y SANCIÓN DE LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN, CENTROS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE Y CENTROS DE ARBITRAJE.....	41
4.2.4 REGLAMENTO DE CONCILIACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL – SIJPLU .....	41
4.3 MARCO NORMATIVO TÉCNICO .....	42
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>43</b>
<b>MARCO PRÁCTICO - PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>43</b>
<b>5 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>43</b>
5.1 ORDEN DE TRABAJO .....	43
5.2 CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD .....	43
5.3 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA – MPA.....	44
I. INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	44
1.1 ANTECEDENTES .....	44
1.2 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA .....	44
1.3 OBJETO DEL EXAMEN .....	45
1.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....	45
1.5 RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON LA AUDITORÍA.....	46
1.6 LIMITACIONES.....	47
1.7 METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN.....	47
II. MARCO LEGAL DE LA ENTIDAD Y DEL OBJETO DE LA AUDITORIA .....	63
III. MATRIZ DE PLANIFICACIÓN .....	65
3.1 RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	65
3.2 FOCALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	65
3.3 FORMULACIÓN DE INDICADORES .....	66
IV. APOYO DE ESPECIALISTAS.....	67
V. ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO .....	67
VI. PROGRAMAS DE TRABAJO .....	68



5.4	PROGRAMA DE AUDITORÍA .....	69
5.4.1	OBJETIVO GENERAL .....	69
5.4.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	69
5.5	PROGRAMA DE AUDITORÍA ESPECÍFICO.....	73
5.5.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	73
CAPÍTULO VI.....		77
MARCO PRÁCTICO .....		77
6	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	77
6.1	FASE 1. RECOPIACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN.....	77
6.2	FASE 2. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN - DISCUSIÓN DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES .....	78
6.3	PLANILLA DE DEFICIENCIAS .....	78
CAPÍTULO VII .....		101
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....		101
7	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....	101
7.1	ETAPA DE VALIDACIÓN .....	101
7.2	PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL.....	101
CAPÍTULO VIII.....		148
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	148
8.1	CONCLUSIONES .....	148
8.1.1.	EN CUANTO A LA AUDITORÍA .....	148
8.1.2.	EN CUANTO AL TRABAJO DIRIGIDO .....	148
8.2	RECOMENDACIONES.....	149
BIBLIOGRAFIA .....		150
ANEXOS		





## RESUMEN EJECUTIVO

El presente Trabajo Dirigido denominado Auditoría Operacional a los Procesos de Acceso a la Justicia Gratuita de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), tiene como objetivo expresar un Pronunciamiento Independiente como indican las Normas de Auditoría Operacional aprobada con Resolución CGE/057/2016, sobre la eficacia de las operaciones en los procesos y procedimientos en el acceso a la justicia gratuita correspondiente a la gestión 2018, del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, a través de la Unidad de SIJPLU, sobre la prestación de servicios de: Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial, Patrocinio legal y Psicología, este último no fue formulado en el POA de la gestión 2018, por lo cual no se contó con parámetros de medición para la realización de la auditoría, sin embargo el servicio fue prestado por la unidad de SIJPLU.

Nuestro examen contempló las etapas de: Planificación, Ejecución y Comunicación de Resultados, así mismo la revisión de la documentación de las operaciones realizadas por los servicios que brinda la Unidad de SIJPLU, para el cumplimiento de nuestro objetivo, conforme a las Normas Generales de Auditoría Gubernamental – Normas de Auditoría Operacional, emitidas por la Contraloría General del Estado.

En cuanto a la determinación del grado de cumplimiento y alcance de las metas para cada servicio de la Unidad de SIJPLU, la eficacia alcanzada en su servicio de Orientación Jurídica fue de 93.82%, Conciliación Extrajudicial 94.83% y Patrocinio Legal alcanzó una eficacia del 75.86%, en conformidad con los resultados de evaluación y según parámetros establecidos en el POA 2018, se determinó la eficacia de la Unidad de SIJPLU mediante la sumatoria de los resultados de los servicios, ponderada entre los valores porcentuales establecidos conforme a la programación de las metas, se alcanzó una EFICACIA de 88.05%.

Conforme los parámetros determinados en coordinación con la Jefa de la Unidad del SIJPLU, el grado de eficacia alcanzado se encuentra en el rango entre el 76% al 100% con la calificación de Muy bueno (Óptimo).

Las causas que afectaron para no alcanzar el 100% de eficacia, fueron reportadas en observaciones de control interno relevantes y están orientadas a fortalecer los sistemas de control interno de la Unidad.

Hemos identificado las siguientes deficiencias, cuyas recomendaciones están orientadas y expuestas por la importancia de las mismas y con el propósito de mejorar



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

---



las operaciones de la Unidad de SIJPLU del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

- ❖ Factores que afectaron la eficacia del servicio de Orientación Jurídica.
- ❖ Factores que afectaron la eficacia del servicio de Conciliación Extrajudicial.
- ❖ Factores que afectaron la eficacia del servicio de Patrocinio Legal.
- ❖ Observaciones en la generación de informes estadísticos.
- ❖ Rotación de personal de la Unidad de SIJPLU, sin conocimiento de la Unidad de recursos humanos.



## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Dirigido denominado Auditoría Operacional a los Procesos de Acceso a la Justicia Gratuita de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, se lo realizó en la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (MJTI). La realización del Trabajo Dirigido nos permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la formación universitaria y las prácticas realizadas en la Unidad.

La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional facilitará el acceso a la justicia plural, pronta y oportuna para los sectores vulnerables y de escasos recursos económicos. La Auditoría Operacional será realizada con la finalidad de emitir un Pronunciamiento Independiente sobre el grado de eficacia de las operaciones, el desarrollo de actividades y servicios correspondiente a la gestión 2018, de conformidad con los criterios establecidos en el Plan Operativo Anual (POA), Reglamentos y Manuales de Procesos y Procedimientos aplicables.

Al tratarse de una Entidad del sector público, el trabajo fue realizado en el marco de las Normas de Auditoría Operacional, emitida por la Contraloría General del Estado y aprobada mediante Resolución CGE/057/2016 del 06 de julio de 2016, la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, sus Decretos Supremos Reglamentarios, normativa específica y otras disposiciones inherentes al tema.

Nuestro trabajo fue realizado en cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la Unidad de Auditoría Interna, correspondiente a la gestión 2019, e instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándums N° MJTI-UAI-47/2019 y N° MJTI-UAI-48/2019 ambas del 3 de junio de 2019.

## MODALIDAD DE TITULACIÓN

El Trabajo Dirigido es una de las modalidades de titulación para estudiantes que culminaron su Plan de Estudios de la Carrera Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés, que consiste en poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de estudio y las prácticas pre - profesionales en áreas específicas de las Empresas o Entidades Públicas, bajo un temario definido, proyectado y aprobado por los “Tutores”; uno designado por la Carrera (Tutor Académico) y otro por la Entidad (Tutor Institucional), quienes supervisarán y orientarán el presente trabajo.



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

---



## CONVENIO

Al respecto, se firmó un convenio interinstitucional en fecha 12 de junio de 2012 entre el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB) y el Ministerio de Justicia (actualmente Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional) por un lapso de 4 años, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 15/2014 de fecha 29 de enero de 2014, en el cual se establece: En su artículo 9° del citado convenio, “Las partes institucionales, en cualquier tiempo y por mutuo acuerdo podrán modificar o ampliar las cláusulas de este convenio o introducir nuevas adendas, las mismas que formarán parte integrante del Convenio”. Por lo tanto, en 12 de junio de 2016 se presenta la primera adenda al Convenio que tiene por objeto ampliar la vigencia del convenio de Cooperación Interinstitucional, por un PERÍODO igual que el principal, es decir del 12 de junio de 2016 al 12 de junio de 2020, conforme a la evaluación de sus alcances contractuales logrados.



## CAPÍTULO I

### MARCO INSTITUCIONAL

#### 1 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

##### 1.1 ASPECTOS GENERALES

Los antecedentes institucionales de la Unidad de SIJPLU se circunscriben en esta primera instancia y de manera resumida, como dependientes del MJTI, desarrollan su trabajo enfocados en la Misión y Visión del Ministerio, los datos de creación, objetivos institucionales y estructura organizacional son particulares de la Unidad de SIJPLU, que en el desarrollo del trabajo serán ampliados adecuadamente.

##### 1.1.1 Antecedentes de creación

La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), fue creada mediante Resolución Ministerial N° 092/2012 de 30 de mayo de 2012, dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales. Cuya Disposición Resolutiva Primera, establece: “I. Disponer la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional...”; “II. La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional absorberá las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia y Servicios de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, en cuanto corresponda.

##### 1.1.2 Misión institucional<sup>1</sup>

El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional desarrolla y ejecuta políticas y normas de manera participativa para promover el acceso a la justicia social, el pluralismo, la transparencia de la gestión pública, garantizando el pleno ejercicio de los derechos individuales y colectivos de las bolivianas y los bolivianos para Vivir Bien.

---

<sup>1</sup> Plan Estratégico Institucional 2016 -2020.



### 1.1.3 Visión institucional<sup>2</sup>

Al año 2020, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional lidera el proceso de revolución de la justicia social, el pluralismo jurídico y la gestión pública transparente; promoviendo el ejercicio de los derechos humanos, con equidad e igualdad de oportunidades de las bolivianas y los bolivianos, cultura de transparencia e integridad y con servidores públicos idóneos, éticos, competentes y comprometidos que luchan de manera efectiva contra la corrupción, para Vivir Bien.

### 1.1.4 Objetivos estratégicos institucionales<sup>3</sup>

Se han desarrollado cinco Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) articulados estrechamente a los Ejes Estratégicos.

#### **OEI 1:**

Liderar el proceso de implementación de las conclusiones de la Cumbre Nacional de Justicia Plural para Vivir Bien; promoviendo el ejercicio, la protección, el acceso y la restitución de los Derechos Fundamentales a nivel nacional e internacional.

#### **OEI 2:**

Avanzar en la consolidación de los diversos sistemas de justicia indígena originarios campesinos, sus relaciones institucionales con otros órganos del Estado y la promoción de los Derechos Fundamentales en su jurisdicción.

#### **OEI 3:**

Proteger y promover los derechos de usuarios/as y consumidores/as, la cultura de un consumo responsable para asegurar la provisión de productos y servicios con calidad y seguridad para las y los bolivianos.

#### **OEI 4:**

Promover la igualdad de oportunidades e inclusión social, mediante el desarrollo e implementación de sistemas integrales de prevención, atención, protección y restitución de derechos de género, generacional y discapacidad en coordinación con todos los niveles de gobierno.

---

<sup>2</sup> Plan Estratégico Institucional 2016 -2020.

<sup>3</sup> Ídem.



**OEI 5:**

Fortalecer y garantizar una gestión institucional transparente, eficiente, efectivo, eficaz y comprometido con el desarrollo de políticas, planes, programas, proyectos y acciones que respondan a las necesidades de la sociedad y de la institución.

**1.2 ANTECEDENTES DE LA UNIDAD DE SIJPLU**

**1.2.1 Estructura organizacional**

Mediante el Decreto Supremo N° 3070 de 01 de febrero de 2017, se establece la estructura jerárquica Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.



**Figura N° 1:** Estructura organizacional, Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales.

**FUENTE:** Elaboración propia según Resolución Bi- Ministerial N°14/2018

La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), se encuentra dentro del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, bajo la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales.



## 1.2.2 Estructura organizacional de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU)

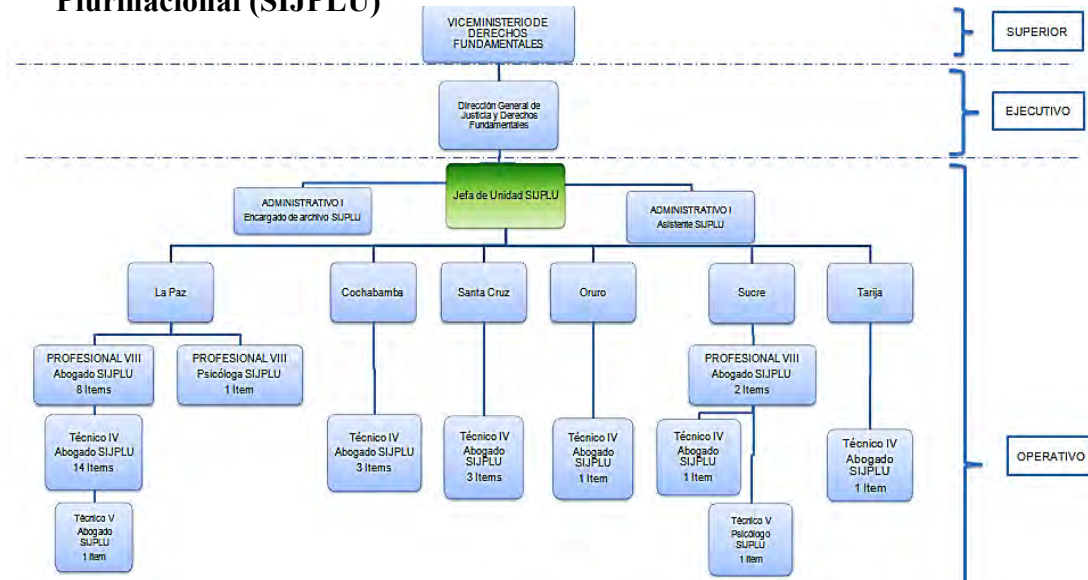


FIGURA N° 2: Estructura organizacional de la Unidad de SIJPLU  
FUENTE: Elaboración propia según escala salarial- SIGMA

## 1.2.3 Objetivo de la Unidad de SIJPLU

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

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

## Competencias de la Unidad de SIJPLU

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

## 1.3 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA

La Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (MJTI), ha incluido en su Programa Operativo Anual de la gestión 2019,





la “Auditoría Operacional a la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU)”, examen realizado en atención a las instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándums N° MJTI-UAI-47/2019 y N° MJTI-UAI-48/2019 ambas del 3 de junio de 2019.

#### **1.4 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (MJTI), en el marco del artículo 15° de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, cuenta con una Unidad de Auditoría Interna, que depende de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad.

Esta Unidad sugiere recomendaciones viables que proporcionen mejoras substanciales para el logro de los objetivos institucionales, fundamentado en principios de ética, transparencia, calidad, que garanticen el eficiente control de los recursos públicos y el cumplimiento de las normas legales, por tanto, no participa de las actividades administrativas ni operativas.

Sus atribuciones son las siguientes:

- a) Evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los Sistemas de Administración y de los Instrumentos de Control Interno incorporados a ellos.
- b) Determinar y opinar sobre la confiabilidad de los registros y estados financieros.
- c) Analizar los resultados y eficacia de las operaciones.
- d) Ejecutar auditorías financieras a requerimiento de la Dirección Técnica del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional y de acuerdo al Cronograma de trabajo de la Unidad de Auditoría Interna (UAI).
- e) Proponer el Plan de Operaciones Anual de su Unidad, en el marco de los objetivos institucionales.
- f) Ejecutar Auditorías Operativas y Auditorías Especiales de acuerdo al Plan Operativo Anual (POA) de la UAI y/o instrucciones de la Dirección Técnica.
- g) Otras tareas encomendadas y delegadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Justicia.

##### **1.4.1 Objetivos de gestión de la Unidad de Auditoría Interna**

De acuerdo con las actividades que el Artículo 15° de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales, le asigna a la Unidad de Auditoría Interna e instrucciones impartidas por la Contraloría General del Estado para la formulación del POA – 2019, se establecen los siguientes objetivos de gestión:



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

---



- a) Un informe sobre confiabilidad de los registros, estados de la ejecución presupuestaria gastos, y estados complementarios.
- b) Cuatro informes de auditoría financiera
- c) Tres informes de auditoría especial.
- d) Un informe de auditoría operacional
- e) Siete Informes de auditoría a los Sistemas de Administración
- f) Actividades preparatorias a la auditoria de confiabilidad
- g) Dieciséis informes de evaluación a la implantación de recomendaciones contenidas en los informes de Auditoría.



## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

## 2 IDENTIFICACIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN

### 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), facilita el acceso a la justicia plural, pronta y oportuna para los sectores vulnerables y de escasos recursos económicos, velando el cumplimiento y la aplicación del marco normativo.

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

Según el relevamiento de información preliminar, se verificó que:

- ❖ La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, no cuenta con registros finales de los servicios (Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial y Patrocinio Legal) realizados en la gestión, ni reportes de funcionarios que operaron en sus diferentes centros a nivel nacional.
- ❖ La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos desactualizado, con respecto a las actividades diarias que realizan los funcionarios, el cual no está alineado con los servicios que brinda en la gestión 2018.
- ❖ La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional no cuenta con una estructura funcional que esté de acuerdo con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), ni para la administración de los recursos provenientes del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

#### 2.1.1 Formulación del problema

¿Las etapas de planificación, ejecución y comunicación de resultados de la Auditoría Operacional, nos permitirá emitir un Pronunciamiento Independiente respecto al grado de eficacia de las operaciones, administración de recursos y el desarrollo de



actividades y servicios (Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial y Patrocinio Legal) que brinda la Unidad de SIJPLU a los sectores vulnerables y de escasos recursos económicos en los diferentes centros a nivel nacional en la gestión 2018, y al mismo tiempo permitirá identificar deficiencias de control interno para formular recomendaciones tendientes a modificarlas?

## **2.2 ALCANCE**

Nuestro examen se orientará a la determinación de la eficacia de la Unidad de SIJPLU del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, en los diferentes servicios que otorga la Unidad (Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial y Patrocinio Legal).

La evaluación se efectuará de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental N° 230 (Normas de Auditoría Operacional), aprobadas con Resolución N° CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016.

La cobertura de revisión incluirá los casos documentados de la prestación de cada servicio; considerando la naturaleza y la disponibilidad de la información, aplicando muestreo de acuerdo con las características de cada servicio.

## **2.3 TEMPORALIDAD**

Nuestro examen comprende los servicios de: Orientación Jurídica, Conciliación y Patrocinio Legal, otorgados por los diferentes centros SIJPLU en la gestión 2018, la documentación necesaria para llevar a cabo la auditoría será proporcionada por los coordinadores de los centros SIJPLU.

## **2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional en la Gestión 2018, realizó los servicios que brinda, de manera eficaz considerando la normativa establecida para el efecto?

¿Se efectúa el proceso de otorgación de los servicios que brinda la Unidad de SIJPLU a través de procedimientos establecidos en un manual diseñado específicamente para el citado proceso?

¿Se cuenta con el archivo de la documentación como respaldo de todos los casos relacionados a los servicios de la Unidad de SIJPLU?



## 2.5 OBJETIVOS

Los objetivos que guiarán el presente trabajo son:

### 2.5.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría Operacional a la Unidad de SIJPLU, evaluar y emitir un Pronunciamiento Independiente sobre el grado de eficacia de los Servicios de Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial y Patrocinio Legal, correspondientes a la gestión 2018, de conformidad con los criterios establecidos en el POA y Reglamentos aplicables.

### 2.5.2 Objetivos específicos

- ❖ Comprobar el cumplimiento de los procedimientos administrativos de la Unidad de SIJPLU.
- ❖ Verificar los controles aplicados en los servicios (Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial, Patrocinio Legal y Psicología), que brinda la Unidad de SIJPLU.
- ❖ Determinar el grado de cumplimiento, alcance de las metas, resultados planteados y si estos fueron desarrollados acorde a los programas o actividades autorizados por la Unidad.
- ❖ Detectar las causas de cualquier práctica ineficaz de la Unidad de SIJPLU, que tienen como efecto el disminuir la eficacia en los servicios que presta, como en los bienes e insumos utilizados.
- ❖ Aplicar procedimientos y técnicas de auditoría que permitan obtener evidencia válida, suficiente y competente sobre la eficacia de los servicios que brinda la Unidad de SIJPLU.
- ❖ Proponer acciones y actividades orientadas a contribuir al mejoramiento del funcionamiento del Control Interno en las operaciones que realiza la Unidad de SIJPLU.

## 2.6 OBJETO

Serán objeto de la auditoría: las operaciones, procesos, metas y productos de los Servicios de Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial, Patrocinio Legal y el Control Interno para todos los servicios otorgados; así como toda la documentación e información de sustento relacionada a los servicios ejecutados por la Unidad de SIJPLU, dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales, del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, durante la gestión 2018.



## **2.7 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO**

### **2.7.1 Justificación teórica**

El propósito del trabajo es el examen sistemático, objetivo y la acumulación de evidencia con el fin de expresar un Pronunciamiento Independiente sobre la eficacia de la Unidad de SIJPLU dependiente del MJTI, sobre la prestación de servicios gratuitos de Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial y Patrocinio Legal. La auditoría será desarrollada con base en disposiciones legales y normativa vigente, principalmente la Norma de Auditoría Operacional CGE/057/2016, de tal manera que se puedan adoptar a tiempo las acciones correctivas y pertinentes sobre el control interno de la Unidad.

### **2.7.2 Justificación metodológica**

La metodología está orientada a servir de apoyo al proceso de la auditoría operacional, se aplicarán los métodos deductivo e inductivo, además de la obtención de evidencia suficiente y competente. Además, se aplicarán otras técnicas de auditoría con el propósito de que las observaciones, conclusiones y recomendaciones que deriven del examen se encuentren debidamente respaldados.

### **2.7.3 Justificación práctica**

De acuerdo con el objetivo de la Auditoría Operacional, los resultados encontrados en el desarrollo del proceso de auditoría, nos permitirá realizar recomendaciones oportunas y constructivas sobre deficiencias u observaciones. Estas recomendaciones se formularán con el objetivo de contribuir a un eficaz desarrollo de las operaciones o servicios que brinda la Unidad de SIJPLU, lo cual contribuirá a no cometer deficiencias similares en el futuro.

## **2.8 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.8.1 Método deductivo**

*“El método deductivo es aquel que parte de datos generales y que, por medio del razonamiento lógico, pueden deducirse varias suposiciones”.*<sup>4</sup>

En este sentido, se realizará la evaluación, revisión y análisis de las operaciones en la etapa de planificación, que nos proporcionará un contexto general de la ejecución de

---

<sup>4</sup> Rodríguez, Francisco - Introducción a la Metodología de las Investigaciones Sociales, La Habana: Editora Política, 1994.



los procesos y procedimientos referidos a la Unidad de SIJPLU, los cuáles serán objeto de nuestro examen en la etapa de ejecución del trabajo.

### **2.8.2 Método inductivo**

“La inducción es el método de obtención de conocimientos que conduce de lo particular a lo general, de los hechos a las causas y al descubrimiento de leyes”.<sup>5</sup>

Este método será de gran utilidad en la etapa de ejecución del trabajo, debido a que: del resultado obtenido por la revisión efectuada a la documentación en particular, surgirá como conclusión un pronunciamiento independiente sobre el cumplimiento de normas y reglamentos aplicables, a su vez observaciones emergentes de las debilidades del control interno.

## **2.9 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

### **2.9.1 Procedimientos**

- a) Recopilar información pertinente sobre las actividades de la Unidad de SIJPLU acerca de su operatividad
- b) Preparar cuestionarios de Control Interno acorde con las operaciones y actividades desarrolladas en la Unidad.
- c) Elaborar el Memorándum de Planificación de Auditoría para la Unidad de SIJPLU.
- d) Elaborar los Programas de Trabajo para la Unidad de SIJPLU.
- e) Elaborar y documentar los correspondientes Papeles de Trabajo que sustenten todo el proceso de la auditoría, mediante el uso de técnicas de auditoría: indagación, inspección, observación, confirmación, verificación, análisis, cálculos y comparaciones.
- f) Determinar el grado de cumplimiento de la eficacia según formula establecida en normativa para los servicios de Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial, Patrocinio Legal.
- g) En base a las cédulas de trabajo de las respuestas a los cuestionarios, preparar planillas de notas de Control Interno para cada deficiencia con los atributos de: condición, criterio, causa, efecto y recomendación.
- h) Emitir el informe borrador y definitivo de la Auditoría Operacional y recomendaciones tendientes a superar las deficiencias encontradas.

---

<sup>5</sup> Hernández Sampieri Roberto – Metodología de la Investigación, México: MCGRAW-HILL Interamericana, 2010.



## 2.9.2 Técnicas

*“Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de investigación, que tienen la facilidad de recopilar información de manera inmediata”.<sup>6</sup>*

### Técnicas Verbales

Consisten en:

- a) **Encuesta:** Es la obtención de información mediante el uso del cuestionario; es la aplicación de preguntas predefinidas, relacionadas con las operaciones realizadas por el ente auditado, para conocer la verdad de los hechos, situaciones u operaciones.
- b) **Entrevista:** Es la averiguación mediante la aplicación de preguntas directas al personal de la Unidad de SIJPLU auditada o a terceros, cuyas actividades guarden relación con las operaciones de esta.

Las encuestas y entrevistas serán dirigidas a los funcionarios pertenecientes a la Unidad de SIJPLU (abogados, conciliadores acreditados, patrocinantes)

### Técnicas Documentales

Consiste en:

- a) **Comprobación:** Consiste en verificar la evidencia que apoya o sustenta las operaciones, con el fin de corroborar su autoridad, legalidad, integridad, propiedad, veracidad mediante el examen de los documentos que las justifican.
- b) **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.

---

<sup>6</sup> Contraloría General del Estado CENCAP - Técnicas y Procedimientos de Auditoría.





## Técnicas Físicas

Consiste en:

**Observación:** Consiste en contemplación a simple vista, que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso. Nos ayudan a recopilar información fidedigna acerca de lo que está sucediendo.

- a) **Inspección:** Consiste en el reconocimiento mediante el examen físico y ocular, de hechos, situaciones, operaciones y actividades, aplicando para ello otras técnicas como ser: indagación, observación, comparación, rastreo y comprobación, con el objeto de demostrar su certeza y autenticidad de sus operaciones.
- b) **Comparación o confrontación:** Es cuando se fija la atención en las operaciones realizadas por la Entidad auditada y en los lineamientos normativos, técnicos y prácticos establecidos, para descubrir sus relaciones e identificar sus diferencias y semejanzas.
- c) **Revisión selectiva:** Radica en el examen de ciertas características importantes, que debe cumplir una actividad, informes o documentos, seleccionándose así parte de las operaciones, que serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría.
- d) **Rastreo:** Es el seguimiento que se hace al proceso de una operación, con el objetivo de conocer y evaluar su ejecución.

## 2.10 FUENTES DE INFORMACIÓN

*“Se entiende por fuentes de información los hechos y/o documentos a los que se acude para obtener información; por otra parte, las técnicas son los medios empleados para recolectar dicha información”.*<sup>7</sup>

Las fuentes de información que se utilizaron para realizar la Auditoría Operacional a la Unidad de SIJPLU, fueron las siguientes:

### 2.10.1 Fuente primaria

Se entiende por fuente Primaria aquella información que se obtiene de la fuente original donde es generada, es decir a través de entrevistas, observaciones, cuestionarios, etc.

---

<sup>7</sup> Méndez, C., Metodología: Guía para Elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, McGraw – Hill, Colombia, 1988, Pág. 135.



Para la realización de nuestra auditoría, consideramos como fuente primaria la recolección de información mediante una entrevista con diferentes servidores públicos (abogados) y documentación proporcionada por el coordinador de la Unidad de SIJPLU.

### **2.10.2 Fuentes secundarias**

Se entiende por fuente secundaria aquella información recopilada a través de los documentos normativos que nos permitirán evaluar posibles incumplimientos a dichas normas, de los cuales podemos señalar:

- ❖ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- ❖ Ley N° 1178, Sistema de Administración y Control Gubernamentales, del 20 de julio de 1990.
- ❖ Decreto Supremo N° 3058 de fecha 22 de enero de 2017, Modificación al Decreto Supremo N° 29894 “Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado”.
- ❖ Resolución Ministerial N° 92/2012 de fecha 30 de mayo de 2012, que dispone la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, quien absorberá las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia, y Servicio de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, en cuanto corresponda.
- ❖ Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016 – 2020 del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional – MJTI, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 161/2017 de 6 de septiembre de 2017.
- ❖ Normas Generales de Auditoría Gubernamental, aprobada mediante Resolución CGE/094/2012 de 27 de agosto de 2012.
- ❖ Normas de Auditoría Operacional, aprobada mediante Resolución CGE/057/2016 de 6 de julio de 2016.
- ❖ Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 Ley de Conciliación y Arbitraje.
- ❖ Ley N° 348 Ley de 9 de marzo de 2013 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.
- ❖ Ley N° 369 de 1° de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- ❖ Ley N° 243 Ley de 28 de mayo de 2012, Ley Contra el Acoso y Violencia Política Hacia las Mujeres.
- ❖ Ley N° 603 Ley de 19 de noviembre de 2014 Código de las Familias y del Proceso Familiar.



## CAPÍTULO III

### MARCO DE REFERENCIA

#### 3 MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

##### 3.1 MARCO CONCEPTUAL

###### 3.1.1 Auditor<sup>8</sup>

Se llama auditor/a (o contralor/a) en algunos países de América Latina a la persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente o por una empresa de consultoría, para revisar, examinar y evaluar con coherencia los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia (institución gubernamental) o entidad (empresa o sociedad) con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar la eficacia y eficiencia en su desempeño. Originalmente la palabra significa "oír" u "oyente".

###### 3.1.2 Auditoría

*“Es la acumulación y evaluación objetiva de evidencia para establecer e informar sobre el grado de correspondencia entre la información examinada y los criterios establecidos”.*<sup>9</sup>

*“La auditoría hace referencia, de forma general, a la realización de una actividad que consiste en la revisión de la secuencia y los pasos que se han realizado en un proceso y de cuya conclusión se han obtenido diversos productos. La auditoría consiste en verificar si, durante el proceso, se han seguido los pasos y directrices que se han establecido para que dicho proceso sea cumplido en cabalidad”.*<sup>10</sup>

###### 3.1.3 Auditoría interna

*“La auditoría interna es una función de control interno posterior de la organización, que se realiza a través de una unidad especializada, cuyos integrantes no participan en las operaciones y actividades administrativas. Su propósito es contribuir al logro*

<sup>8</sup> Murillo, Enrique - La Función del Auditor. AOB News, 2013.

<sup>9</sup> Normas Generales de Auditoría Gubernamental Resolución CGE/094/2012, 27 de agosto de 2012 NE/CE-011.

<sup>10</sup> Carlos R, Coronel Tapia. "Auditoría en Base a Riesgos y Modelos de Negocios". Pág. 41. Edición Primera. La Paz-Bolivia.



*de los objetivos de la Entidad mediante la evaluación periódica del control interno”.*<sup>11</sup>

*“Su propósito es contribuir al logro de los objetivos de la entidad evaluando el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos y analizando los resultados y la eficiencia de las operaciones”.*<sup>12</sup>

### **3.1.4 Auditoría operacional<sup>13</sup>**

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

Con base en el informe de auditoría operacional en el que se determine una gestión deficiente o negligente, podrá establecerse indicios de responsabilidad ejecutiva.

### **3.1.5 Control gubernamental<sup>14</sup>**

El Control Gubernamental tendrá por objetivo mejorar la eficacia y eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos y en las operaciones del Estado; la confiabilidad de la información que se genere sobre los mismos; los procedimientos para que toda autoridad y ejecutivo rinda cuenta oportuna de los resultados de su gestión; y la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo inadecuado de los recursos del Estado.

### **3.1.6 Servidor público<sup>15</sup>**

El termino servidor público, utilizado en la presente Ley, se refiere a los diagnósticos, funcionarios y toda otra persona que presten servicios en relación de dependencia con autoridades estatales, cualquiera sea la fuente de su remuneración.

---

<sup>11</sup> Normas para el ejercicio de la auditoría Interna Resolución CGE/094/2012, 27 de agosto de 2012 NE/CE-018.

<sup>12</sup> Normas de Auditoría Operacional Resolución CGE/057/2016, 06 de julio de 2016 NE/CE-072.

<sup>13</sup> Ídem.

<sup>14</sup> Ley 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales – SAFCO (20 de Julio de 1990).

<sup>15</sup> Ídem.



### 3.1.7 Responsabilidad de la función pública<sup>16</sup>

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

Los servidores públicos responderán en el ejercicio de sus funciones: Todos ante sus superiores jerárquicos hasta el máximo ejecutivo, por conducto regular.

La responsabilidad administrativa, ejecutiva, civil y penal se determinará tomando en cuenta los resultados de la acción u omisión y se presume la licitud de operaciones y actividades realizadas por todo servidor público, mientras no se demuestre lo contrario.

**Responsabilidad Administrativa:** Es administrativa cuando la acción u omisión contraviene el ordenamiento jurídico – Administrativa y las normas que regulan la conducta funcionaria del servidor público.

**Responsabilidad Ejecutiva:** Es cuando la autoridad o ejecutivo no rinda las cuentas a que se refiere el inciso c) del artículo 1 y artículo 28 de la presente ley.

**Responsabilidad Civil:** Es cuando la acción u omisión del servidor público o de las personas naturales o jurídicas privadas cause daño al Estado valuable en dinero.

**Responsabilidad Penal:** Es cuando la acción u omisión del servidor público y de los particulares, se encuentran tipificadas en Código penal.

### 3.1.8 Servicios Integrales de Justicia Plurinacional<sup>17</sup>

La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional brindaran servicios de orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal y psicología, a través de los servidores públicos asignados, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado, normativa vigente y resoluciones ministeriales.

La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional facilitara el acceso a la justicia plural pronta y oportuna, para los sectores vulnerables y de escasos recursos económicos.

<sup>16</sup> Ley 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales – SAFCO (20 de Julio de 1990).

<sup>17</sup> Resolución Ministerial, N° 025/2019. artículo 3.



### 3.1.9 Orientación jurídica<sup>18</sup>

Es la información que proporcionan los abogados de la Unidad de SIJPLU, a la población en general sobre los derechos y obligaciones, con el fin de hacer prevalecer y resolver los problemas de manera legal.

### 3.1.10 Conciliación<sup>19</sup>

Es el medio alternativo y voluntario de resolver conflictos ante conciliador acreditado dependiente del centro de conciliación de la Unidad de SIJPLU, sin necesidad de instaurar un proceso judicial, por cuanto los acuerdos arribados se plasman en el Acta de Conciliación que tiene valor de cosa juzgada.

- Materia civil
- Materia familiar
- Materia comercial

### 3.1.11 Patrocinio legal<sup>20</sup>

Es el servicio que brindan los abogados de la Unidad de SIJPLU a los sectores vulnerables y de escasos recursos económicos, para acceder a la tutela judicial y ejercer su derecho a la acción en proceso judicial conforme a las atribuciones instituidas.

El SIJPLU presta patrocinio legal en calidad de demandantes a los usuarios en:

- Materia civil
- Materia familiar
- Materia penal
- Materia laboral
- Materia agraria

### 3.1.12 Psicología<sup>21</sup>

Servicio que prestan los profesionales y/o técnicos del área, mediante la orientación, contención, psicoterapia, valoración y acompañamiento, a fin de coadyuvar con los demás servicios que presta la Unidad de SIJPLU.

---

<sup>18</sup> Resolución Ministerial, N° 025/2019, artículo 5.

<sup>19</sup> Ídem.

<sup>20</sup> Ídem.

<sup>21</sup> Ídem.



## **3.2 MARCO TEÓRICO**

### **3.2.1 Normas generales de auditoría gubernamental<sup>22</sup>**

#### **Propósito**

El presente documento contiene un conjunto de normas y aclaraciones que permiten asegurar la uniformidad y calidad de la auditoría gubernamental en Bolivia.

Las normas se presentan bajo el numeral 01 y las aclaraciones correspondientes que forman parte de las mismas, se exponen bajo los numerales subsiguientes.

#### **Aplicación**

Estas normas son de aplicación obligatoria en la práctica de la auditoría realizada en toda entidad pública comprendida en los artículos 3 y 4 de la Ley N° 1178, de Administración y Control Gubernamentales, promulgada el 20 de julio de 1990, por los auditores gubernamentales de las siguientes organizaciones de auditoría:

- Contraloría General del Estado;
- Unidades de Auditoría Interna de las entidades públicas; y
- Profesionales independientes o firmas de auditoría.

Cuando cualquiera de los miembros de las organizaciones mencionadas ejecuta tareas de auditoría gubernamental en el sector público, se los denomina auditores gubernamentales, para efectos de la aplicación de estas Normas.

### **3.2.2 Normas de auditoría operacional<sup>23</sup>**

#### **Propósito**

El presente documento contiene un conjunto de normas generales específicas, que permiten asegurar la uniformidad y calidad de la auditoría operacional en Bolivia.

#### **Aplicación**

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

<sup>22</sup> Normas Generales de Auditoría Gubernamental Resolución CGE/094/2012, 27 de agosto de 2012 NE/CE-011.

<sup>23</sup> Normas de Auditoría Operacional Resolución CGE/057/2016, 06 de julio de 2016 NE/CE-072.



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



1990, y en aquellas en las que el Estado tenga participación o interés económico, por los auditores gubernamentales de las siguientes organizaciones de auditoría:

- Contraloría General del Estado;
- Unidades de Auditoría Interna de las entidades públicas; y
- Profesionales independientes o firmas de auditoría.

Cuando cualquiera de los miembros de las organizaciones mencionadas, ejecuten tareas de auditoría en el Sector Público, se los denomina auditores gubernamentales, para efectos de la aplicación de estas Normas.

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

**Objeto de Auditoría:** Es aquello que se audita o examina para fines de la presente norma pueden constituir objeto de la auditoría operacional: la gestión, los planes (de largo, mediano y corto plazo), programas, proyectos; y, sus resultados inmediatos y resultados finales (impacto); los productos, operaciones, actividades, así como los sistemas de administración y los controles internos incorporados a ellos.

**Alcance de la Auditoría:** Se refiere al período auditado, así como la cobertura del trabajo para cumplir con el objeto de la auditoría.

**Criterios de Auditoría:** Son parámetros establecidos por la entidad, por la instancia competente y/o contruidos por el auditor, que permiten determinar la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad, entre otros se encuentran:

- Las metas definidas relacionadas con el objeto de auditoría.
- Los estándares o parámetros preestablecidos.
- La normativa que regula al objeto de auditoría, cuando corresponda.

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

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





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

$$\text{EFICACIA} = \frac{\text{Objetivos logrados}}{\text{Objetivos Programados}} \times 100$$

**Eficiencia:** Es la optimización de los recursos que se disponen para el logro de objetivos a nivel de resultados inmediatos, productos (bienes, servicios y/o normas) u operaciones; para determinar el índice de eficiencia se aplica las siguientes fórmulas:

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Objetivos alcanzados}}}{\frac{\text{Recursos programados}}{\text{Objetivos programados}}} \times 100$$

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Objetivos alcanzados}}}{\text{Estándar seleccionado}} \times 100$$

**Economía:** Es la minimización del costo de los insumos utilizados; la fórmula para obtener el índice de economía es:

$$\text{ECONOMÍA} = \frac{\text{Costo de los insumos utilizados}}{\text{Costo estándar de los insumos utilizados}} \times 100$$

**Efectividad:** Es el grado del logro de los resultados finales (impacto) con relación a los esperados, en términos generales la fórmula para determinar el índice de efectividad es:

$$\text{EFECTIVIDAD} = \frac{\text{Resultados finales logrados}}{\text{Resultados finales esperados}} \times 100$$

### 3.2.3 Proceso de auditoría operacional

La auditoría operativa es la revisión formal y sistemática, objetiva e independiente, que tiene por objeto comprobar si la gestión de los recursos por parte de las entidades que integran el sector público se ha efectuado de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia.



## Fases de la Auditoría Operacional

La realización de las auditorías operativas o de economía, eficiencia y eficacia, se lleva a cabo en tres fases:

**Fase 1:** Planificación

**Fase 2:** Ejecución

**Fase 3:** Comunicación de resultados

**Fase 4:** Seguimiento de las recomendaciones

### 3.2.4 Primera fase: Planificación

*“La auditoría debe planificarse de tal forma que el objetivo de la misma sea alcanzado eficientemente.*

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

*La planificación de la auditoría no tiene un carácter rígido. El auditor gubernamental con excepción del objetivo y objeto, puede modificar el programa de trabajo cuando en el desarrollo del mismo se encuentre con circunstancias no previstas o elementos desconocidos, y cuando los resultados del trabajo indiquen la necesidad de hacer variaciones o aplicación a la metodología previamente establecida”.<sup>24</sup>*

La planificación de una auditoría operativa, como la de cualquier otra, debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se va auditar (área/entidad, objetivos, alcance)?
- ¿Qué riesgo presenta en función de la evaluación del control interno?
- ¿Con qué medios se va contar y cuáles serán los procedimientos de auditoría?
- ¿Qué duración va a tener?
- ¿Dónde se realizará?
- ¿Cuál será la estructura del informe?

---

<sup>24</sup> Normas de Auditoría Operacional Resolución CGE/057/2016, 06 de julio de 2016 NE/CE-072.



Una vez seleccionada el área o actividad a auditar, de acuerdo con lo descrito, se inicia la fase de planificación.

### **3.2.5 Etapas de la fase de planificación**

La planificación se concentra en tres etapas que son las siguientes:

- Conocimiento de la Entidad.
- El desarrollo del Memorándum de Planificación de Auditoría.
- La preparación del Programa de Trabajo.

#### **3.2.5.1 Conocimiento de la entidad**

Previo a la elaboración del memorándum de planificación de auditoría, se debe investigar todo lo relacionado con la Entidad a auditar, para poder elaborar el plan en forma objetiva.

La comprensión de la Entidad o Unidad a examinar constituye la tarea inicial del equipo de auditoría designado para llevar a cabo el examen especial e implica la obtención de información básica para adquirir un apropiado entendimiento de los aspectos a ser auditados. Esta información puede obtenerse del Legajo Permanente de la Entidad, informes de auditoría interna y/o externa.

La tarea de comprensión de la Entidad o área objeto de examen incluye la obtención de información sobre:

- Naturaleza y base legal de la Entidad.
- Estructura orgánica y líneas de autoridad y responsabilidad en la Entidad o Unidad a examinar.
- Rol en la actividad gubernamental.
- Influencias externas e internas, en relación al asunto por examinar.

#### **3.2.5.2 Memorándum de Planificación de Auditoría**

Es la carta de navegación del equipo de auditoría para llevar a cabo el examen a la entidad auditada, siendo, además, el mecanismo para evaluar el resultado de la auditoría en la fase de planeación.

El propósito es definir el alcance global de la auditoría integral, en términos de los objetivos inicialmente planteados en el encargo de auditoría y el resultado de la evaluación preliminar del sistema de control interno, para estudiar aquellos asuntos que requieran mayor atención, identificar los recursos requeridos y las capacidades



especiales que se necesiten, establecer los presupuestos de tiempo que se han de requerir en el trabajo de auditoría, las metas y puntos de control y determinar la fecha de finalización.

Su contenido Incluye:

- Los resultados de la Evaluación Preliminar del Sistema de Control Interno, operante en el sujeto de control, incluyendo calificación cuantitativa, por fase y componente.
- Una síntesis del conocimiento del sujeto de control, adicional a lo indicado en el memorando de encargo de auditoría.
- La estrategia de auditoría o plan de trabajo para la fase de ejecución.
- Estrategia para elaborar el análisis sectorial.
- Cronograma de actividades de las fases de ejecución e informe.
- La conformidad de los objetivos del Memorando de Encargo.

#### **3.2.5.2.1 Estructura del Memorándum de Planificación de Auditoria**

- Información de la auditoria.
- Marco legal de la entidad y del objeto de la auditoria.
- Matriz de planificación.
- Apoyo de especialistas.
- Administración del trabajo.
- Programa de trabajo.

#### **3.2.5.3 Programa de trabajo**

Es el plan detallado de la auditoria en el cual se define cómo, cuándo, donde, porque y quien realiza la auditoria en la fase de ejecución. Se divide en procedimientos a emplear, determinando la extensión y la oportunidad con que serán aplicados, así como los documentos que se elaborarán para comprobar las actuaciones realizadas (papeles de trabajo).

Incluye una lista de procedimientos articulados entre sí, de la evaluación financiera, de gestión, de cumplimiento, de obra pública, de presupuesto, social, etc. Para ser aplicados en el proceso de ejecución de la auditoria, para:

- Obtener resultados que permitan conceptuar sobre la gestión y resultados del sujeto de control en términos del cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración de costos ambientales.



- Comparar las actividades existentes y los sistemas relacionados y controles establecidos, con los criterios de la auditoría (confrontar el ser con el deber ser).
- Recopilar evidencia para respaldar las observaciones de auditoría.
- Registrar el impacto de la participación de los ciudadanos.
- Describe la relación lógica entre los objetivos y los procedimientos de auditoría Programados.

### 3.2.6 Segunda fase: Ejecución

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

*La ejecución del examen debe ceñirse a la Norma de Auditoría Gubernamental específica.*

*Cuando existan limitaciones para aplicar los procedimientos de auditoría se deberá justificar y documentar, revelando tal situación en su informe, como restricciones al alcance del trabajo”.*<sup>25</sup>

No obstante, si durante la fase de ejecución se producen cambios significativos en las circunstancias o hechos nuevos, se deberá dejar constancia de los mismos mediante una memoria de planificación complementaria.

Por lo tanto, durante esta fase se llevarán a cabo los procedimientos de auditoría para obtener y analizar los datos, se contrastarán las evidencias así obtenidas ("qué es") con los criterios de auditoría determinados previamente ("qué debería ser"), para llegar a las observaciones de auditoría, determinando las causas y los efectos de las mismas.

### 3.2.7 Elementos de la fase de ejecución

- Evidencias de Auditoría.
- Papeles de Trabajo.
- Planilla de deficiencias.

---

<sup>25</sup> Normas Generales de Auditoría Gubernamental Resolución CGE/094/2012, 27 de agosto de 2012 NE/CE-011



### 3.2.7.1 Evidencia de auditoría

*“Evidencia de auditoría es la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa la Opinión (Pronunciamiento) de Auditoría, por lo tanto, la evidencia obtenida debe ser: competente, suficiente y oportuna”.*<sup>26</sup>

El Auditor Gubernamental fundamentará su opinión o pronunciamiento profesional con base en el resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría, revisará y decidirá si la evidencia y la información obtenida, posee las siguientes características mínimas de calidad:

- Competente.
- Suficiente.

### 3.2.7.2 Papeles de trabajo<sup>27</sup>

Los papeles de trabajo constituyen los registros del trabajo realizado por los auditores, en ellos se plasman los procedimientos aplicados, la evidencia reunida y los resultados obtenidos que respaldan la opinión vertida en el informe de auditoría. Ellos también proveen evidencias de que el examen se condujo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas y ayudan al equipo de auditoría a ejecutar el examen.

### 3.2.7.3 Planilla de deficiencias<sup>28</sup>

Es una herramienta valiosa para el auditor, ya que a través de ella se puede recomendar soluciones que corrijan e impidan a futuro errores e irregularidades. Las deficiencias o hallazgos, representan incumplimiento de los procedimientos y la estructura de control, es decir procedimientos que hacen falta para asegurar el logro de los objetivos.

A continuación, describimos los aspectos que deben ser incluidos en esta planilla:

- **Condición:** El problema que existe - lo que es.
- **Criterio:** Utilizado para evaluar la actividad – lo que debería ser.
- **Causa:** ¿Por qué se presenta la condición?
- **Efecto:** Lo que ocasionó, la diferencia entre condición y criterio.

---

<sup>26</sup> Auditoría en Base a Riesgos y Modelo de Negocio, Carlos R. Coronel Tapia, primera edición, 2016.

<sup>27</sup> Ídem.

<sup>28</sup> Ídem.



- **Recomendaciones:** Para mejorar el aspecto observado y llegar de la condición al criterio.

### 3.2.8 Tercera fase: Comunicación de Resultados<sup>29</sup>

El informe de auditoría operacional debe contener el pronunciamiento sobre la eficacia, eficiencia, economía y/ efectividad del objeto de auditoria, de manera individual o en conjunto.

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

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

El contenido del Informe de Auditoria Operacional debe contener:

- **Los antecedentes**, acciones o circunstancias que dieron origen a la auditoria.
- **El objetivo de la auditoria**, que identifiquen los propósitos específicos que se cubrieron sobre la misma.
- **El objeto**, identificando aquello que ha sido auditado.
- **El alcance de la auditoria**, especificando el período y cobertura del trabajo realizado para cumplir con el objetivo de la auditoria.
- **La metodología de auditoria**, manifestando que la auditoria fue realizada aplicando las técnicas y procedimientos de auditoria incorporados en el Programa de Trabajo. Asimismo, los criterios e indicadores utilizados y cuando se hayan aplicado métodos de muestra, la explicación de la forma de determinación de la muestra representativa y las razones para su selección.
- **Los resultados de la auditoria**, exponiendo:  
El pronunciamiento sobre la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad del objeto de auditoria de manera individual o en conjunto, especificando los resultados y logros alcanzados.

---

<sup>29</sup> Normas de Auditoría Operacional Resolución CGE/057/2016, 06 de julio de 2016 NE/CE-072.



Las causas que dieron lugar a la ineficacia, ineficiencia, ineffectividad y falta de economía del objeto de auditoría; así como las recomendaciones relacionadas, cuando corresponda.

De corresponder, las deficiencias de control interno significativas relacionadas con el objeto de auditoría.

### 3.2.9 Control interno

*“El Control Interno es un proceso compuesto por una cadena de acciones extendida a todas las 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”.*<sup>30</sup>

*“Es un proceso realizado por el concejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos en las siguientes categorías:*

- *Confiabilidad de los Informes Financieros.*
- *Eficacia y Eficiencia de las operaciones.*
- *Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.*<sup>31</sup>

### 3.2.10 Componentes del control interno<sup>32</sup>

En su primera fase, el COSO define 5 componentes dentro de la estructura de control interno de la empresa.

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Supervisión.

<sup>30</sup> Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental CI/08 de la CGE.

<sup>31</sup> WHITTINGTON Ray, PANY Kurt, “Principios De Auditoría”, Editorial Mc Graw Hill, México DF, 2005. Pág. 213.

<sup>32</sup> Auditoría en Base a Riesgos y Modelo de Negocio, Carlos R. Coronel Tapia, primera edición, 2016.





### 3.2.10.1 Ambiente de control<sup>33</sup>

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

Entre los factores que inciden en el ambiente de control tiene fundamental importancia la actitud asumida con respecto al control interno por la dirección superior, la gerencia y los demás miembros de la organización, así como la organización gerencial y el marco para el control gerencial.

Entre los principales factores del ambiente de control, se ubican:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- Las formas de asignación de responsabilidades, administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas, decisiones y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- Control y de evaluación de la calidad del desempeño institucional.

### 3.2.10.2 Evaluación de riesgos

*“El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes, tanto derivados de la situación presente como del efecto de los cambios futuros que deben anticiparse por medio de sistemas de alertas tempranos, se Identifica el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza y se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello, debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes, de manera de identificar los puntos débiles y los riesgos internos y externos que pueden afectar las actividades de la organización”.*<sup>34</sup>

*“El objetivo de este proceso es la identificación y el análisis de los riesgos que afectan los sistemas administrativos y operativos con el propósito de poder anticipar*

<sup>33</sup> Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, CI/08 de la CGE.

<sup>34</sup> Ídem.



*las decisiones que faciliten la minimización de los posibles efectos negativos significativos que pudieran ocurrir si se materializaran dichos riesgos”.*<sup>35</sup>

### **3.2.10.3 Actividades de control**

*“El proceso de control interno involucra a todos los integrantes de una organización pública y es responsabilidad indelegable de su dirección superior. Esto implica que existe una actividad primaria y general de control, a cargo de aquellos y bajo la conducción de esta última, que consiste en el aseguramiento de la vigencia de los principios de control interno. Asimismo, comprende el monitoreo permanente del adecuado diseño, implantación y mantenimiento de un ambiente de control efectivo, para la minimización de los riesgos que pueden afectar los objetivos institucionales, dentro de un marco de aseguramiento permanente de la calidad y como base para el ejercicio de la responsabilidad”.*<sup>36</sup>

*“Las actividades de control son procedimientos o acciones que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las políticas e instrucciones de la dirección y su propósito es la prevención y la detección de errores e irregularidades que puedan afectar la consecución de los objetivos institucionales. Para dar cumplimiento a dicho propósito todas las actividades de control deberán estar enfocadas hacia los riesgos reales o potenciales que puedan causar perjuicios a la Entidad”.*<sup>37</sup>

### **3.2.10.4 Información y comunicación**

*“La información, generada internamente o captada del entorno, en las entidades gubernamentales debe ser comprendida por la dirección superior como el medio imprescindible para reducir la incertidumbre, a niveles que permitan la toma adecuada de decisiones que involucren las operaciones, la gestión y su control y la rendición transparente de cuentas, asegurando la consistencia entre toda la información que se genera y circula en la organización y la interpretación inequívoca por todos sus miembros”.*<sup>38</sup>

*“Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan regularmente con el objetivo de suministrar, a quienes deciden y a quienes operan dentro de una entidad, la información que se requiere para el ejercicio de sus funciones. Se debe entender por información al resultado de haber organizado o*

<sup>35</sup> Guía para la aplicación de los principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, CI/10 de la CGE.

<sup>36</sup> Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, CI/08 de la CGE.

<sup>37</sup> Guía para la aplicación de los principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, CI/10 de la CGE.

<sup>38</sup> Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, CI/08 de la CGE.



*analizado los datos de alguna manera y con un propósito determinado. Esta acepción implica que la información expresa datos interrelacionados producto de su procesamiento.*

*La comunicación es inherente al sistema de información. No hay comunicación sin información. No obstante, la comunicación constituye un proceso con características particulares que pueden ser tratadas en forma separada de la información que transmite”.*<sup>39</sup>

### **3.2.10.5 Supervisión**

*“La supervisión se define como la revisión de un trabajo; sin embargo, en el contexto de control presentado en estas normas debe entenderse con mayor amplitud. En tal sentido, constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de todas las actividades que desarrolla una organización, sean éstas de gestión, de operación o control, incluyendo entonces, como objeto e integrándose, a la vez, a las actividades de control”.*<sup>40</sup>

*“La supervisión permite conocer en un momento dado, total o parcialmente el funcionamiento del proceso de control implantado y realizar los ajustes que se consideren pertinentes. De acuerdo con este rol, la supervisión configura el autocontrol del proceso facilitando el perfeccionamiento del resto de los componentes y procurando el mejoramiento continuo de acuerdo con las circunstancias vigentes”.*<sup>41</sup>

### **3.2.11 Cuarta fase: Seguimiento de las Recomendaciones**<sup>42</sup>

La Contraloría General del Estado y las Unidades de Auditoría Interna de las entidades públicas deben verificar oportunamente el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en sus informes. Además, las Unidades de Auditoría Interna deben verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por las firmas privadas de auditoría y profesionales independientes.

El cumplimiento de las recomendaciones debe ser considerada de la siguiente manera:

---

<sup>39</sup> Guía para la aplicación de los principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, CI/10 de la CGE.

<sup>40</sup> Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, CI/08 de la CGE.

<sup>41</sup> Guía para la aplicación de los principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, CI/10 de la CGE.

<sup>42</sup> Normas Generales de Auditoría Gubernamental Resolución CGE/094/2012, 27 de agosto de 2012 NE/CE-011.



- Cumplida
- No cumplida
- No aplicable

Como resultado del seguimiento, se emitirá un informe que debe contener como mínimo lo siguiente: Antecedentes, Objeto, Objetivo, Alcance, Resultados, Conclusión y Recomendación.

El incumplimiento injustificado al cronograma de implantación de las recomendaciones aceptadas, constituye una causal para la determinación de indicios de responsabilidad por la función pública.

No debe realizarse más de dos evaluaciones al cumplimiento de las recomendaciones.

En caso de establecerse en el segundo seguimiento recomendaciones no cumplidas, la organización de auditoría deberá analizar la pertinencia de efectuar una nueva auditoría de similar naturaleza con un alcance actualizado.

#### **3.2.11.1 Cumplida**

Cuando las causas que motivaron la recomendación fueron anuladas o minimizadas, asegurando que los efectos no se repitan; y se hayan cumplido los procesos institucionales para ponerlas en práctica.

#### **3.2.11.2 No cumplida**

Cuando no se ha realizado ninguna acción para el efecto o cuando las actividades realizadas no aseguran la eficacia de la solución planteada por la entidad (por ejemplo, un manual de funciones elaborado pero que no tiene la capacidad de anular la causa que originó la recomendación, ya sea porque es incompleto, no cumple la normativa vigente, etc.). En este caso, deberá identificar las causas de la falta de cumplimiento.

#### **3.2.11.3 No aplicable**

Son aquellas recomendaciones que al momento de su seguimiento presentan situaciones que imposibilitan su cumplimiento o aplicabilidad, tales como:

- Modificaciones del marco normativo que rige el accionar de la entidad.
- El proyecto, unidad o proceso se hayan cerrado o eliminado al momento del seguimiento.



## CAPÍTULO IV

### 4 MARCO LEGAL Y NORMATIVO

La auditoría, se realizó considerando la aplicación de normas generales, normas específicas y normas técnicas definidas en las siguientes disposiciones legales vigentes:

#### 4.1 MARCO NORMATIVO GENERAL

##### 4.1.1 Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

###### Artículo 175.-

- I. Las Ministras y los Ministros de Estado son servidoras públicas y servidores públicos, y tienen como atribuciones, además de las determinadas en esta Constitución y la ley:
2. Proponer y dirigir las políticas gubernamentales en su sector.
4. Dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia.

##### 4.1.2 Decreto Supremo N° 29894 DE 7 de febrero de 2009 (Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado)

###### Artículo 81.- (Atribuciones del viceministerio de justicia y derechos fundamentales)

Las atribuciones del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes:

- a) Promover el acceso a la Justicia social ejecutando acciones que coadyuven a la solución de conflictos.
- b) Formular políticas, normas, planes y programas del sector justicia, para efectivizar el acceso, la lucha contra la impunidad y retardación de justicia.
- c) Coordinar con el Órgano Judicial, Tribunal Constitucional Plurinacional, Ministerio Público, Policía Boliviana, Defensor del Pueblo, Procuraduría General del Estado, Tribunal Agroambiental, las Comisiones de Constitución, Policía Judicial del Órgano Legislativo y Ministerio Público, la implementación de políticas y programas para el acceso a la justicia.
- d) Formular y ejecutar políticas y planes de defensa, protección y promoción de derechos fundamentales.



- e) Coordinar con las entidades territoriales autónomas y las organizaciones del pueblo, la implementación de las políticas y planes de defensa, protección y promoción de Derechos Fundamentales.
- f) Coadyuvar a la protección judicial y administrativa de los derechos fundamentales, cuando su violación provenga de servidores públicos o actos de particulares que afecten de manera generalizada los intereses del pueblo.
- g) Promover la aplicación de los instrumentos internacionales en el ámbito de derechos fundamentales.
- h) Elaborar, y promover la política nacional contra el crimen.

#### 4.1.3 Decreto Supremo N° 3070 De 01 de febrero de 2017

#### ARTÍCULO 2.- (MODIFICACIONES).

Modificación al ARTÍCULO 79.- (ESTRUCTURA JERÁRQUICA). del D.S. 3850 de 22/01/2017. La estructura jerárquica del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, es la siguiente:

MINISTRA(O) DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales</li> <li>- Dirección General de Desarrollo Constitucional</li> <li>- Dirección General de Derecho Internacional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales</li> <li>- Dirección General de Desarrollo Constitucional</li> <li>- Dirección General de Derecho Internacional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viceministerio de Justicia Indígena Originario Campesina</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección General de Justicia Indígena Originario Campesina</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viceministerio de Igualdad de Oportunidades</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección General de Personas con Discapacidad</li> <li>- Dirección General de Niñez y Personas Adultas Mayores</li> <li>- Dirección Plurinacional de la Juventud</li> <li>- Dirección General de Prevención y Eliminación de toda Forma de Violencia en Razón de Género y Generacional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viceministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección General de Prevención, Promoción de Ética y Transparencia.</li> <li>- Dirección General de Lucha contra la Corrupción.</li> </ul>

#### 4.1.4 Resolución Ministerial N° 092/2012 de 30/05/2012 (Servicios Integrales de Justicia Plurinacional -SIJPLU)

#### ARTICULO PRIMERO. -

- I. Disponer la creación de la Unidad Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales, del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales.



- II.** La Unidad Servicios Integrales de Justicia Plurinacional absorberá las funciones, dependencias y personal asignado a los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia, y Servicios de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, en cuanto corresponda.

## **4.2 MARCO NORMATIVO ESPECIFICO**

### **4.2.1 Resolución Ministerial N° 025/2019 De 25/03/2019 (Reglamento de Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional-SIJPLU)**

**ARTICULO 1. (OBJETO).** El objeto del presente reglamento es establecer la organización y funciones de los servicios integrales de justicia plurinacional - SIJPLU de la dirección general de justicia y derechos fundamentales dependientes del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

**ARTICULO 2. (AMBITO DE APLICACIÓN).** Se aplicará en la prestación de los servicios que brindan los servicios integrales de justicia plurinacional - SIJPLU, a nivel del Estado Plurinacional de Bolivia.

### **ARTICULO 3. (NATURALEZA JURIDICA Y FINALIDAD)**

- II.** Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional - SIJPLU facilitara n el acceso a la justicia plural pronta y oportuna para los sectores vulnerables y de escasos recursos económicos, velando el cumplimiento y la aplicación de la ley N° 348 integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, decreto supremo N° 2145 reglamento a la ley N° 348, la ley N° 369, la ley N° 243 contra el acoso y violencia política hacia las mujeres, el decreto supremo N° 2935 reglamento a la ley N°243 y la ley N° 708 de conciliación y arbitraje.

### **ARTÍCULO 5. (SERVICIOS).**

Los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, brindan servicios de:

- I. ORIENTACIÓN JURIDICA.** Es la información que proporcionan los abogados SIJPLU, a la población en general sobre sus derechos y obligaciones, con el fin de hacer prevalecer y resolver los problemas de manera legal.
- II. CONCILIACIÓN.** Es el medio alternativo y voluntario de resolver conflictos ante Conciliador acreditado dependiente del Centro de Conciliación SIJPLU, sin necesidad de instaurar un proceso judicial, por cuanto los acuerdos arribados se plasman en el Acta de Conciliación que tiene el valor legal de cosa juzgada.





**III. PATROCINIO LEGAL.** Es el que brindan los abogados de SIJPLU a los sectores vulnerables y de escasos recursos económicos, para acceder a la tutela judicial y ejercer su derecho a la acción en proceso judicial conforme las atribuciones instituidas en la Ley N° 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, el Decreto Supremo N° 2145 Reglamento a la Ley N° 348, la Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores, el Decreto Supremo N° 1807 Reglamento a la Ley N° 369, la Ley N° 243 Contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres, el Decreto Supremo N° 2935 Reglamento a la Ley N° 243 y la Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje.

**IV. PSICOLOGÍA.** Servicio que prestan los profesionales y/o técnicos del área, mediante la orientación, contención, psicoterapia, valoración y acompañamiento, a fin de coadyuvar con los demás servicios que presta el SIJPLU.

#### 4.2.2 Ley 915 de 22/03/2017

#### **ARTICULO 25. (MODIFICACIONES A LA LEY N° 348 DE 9 DE MARZO DE 2013, “LEY INTEGRAL PARA GARANTIZAR A LAS MUJERES UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA”)**

**II.** Se modifica el Artículo 48, quedando redactado de la siguiente manera:

“Artículo 48. (SERVICIOS INTEGRADOS DE JUSTICIA PLURINACIONAL).

**I.** Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional dependientes del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, reciben denuncias y brindan orientación y patrocinio legal gratuito, deberán aplicar un enfoque de derechos humanos a mujeres en situación de violencia.

**II.** Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, deberá crear e implementar progresivamente estos servicios en todo el país.”

#### **ARTÍCULO 26. (MODIFICACIONES A LA LEY N° 369 DE 1 DE MAYO DE 2013, “LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES”)**

**I.** Se modifica el Artículo 10, quedando redactado de la siguiente manera:

“Artículo 10. (ASISTENCIA JURÍDICA). El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, brindará asistencia jurídica preferencial a las personas adultas mayores, garantizando los siguientes beneficios:

**1.** Información y orientación legal.





2. Representación y patrocinio judicial.
3. Mediación para la resolución de conflictos.
4. Promoción de los derechos y garantías constitucionales establecidos a favor de la persona adulta mayor.

#### **ARTÍCULO 40. (MODIFICACIONES A LA LEY N° 708 DE 25 DE JUNIO DE 2015, DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE).**

I. Se modifica el Artículo 11°, quedando redactado de la siguiente manera:

"Artículo 11. (AUTORIDAD COMPETENTE). El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, es la autoridad competente para autorizar el funcionamiento de Centros de Conciliación, Centro de Conciliación y Arbitraje, o Centros de Arbitraje."

"Artículo 19. (SERVICIO DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA) El Ministerio de Justicia, conforme a sus atribuciones, está facultado para brindar conciliación entre particulares, en materia civil, familiar y comercial."

#### **4.2.3 Reglamento para la autorización, aprobación de reglamento, registro y sanción de los centros de conciliación, centros de conciliación y arbitraje y centros de arbitraje**

**ARTÍCULO 1. (OBJETO).** El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos para la autorización y funcionamiento, aprobación de reglamento, registro y proceso sancionatorio de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje a nivel nacional.

**ARTÍCULO 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).** El presente Reglamento es aplicable al Ministerio de Justicia y a los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje que administran casos de conciliación, arbitraje o ambos, en el marco de la Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje de 25 de junio de 2015.

#### **4.2.4 Reglamento de conciliación de los servicios integrados de justicia plurinacional – SIJPLU**

#### **ARTICULO 20. (PROCEDIMIENTO).**

I. Para acceder al servicio de conciliación en el centro de conciliación de los servicios integrados de justicias plurinacional se efectuará la solicitud en forma verbal o escrita, por las partes, en forma conjunta o separada, directamente o por el



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

---



apoderado legal, asignado un número correlativo al formulario de solicitud de conciliación.

#### **4.3 MARCO NORMATIVO TÉCNICO**

- ❖ Normas de Auditoría Operacional Resolución CGE/057/2016, 06 de julio de 2016 NE/CE-072.
- ❖ Normas Generales de Auditoría Gubernamental Resolución CGE/094/2012, 27 de agosto de 2012 NE/CE-011.
- ❖ Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna CGE/094/2012, 27 de agosto de 2012 NE/CE-018.



## CAPÍTULO V

### MARCO PRÁCTICO - PLANIFICACIÓN

#### 5 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Como resultado del proceso de planificación, se debe elaborar el Memorandum de Planificación de Auditoría, documento que debe contener todos los aspectos que tengan relación con los objetivos del examen, el objeto, el alcance y la metodología.

La planificación incluye:

- ❖ El conocimiento de la Entidad.
- ❖ El desarrollo del Memorandum de planificación de auditoría.
- ❖ La preparación de los Programas de Trabajo.

Esta etapa se divide en dos para determinar el enfoque de auditoría y procedimientos:

- ❖ Planificación Estratégica que concluyó con la elaboración del Memorandum de Planificación de Auditoría (MPA).
- ❖ Planificación Detallada que concluyó con la elaboración de los Programas de Trabajo.

#### 5.1 ORDEN DE TRABAJO

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, correspondiente a la gestión 2019, e instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándums N° MJTI-UAI-46/2019, N° MJTI-UAI-47/2019 y N° MJTI-UAI-48/2019 emitidas el 3 de junio de 2019, se efectuará la Auditoría Operacional sobre la eficacia de los Procesos de Acceso a la Justicia Gratuita de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), correspondiente a la gestión 2018. **Ver ANEXO 1**

#### 5.2 CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

La obtención del conocimiento requerido de la Unidad es un proceso continuo y acumulativo de recolección y evaluación de la información y debe relacionar el conocimiento adquirido con la evidencia de auditoría e información en todas las etapas de la auditoría. Aunque la información se reúne en la etapa de planeación, se afina y complementa en etapas posteriores de la auditoría al ir conociendo más de la Unidad.



### 5.3 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA – MPA



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

## AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL – SIJPLU

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2018

### MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA - MPA

#### I. INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

##### 1.1 ANTECEDENTES

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, correspondiente a la gestión 2019, e instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándums N° MJTI-UAI-46/2019, N° MJTI-UAI-47/2019 y N° MJTI-UAI-48/2019 emitidas el 3 de junio de 2019, se efectuará la Auditoría Operacional sobre la eficacia de los Procesos de Acceso a la Justicia Gratuita de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), correspondiente a la gestión 2018.

La auditoría fue programada y priorizada en base al análisis y evaluación de las áreas, actividades y operaciones críticas y como producto del relevamiento de información general de la Planificación Estratégica 2018 – 2020 de la Unidad de Auditoría Interna, en cumplimiento a lineamientos de la Contraloría General del Estado en aplicación del Procedimiento para la Formulación y Control de la Planificación Estratégica y la Programación de Operaciones Anual de las Unidades de Auditoría Interna (PI/CI-099), aprobado con Resolución N° CGE/152/2017 de 29/12/2017.

##### 1.2 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo del presente trabajo será de emitir un Pronunciamiento Independiente sobre la eficacia de los Servicios de Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial y Patrocinio Legal, correspondientes a la gestión 2018, que presta la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU); de acuerdo con las normas de



Auditoría Operacional CGE/057/2016 y los criterios aplicables a la presente auditoría emergentes de las siguientes disposiciones:

- Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 Ley de Conciliación y Arbitraje.
- Reglamento para la Autorización, Aprobación de Reglamento, Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje aprobado con Resolución Ministerial N° 235/2015 de 10 de noviembre de 2015.
- Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado con Resolución Ministerial N° 241/2016 de 28 de noviembre de 2016, en lo que corresponda al área de SIJPLU.
- Reglamento de los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), aprobado con Resolución Ministerial N° 025/2019 de 25 de marzo de 2019.

### **1.3 OBJETO DEL EXAMEN**

Serán objeto de la auditoría: las operaciones, procesos, metas y productos de los Servicios de Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial, Patrocinio Legal y el Control Interno para todos los servicios brindados; así como toda la documentación e información de sustento relacionada a los servicios ejecutados por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, durante la gestión 2018.

La documentación generada se encuentra resguardada en el Archivo de la Unidad de SIJPLU Oficina Central del MJTI, ubicada en la Av. 16 de Julio N° 1769 de la ciudad de La Paz, y en todos los Centros SIJPLU a nivel nacional.

### **1.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Nuestro examen se focalizará en la determinación de la eficacia de los Servicios de Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial y Patrocinio Legal otorgados por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional por el período comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2018.

La evaluación se efectuará de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental N° 230 (Normas de Auditoría Operacional), aprobadas con Resolución N° CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016.



La cobertura de revisión abarcara los casos documentados de la prestación de cada servicio; considerando la naturaleza y la disponibilidad de la información, aplicando muestreos de acuerdo a las características de cada servicio. **Ver ANEXO 3 AL 3.2**

## 1.5 RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON LA AUDITORÍA

La Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población, realizada por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU a través de los servicios: Orientación Jurídica; Conciliación Extrajudicial; y Patrocinio Legal, es responsabilidad de las autoridades ejecutivas que ejercieron funciones en la gestión 2018 y que a continuación señalamos:

N°	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	SEGÚN PLANILLAS SIGMA	
		FECHA INICIAL	FECHA FINAL
<b>VICEMINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES</b>			
1	Cecilia Urquieta Pardo	01/01/2018	17/04/2018
2	Nelson Marcelo Cox Mayorga	18/04/2018	27/07/2018
3	Leny Erika Chavez Barrancos	17/09/2018	31/12/2018
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES</b>			
1	Patricia Guzmán Meneses	15/01/2018	31/01/2018
2	Ronald Edizon Ibarra Flores	01/02/2018	02/04/2018
3	Roberto Quiroz Guillen	23/04/2018	14/11/2018
<b>JEFA DE UNIDAD DE SIJPLU</b>			
1	Luis Raymond Vacaflores Cordero	01/01/2018	05/01/2018
2	Daniel Alejandro Aguilar Lara	23/01/2018	21/05/2018
3	Martha Beatriz Rosales Jurado	07/06/2018	03/09/2018
4	Erika Carolina Vizcarra Vásquez	05/09/2018	31/12/2018

La Unidad de Auditoría Interna es responsable por el contenido del informe, como resultado de la aplicación de las Normas de Auditoría Operacional (NE/CE-072), emitidos por la Contraloría General del Estado y la evaluación del Control Interno relacionado a las operaciones auditadas.

Asimismo, de acuerdo a la NAG 214.02 y 214.03; como auditores gubernamentales hemos realizado el examen con la debida diligencia profesional en todos los niveles del trabajo, la determinación del alcance de la auditoría, la selección de métodos, pruebas y demás procedimientos aplicados para evaluar los resultados obtenidos y la presentación del informe correspondiente.



## 1.6 LIMITACIONES

Entre las limitaciones presentadas en el desarrollo de nuestra evaluación mencionamos la falta de desagregación del presupuesto a nivel de la operación y los servicios, situación que ameritó la aplicación de procedimientos alternos para la determinación de los recursos programados y recursos utilizados para el cálculo del grado de eficiencia de las operaciones.

Otra importante limitación es la aplicación de dos sistemas de procesamiento de la información durante la gestión 2018: un Sistema Manual y un Sistema Informático que fue aplicado de manera discontinuada por falta de recursos y soporte tecnológico a nivel nacional, como por deficiencias de diseño del sistema informático que no reconoce el funcionamiento físico real de los servicios prestados.

## 1.7 METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

El relevamiento de información permitirá tomar conocimiento y comprensión del objeto de auditoría constituido por las operaciones, los procesos, las metas y productos de la Unidad de SIJPLU.

Para alcanzar el objetivo de auditoría, se aplicarán las técnicas y procedimientos detallados en Programas de Trabajo preparados a la medida de las operaciones, considerando para tal efecto, los acápite que a continuación se detallan:

### 1.7.1 Mandato legal de creación y competencias relacionadas con los servicios de la Unidad

Con relación a los servicios objeto de la auditoría, el marco legal y competencias se encuentran establecidas en las siguientes disposiciones:

En el párrafo I del artículo 175 de la sección III (Ministros del Estado) de la Constitución Política del Estado, promulgada el 7 de febrero de 2009, se establece que las ministras y ministros de estado tienen entre sus atribuciones:

*“2. Proponer políticas gubernamentales en su sector...”*

*4. Dictar normas administrativas en el ámbito de sus competencias”.*

El inciso *b)* artículo 81 (*Atribuciones del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales*) del Decreto Supremo 29894 de 7 de febrero del 2009, indica:





*“b) Promover el acceso a la justicia social ejecutando acciones que coadyuven a la solución de conflictos”*

Los incisos g) y h) del artículo 80 (*Atribuciones de la Ministra(o) de Justicia y Transparencia Institucional*) del Decreto Supremo 3058 de 22 de enero de 2017, instituye:

*“g) Promover el acceso a la justicia, formulando políticas, normas y programas de lucha contra la impunidad y la retardación de justicia...”*

*h) Promover y desarrollar mecanismos de solución de conflictos”*

Al respecto, mediante Resolución Ministerial N° 092/2012 de 30 de mayo de 2012, se aprobó la creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales, del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales.

Asimismo, dispuso que la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU) absorbiera las funciones, dependencias y personal asignado a los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia, y Servicios de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, en cuanto corresponda.

Posteriormente, la Ley 915 de 22 de marzo de 2017, en su capítulo II *“Modificaciones e incorporaciones en la denominación del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, por el de Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional...”* establece las siguientes modificaciones.

Artículo 25 (*Modificaciones a la Ley N° 348 de 9 de marzo de 2013, “Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia”*).

II. Se modifica el Artículo 48, quedando redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 48. (Servicios Integrados de Justicia Plurinacional).*

- I. Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional dependientes del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, reciben denuncias y brindan orientación y patrocinio legal gratuito, deberán aplicar un enfoque de derechos humanos a mujeres en situación de violencia.*
- II. Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, deberá crear e implementar progresivamente estos servicios en todo el país”.*





El Artículo 26 (Modificaciones a la Ley N° 369 de 1 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores), expresa:

1. Se modifica el Artículo 10, quedando redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 10 (Asistencia Jurídica). El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, brindará asistencia jurídica preferencial a las personas adultas mayores, garantizando los siguientes beneficios:*

- 1. Información y orientación legal.*
- 2. Representación y patrocinio judicial.*
- 3. Mediación para la resolución de conflictos.*
- 4. Promoción de los derechos y garantías constitucionales establecidos a favor de la persona adulta mayor”.*

El Artículo 40 (Modificaciones a la Ley N° 708 de 25 de junio de 2015, de Conciliación y Arbitraje) menciona:

Se modifica el Artículo 11°, quedando redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 11. (Autoridad Competente). El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, es la autoridad competente para autorizar el funcionamiento de Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje, o Centros de Arbitraje”.*

VIII. Se modifica el Artículo 19, quedando redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 19. (Servicio de Conciliación del Ministerio de Justicia). El Ministerio de Justicia, conforme a sus atribuciones, está facultado para brindar conciliación entre particulares, en materia civil, familiar y comercial”.*

### **1.7.2 Objetivos estratégicos y de gestión; su articulación y concordancia con los objetivos o políticas definidas en los planes de desarrollo**

En el marco del Objetivo Estratégico N° 01 “Liderar el proceso de implementación de las conclusiones de la Cumbre Nacional de Justicia Plural para Vivir Bien; promoviendo el ejercicio, la protección, el acceso y la restitución de los Derechos Fundamentales a nivel nacional e internacional”, la Dirección General de Planificación del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional incorporó en el POA 2018, el objetivo de gestión N° 1 y la operación 1.1.3.1 y metas específicas, cuya vinculación y articulación con las estrategias de dicho objetivo, es la siguiente:



### MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES

PDES	PSDI	PEI			POA 2018		
ACCIÓN	ACCIÓN	ACCIÓN	MISIÓN	VISIÓN	ACCIÓN DE CORTO PLAZO	OPERACIÓN	PRODUCTO ESPERADO
1: Acceso a la justicia plural.	1. Acceso a la justicia plural  (Conciliación y Arbitraje)  6. Asistencia integral a las víctimas, orientación judicial y patrocinio legal	1. Acceso a la justicia plural  (Conciliación y Arbitraje)  6. Asistencia integral a las víctimas, orientación judicial y patrocinio legal	El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional desarrolla y ejecuta políticas y normas de manera participativa para promover el acceso a la justicia social, el pluralismo, la transparencia de la gestión pública, garantizando el pleno ejercicio de los derechos individuales y colectivos de las bolivianas y los bolivianos para Vivir Bien.	Al año 2020, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional lidera el proceso de revolución de la justicia social, el pluralismo jurídico y la gestión pública transparente; promoviendo el ejercicio de los derechos humanos, con equidad e igualdad de oportunidades de las bolivianas y los bolivianos, cultura de transparencia e integridad y con servidores públicos idóneos, éticos, competentes y comprometidos que luchan de manera efectiva contra la corrupción, para Vivir Bien.	Concluir el desarrollo normativo de los Códigos Morales continuar la Gestión de Talento Humano del Sistema Judicial la Implementación de Tecnologías, Infraestructura y el nuevo Modelo de Gestión, así como promover el ejercicio, la protección, el acceso la restitución de los derechos fundamentales, la lucha contra la trata tráfico de personas.	Presentación de servicios de acceso a la justicia gratuitos a la población	- Prestación de servicio en orientación jurídica. - Prestación de servicio en conciliación en materia civil, familiar y comercial - Prestación de servicio en patrocinio legal en materia civil, familiar y penal

Pilar 11: Soberanía y Transparencia en la gestión pública  
Meta 2: Sistema judicial transparente que garantiza justicia para todos y todas.  
Resultado 303: Se ha transformado el Sistema de Justicia, en el marco de la Cumbre Nacional de Justicia, garantizando el acceso, celeridad y juicio justo, con ética, transparencia y valores del Vivir Bien.

#### 1.7.3 Normativa vigente y procesos adoptados por la entidad para efectuar el seguimiento y evaluación de sus planes estratégicos y anuales y su resultado

Para realizar el seguimiento y evaluación de los planes estratégicos, la programación anual institucional y los resultados alcanzados; el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional cuenta con el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones aprobado mediante Resolución Ministerial N° 59/2018 de 8 de mayo de 2018 vigente a la fecha, en el que se establecen los siguientes acápite:

- Formulación y articulación.
- Elaboración del Plan Operativo Anual.
- Aprobación del Plan Operativo Anual.
- Seguimiento a la Ejecución del POA.
- Evaluación Periódica de la Ejecución del POA.

Asimismo, se cuenta con el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado el 28 de noviembre de 2016 mediante Resolución Ministerial N°241/2016, en aplicación de



los procedimientos DGP 003-002, FORMULARIOS 3, 4 y 5, para los servicios de orientación jurídica, conciliación y patrocinio legal.

#### **1.7.4 Verificación del grado de cumplimiento de la acción a corto plazo y metas**

La auditoría consistirá en verificar con evidencia suficiente y competente, el grado de cumplimiento de la operación “Prestación de servicios de acceso a la justicia gratuitos a la población” y las metas formuladas; a cuyo efecto se expone:

##### **1.7.4.1 Descripción de las operaciones para la generación del producto y los resultados esperado**

La descripción de los procedimientos y operaciones de los servicios de orientación, conciliación extrajudicial y patrocinio legal, otorgados por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, se encuentran descritos en el Relevamiento de Procedimientos que forma parte de la evidencia al Memorándum de Planificación de Auditoría y que de manera resumida mencionamos:

Operación:

“Prestación de servicios de acceso a la justicia gratuitos a la población”

**Productos:**

- ✓ Servicio de orientación jurídica  
*“Consultas absueltas de los ciudadanos (as) que acuden a los centros SIJPLU”*
- ✓ Servicio de conciliación  
*“Solución de conflicto total o parcial”*
- ✓ Servicio de patrocinio legal  
*“Representación legal por parte del abogado de SIJPLU, sobre un caso que está en instancia judicial.  
Patrocinio Legal por parte del abogado (a) SIJPLU, para inicio de proceso judicial hasta su conclusión y ejecución de sentencia”.*
- ✓ Servicio de psicología  
*“Evaluación psicológica”  
(El servicio de psicología no se encuentra formulado en el POA de la Gestión 2018, sin embargo, se prestaron dichos servicios.*

El relevamiento de información de la operación como de los servicios (producto) ha determinado los requisitos mínimos de calidad (atributos del producto) que se describen en los puntos 1.7.5 Criterios/parámetros y/o normas que regulan el objeto



de la auditoría; y el punto 1.7.6 indicadores y medios de verificación aplicables al objeto de la auditoría.

#### **1.7.4.2 Información vinculada al objeto de la auditoría**

La información producida por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU, en la prestación de los servicios de orientación jurídica, conciliación y patrocinio legal a modo indicativo y no limitativo se resume a continuación:

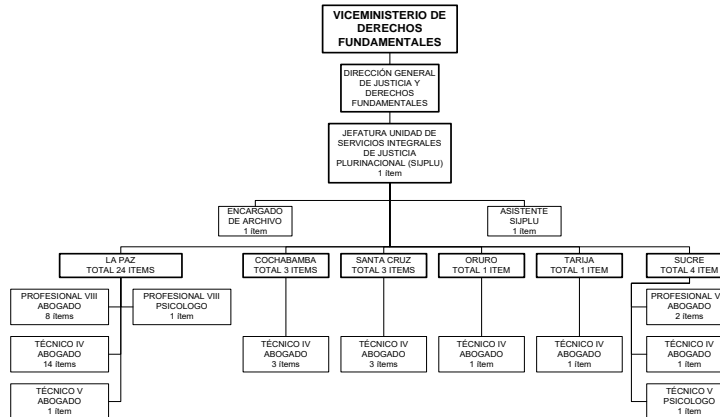
- Plan Sectorial del Sector Justicia, (en lo que corresponda)
- Plan Estratégico Institucional del MJT 2016-2020, (en lo que corresponda)
- Plan Operativo Anual 2018 (en lo que corresponda)
- Informes de seguimientos a la Ejecución Física del POA 2018 (en lo que corresponda)
- Planes Operativos Anuales Individuales – POAI's
- Informes Mensuales de Actividades de los Abogados de SIJPLU
- Formulario Único de Atención – FUA
- Formulario de Solicitud de Conciliación
- Primera, segunda y tercera invitación
- Acta de Acuerdo Total Conciliatorio
- Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio
- Registros de Conclusión de Conciliación por no Entendimiento
- Registros de Conclusión de Conciliación por Inasistencia
- Registros de Conclusión de Conciliación por Abandono
- Expedientes Patrocinio Legal, por materia y caso
- Otra documentación relacionada al objeto de auditoría

#### **1.7.4.3 Estructura organizacional a cargo de las operaciones**

La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional estructuralmente forma parte del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, dependiendo de la Dirección de Justicia y Derechos Fundamentales según se expresa en su organigrama:



**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**



**Fuente:** Datos extraídos de las planillas mensuales de sueldos y salarios SIGMA Personal

#### 1.7.4.4 Personal de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU)

El personal operativo dependiente de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), para el desarrollo de sus funciones es el siguiente:

CATEGORIA	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Nº DE PROFESIONALES
Ejecutivo	Jefe De Unidad IV Especialista II	Jefe de Unidad de SIJPLU	1
Operativo	Administrativo I	Encargado de archivo	1
Operativo	Administrativo I	Asistente SIJPLU	1
Operativo	Profesional VIII	Abogado SIJPLU	10
Operativo	Profesional VIII	Psicólogo SIJPLU	1
Operativo	Técnico IV	Abogado SIJPLU	23
Operativo	Técnico V	Abogado SIJPLU	1
Operativo	Técnico V	Psicólogo SIJPLU	1
<b>TOTAL SERVIDORES PUBLICOS</b>			<b>39</b>

**Fuente:** Datos extraídos de la planilla presupuestaria aprobada mediante Resolución Bi – Ministerial N° 14 de 12 de junio de 2018.

#### 1.7.5 Criterios, parámetros y/o normas que regulan el objeto de la auditoría

Los criterios a ser aplicados para la evaluación de la eficacia de los servicios de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional se encuentran establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos del Ex - Ministerio de Justicia aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 de 28 de noviembre de 2016 vigente a la fecha que en el acápite que corresponde a la Unidad de SIJPLU, establece el producto o resultado del servicio:

- ✓ Servicio de orientación jurídica  
“Consultas absueltas de los ciudadanos (as) que acuden al SIJPLU”
- ✓ Servicio de conciliación  
“Solución de conflicto total o parcial”



- ✓ Servicio de patrocinio legal  
*“Representación legal por parte del abogado de SIJPLU, sobre un caso que está en instancia judicial.  
 Patrocinio legal por parte del abogado (a) SIJPLU, para inicio de proceso judicial hasta su conclusión y ejecución de sentencia”.*
- ✓ Servicio de psicología  
*“Evaluación psicológica”*

El servicio de psicología no es considerado como parte del objeto de la auditoria, porque la prestación de dicho servicio no se encuentra formulado en el POA de la Gestión 2018.

Para determinar la conclusión sobre la eficacia de los servicios de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, serán considerados como parámetros, los rangos establecidos en el Anexo que se presenta adjunto al Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, vigente en el período 2018 y que fueron consensuados y aprobados por la Jefa de la Unidad. Los parámetros de eficacia señalados son los siguientes:

**Cuadro de clasificación del cumplimiento porcentual POA “EFICACIA”**

ANUAL		CLASIFICACIÓN	TRIMESTRAL	
DE:	A:		DE:	A:
0%	25%	DEFICIENTE – BAJO NIVEL (Sin Ejecución)	0%	6%
26%	50%	EFICACIA BAJA (En proceso de Ejecución)	7%	12%
51%	75%	EFICACIA MEDIA (Cumplido)	13%	19%
76%	100%	EFICACIA ALTA (Óptimo)	20%	25%

Fuente: Elaborado por la DGP-MJTI

Dichos parámetros serán aplicados a los servicios objeto del examen de la siguiente forma:

- a) Se considera **Muy Bueno** (Óptimo), cuando:
  - El número de **Orientaciones Jurídicas** realizadas por la Unidad, hayan cumplido entre el 76% al 100% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de **Servicios de Conciliación Extrajudicial** efectuados por la Unidad, hayan cumplido entre el 76% al 100% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de **Servicios de Patrocinio Legal** brindados por la Unidad, hayan cumplido entre el 76% al 100% con los requisitos de calidad (atributos)



establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018

- b) Se considera **Buen Nivel** (Cumplido), cuando:
- El número de **Orientaciones Jurídicas** realizadas por la Unidad, hayan cumplido entre el 51% al 75% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de **Servicios de Conciliación Extrajudicial** efectuados por la Unidad, hayan cumplido entre el 51% al 75% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de **Servicios de Patrocinio Legal** brindados por la Unidad, hayan cumplido entre el 51% al 75% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018
- c) Se considerará **Regular - Razonable** (en proceso de ejecución), cuando:
- El número de **Orientaciones Jurídicas** realizadas por la Unidad, hayan cumplido entre el 26% al 50% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de **Servicios de Conciliación Extrajudicial** efectuados por la Unidad, hayan cumplido entre el 26% al 50% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de **Servicios de Patrocinio Legal** brindados por la Unidad, hayan cumplido entre el 26% al 50% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018
- d) Se considerará **Deficiente-Bajo** (sin ejecución - INEFICAZ), cuando:
- El número de **Orientaciones Jurídicas** realizadas por la Unidad, hayan cumplido entre el entre el 0% al 25% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de **Servicios de Conciliación Extrajudicial** efectuados por la Unidad, hayan cumplido entre el 0% al 25% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de **Servicios de Patrocinio Legal** brindados por la Unidad, hayan cumplido entre el 0% al 25% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.





## 1.7.6 Indicadores y medios de verificación aplicables al objeto de la auditoría

### INDICADORES DE EFICACIA

Para evaluar la eficacia a los procesos de acceso a la justicia gratuita ejecutados por Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU) dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional se cuenta con:

Los criterios de auditoría establecidos en la Norma de Auditoría Operacional 230 aprobada mediante Resolución CGE/057/2016 de 6 de julio de 2016, que establecen que **eficacia** es el grado de cumplimiento de objetivos a nivel de productos (Bienes, servicios y/o normas) u operaciones, con relación a los programados.

Asimismo, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones aprobado con Resolución Ministerial N°059/2019 de 8 de mayo de 2018, en el Artículo 16, nos muestra la relación que permite la calificación de la eficacia de las operaciones de la entidad. La fórmula general de eficacia es:

$$EFICACIA = \frac{LOGRADO}{PROGRAMADO} \times 100$$

Sobre la base de dicho indicador general, los indicadores y atributos (criterios de medición) han sido construidos en forma específica para cada servicio y en cumplimiento a la norma fueron puestos en conocimiento de los ejecutivos del área auditada y validados para su aplicación.

#### 1.7.6.1 Indicador de Eficacia del Servicio de Orientación Jurídica

##### Indicador

Eficacia del Servicio de Orientación Jurídica (**ESOJ**)

##### Numerador:

Números de Formularios Únicos de Atención (**NFUA**)

##### Denominador:

Número de Orientaciones Jurídicas Programadas (**OJP**)

Considerando las referencias anteriores, el indicador del presente servicio se expresa de la siguiente forma:

$$ESOJ = \frac{NFUA}{OJP} \times 100$$





Los servicios de orientación jurídica para ser considerados válidos, deben cumplir los siguientes requisitos de calidad (Atributos del producto).

Los atributos o requisitos de calidad del producto, que se evidencian en los Formularios Únicos de Atención – FUA, fueron validados por la jefatura de SIJPLU y se describen a continuación:

- a) Contar con el registro en el documento físico denominado Formulario Único de Atención (FUA) que contenga los siguientes atributos:
  1. Fecha de prestación del servicio inscrita en el registro.
  2. Nombres y apellidos completos del usuario.
  3. Número de cédula de identidad.
  4. Resumen consulta del caso.
  5. Existencia de recomendación y conclusión.
  6. Firma y Sello del funcionario.

#### **1.7.6.2 Indicador de Eficacia del Servicio de Conciliación Extrajudicial**

El artículo 5 (Servicios) del Reglamento de los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU) aprobado con Resolución Ministerial 025/2019 del 25 de marzo de 2019, establece que la conciliación es:

*"...el medio alternativo y voluntario de resolver conflictos ante Conciliador acreditado dependiente del centro de conciliación SIJPLU, sin necesidad de instaurar un proceso judicial..."*

Asimismo, el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 del 28 de noviembre de 2016, establece que el producto o resultado del procedimiento del Servicio de Conciliación Extrajudicial es la:

*"solución de conflicto total o parcial".*

El Servicio de Conciliación Extrajudicial tiene los siguientes subproductos que se reflejan en los documentos denominados "Actas de Acuerdo Total Conciliatorio; Actas de Acuerdo Parcial; Registro de conclusión de la conciliación por no entendimiento, por inasistencia, por abandono y Acta de registro". Los atributos o requisitos de calidad para cada subproducto han sido desarrollados en consenso con la Jefatura de la Unidad de SIJPLU y cuentan con acta de validación.

El indicador del Servicio de Conciliación Extrajudicial aplicado pondera el cumplimiento de los atributos de cada subproducto, siendo la fórmula aplicada la siguiente:



**Indicador:**

Eficacia del Servicio de Conciliación (**ESC**)

**Numerador:**

Número de Actas de Acuerdo Total (**NAT**)

Número de Actas de Acuerdo Parcial (**NAP**)

Número Registros de Conclusión por no Entendimiento (**NRCNE**)

Número Registro de Conclusión por Inasistencia (**NRCI**)

Número Registro de Conciliación por Abandono (**NRCA**)

Número de Actas de Registro por Abandono (**ARA**)

**Denominador:**

Número de Conciliaciones Programadas (**NCP**)

$$ESC = \frac{NAT+NAP+NRCNE+NRCI+NRCA+ARA}{NCP} \times 100$$

Los servicios de Conciliación brindados a los usuarios, para ser considerados válidos, deben cumplir las siguientes condiciones:

a) Contar con las Actas de Acuerdo Total Conciliatorio (**NAT**) y Actas de Acuerdo Parcial (**NAP**) que cumplan los siguientes atributos:

1. Nombres completos de las partes.
2. Cedula de identidad de las partes.
3. Nombre completo y matrícula de la conciliadora o el conciliador.
4. El acuerdo logrado por las partes con indicación de modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso, la cuantía.
5. Declaración de conformidad de las cláusulas integrante del documento.
6. Firma y sello de la conciliadora o conciliador.
7. Firmas de las partes.
8. Sello del centro de conciliación.

b) Contar con Registros de Conclusión de la Conciliación por no Entendimiento (**NRCNE**), Registros de Conclusión de la Conciliación por Inasistencia (**NRCI**) y Registro de Conciliación por Abandono (**NRCA**), considerando los siguientes atributos:

1. Nombres completos de las partes involucradas.
2. Cedula de identidad de las partes involucradas.
3. Identificación de la conciliadora o el conciliador.



4. Clausula motivo de la conclusión del procedimiento de conciliación, entendimiento, inasistencia o abandono.
  5. Lugar y fecha.
  6. Firma de la conciliadora o conciliador.
- c) Contar con Actas de Registro por Abandonos (**ARA**), que tengan los siguientes atributos:
1. Formulario de solicitud de conciliación.
  2. Acta de registro.

### 1.7.6.3 Indicador de Eficacia del Servicio de Patrocinio Legal

El artículo 5 (*Servicios*) del Reglamento de los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU) aprobado con Resolución Ministerial 025/2019 del 25 de marzo de 2019, establece que Patrocinio Legal es:

*"...El servicio que brindan los abogados de SIJPLU a los sectores vulnerables y de escasos recursos económicos, para acceder a la tutela judicial y ejercer su derecho a la acción en proceso judicial conforme las atribuciones instauradas en la Ley N° 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia; el Decreto Supremo N° 245 Reglamento a la Ley 348; la Ley 369 General de las Personas Adultas Mayores; el Decreto Supremo N° 1807 Reglamento a la Ley N° 369; la Ley N° 243 Contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres; el Decreto Supremo N° 2935 Reglamento a la Ley N° 243 y la Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje".*

Asimismo, el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 del 28 de noviembre de 2016, establece que el producto o resultado del procedimiento del Servicio de Patrocinio Legal es la:

*"...representación legal por parte del abogado de SIJPLU, sobre un caso que está en instancia judicial..."*

*Patrocinio Legal por parte del abogado (a), para inicio de proceso judicial hasta su conclusión y ejecución de sentencia".*

Los Servicios de Patrocinio Legal son otorgados en materia civil, penal, familiar y laboral; dichos servicios se constituyen en productos y se evidencian en los memoriales adjuntos a los expedientes de cada caso atendido. Los atributos o requisitos de calidad del servicio considerando cada material legal han sido desarrollados en consenso con la Jefatura de SIJPLU y cuentan con acta de validación.



La fórmula del indicador del Servicio de Patrocinio Legal desarrollada para verificar el cumplimiento del servicio es la siguiente:

**Indicador:**

Eficacia del Servicio de Patrocinio Legal (**ESPL**)

**Numerador:**

Número de Expedientes Válidos según Atributos (**NEV**)

**Denominador:**

Número de Servicios de Patrocinio Legal Programados conforme a POA - 2018 (**NSPLP**)

$$ESPL = \frac{NEV}{NSPLP} \times 100$$

Los Servicios de Patrocinio Legal prestados a los usuarios, para ser considerados válidos, deben cumplir las siguientes condiciones:

- a) Se considera el expediente del caso como documento válido en el proceso de otorgación del Servicio de Patrocinio Legal, del cual se verificará el nombre del usuario, nombre del abogado, el centro de atención SIJPLU, departamento, tipo de materia, tipo de demanda y último actuado del caso.
- b) En relación al último actuado se verificará los atributos que se describen a continuación conforme al estado en el que se encuentren:
  - 1.- Fecha del documento (último actuado).
  - 2.- Firma del abogado patrocinador.
  - 3.- Firma o huella digital del usuario.

**1.7.6.4 Indicador de Eficacia de la operación prestación de servicios de acceso a la justicia gratuitos a la población a cargo de la Unidad de SIJPLU**

El indicador de eficacia de la Operación Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población a cargo del Servicio Integral de Justicia Plurinacional (SIJPLU), será la suma del grado de eficacia alcanzado en cada servicio (Orientación Jurídica + Conciliación Extrajudicial + Patrocinio Legal), ponderados de acuerdo a los parámetros establecidos en el POA - 2018, conforme se expone a continuación:

PROGRAMADO SEGÚN POA					
ÁREA	CÓDIGO	OPERACIÓN	POND.	INDICADORES META	PROG.
SIJPLU	1.1.3.	Prestación de servicios de acceso	100%	Nº de orientaciones jurídicas realizados por los SIJPLU que han concluido.	33%



PROGRAMADO SEGÚN POA					
ÁREA	CÓDIGO	OPERACIÓN	POND.	INDICADORES META	PROG.
		a la justicia gratuitos a la población		Nº de servicios de conciliación efectuados por los SIJPLU.	33%
				Nº de servicios de patrocinio legal brindados por los SIJPLU.	34%
<b>TOTAL PROGRAMADO</b>					<b>100%</b>

**Indicador:**

**Eficacia del Servicio (ES)**

La eficacia de la Unidad de SIJPLU, es la sumatoria de la eficacia de todos los servicios integrantes (Orientación Jurídica + Conciliación Extrajudicial + Patrocinio Legal), ponderada entre los valores porcentuales asignados conforme la programación de las metas, es decir:

$$ES = ESOJ (0,33) + ESC (0,33) + ESPL (0,34)$$

**1.7.7 Método de muestreo**

La cobertura de revisión para los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, se realizó en conformidad a la naturaleza de cada servicio; por lo que, considerando el objetivo del presente examen, orientado a la evaluación de la eficacia del Servicio de Acceso a la Justicia Plurinacional, los criterios de muestreo aplicados fueron:

**1.7.7.1 Muestra establecida para la revisión del Servicio de Orientación Jurídica**

El universo comprende el total de la meta establecida que fue programado en el POA para la gestión 2018, equivalente a 36.000 orientaciones jurídicas brindadas, considerando el amplio volumen de información a verificar, se procedió a aplicar muestreo estadístico, para determinar la dimensión de la muestra.

El tamaño de la muestra alcanzó a 2.718 Formularios Únicos de Atención (FUA) en aplicación de muestreo estadístico y habiéndose determinado como método de selección, la estratificación por abogado y reporte mensual, cuya composición representativa a nivel nacional es la siguiente:

CENTRO SIJPLU	CANTIDAD FORMULARIOS ÚNICOS DE ATENCIÓN - FUA
El Prado – La Paz	1.003
Ceja - El Alto	473
Max Paredes- La Paz	318



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



CENTRO SIJPLU	CANTIDAD FORMULARIOS ÚNICOS DE ATENCIÓN - FUA
Distrito 1- El Alto	18
Distrito 2- El Alto	30
Distrito 4- El Alto	52
Distrito 6- El Alto	49
Distrito 7- El Alto	116
Distrito 8- El Alto	77
Chulumani - La Paz	28
Cochabamba	63
Coña Coña -Cochabamba	36
Ivirgarzama - Cochabamba	3
Shinahota - Cochabamba	15
Santa Cruz	164
Yapacaní - Santa Cruz	15
Sucre	81
Muyupampa- Chuquisaca	9
Tupiza - Potosí	34
Challapata- Oruro	44
Tarija	5
Villamontes- Tarija	42
Riberalta- Beni	10
Cobija-Pando	33
<b>TOTAL FUA</b>	<b>2.718</b>

### 1.7.7.2 Muestra establecida para la revisión del Servicio de Conciliación Extrajudicial

La meta establecida para el Servicio de Conciliación Extrajudicial comprende 4.000 servicios de conciliación programados en el POA de la gestión 2018.

Sobre este universo, se considera la disponibilidad de información y documentación en el departamento de La Paz; de 3.443 casos atendidos en la ciudad de La Paz y El Alto, que representa el 86% de la meta establecida.

El total de 3.443 casos atendidos (Actas de Acuerdo Total Conciliatorio; Actas de Acuerdo Parcial; Registro de Conclusión de la Conciliación por no Entendimiento, por Inasistencia, por Abandono y Acta de Registro), celebrados en los centros de conciliación: El Prado; Max Paredes; Ceja; CEIBO y Distritos 1, 2, 6, 7 y 8 del Departamento de La Paz, conforme siguiente detalle:

DPTO.	CENTRO DE CONCILIACIÓN	TOTAL DOCUMENTOS EVALUADOS
La Paz	El Prado	1.062
	Max Paredes	808
	Ceja - El Alto	1.311
	Distrito 1- El Alto	51
	Distrito 2- El Alto	52



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



DPTO.	CENTRO DE CONCILIACIÓN	TOTAL DOCUMENTOS EVALUADOS
	Distrito 6- El Alto	12
	Distrito 7- El Alto	116
	Distrito 8- El Alto	31
	<b>TOTAL</b>	<b>3.443</b>

### 1.7.7.3 Cobertura de revisión para el Servicio de Patrocinio Legal

Considerando la disponibilidad de la información se determinó la verificación de 1.400 casos de servicios de patrocinio legal registrados y documentados en cada expediente y que corresponden al 100% de la meta establecida en el POA para la gestión 2018, cuya composición es la siguiente:

SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL							
N°	DEPARTAMENTO	CIVIL	PENAL	FAMILIAR	INTERDICTO (*)	LABORAL	TOTAL
		a	b	c	d	e	f = a+b+c+d+e
1	La Paz – Prado	171	127	386	212	17	913
2	La Paz - Max Paredes	9	24	53	7	0	93
3	La Paz – Chulumani	0	0	0	0	0	0
4	Ceja - El Alto	20	32	59	14	1	126
5	El Alto - Distrito 1	4	3	8	0	0	15
6	El Alto - Distrito 2	1	1	18	3	0	23
7	El Alto - Distrito 4	6	9	55	10	0	80
8	El Alto - Distrito 6	1	3	4	0	0	8
9	El Alto - Distrito 7	0	8	10	0	0	18
10	El Alto - Distrito 8	11	23	81	9	0	124
	<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>230</b>	<b>674</b>	<b>255</b>	<b>18</b>	<b>1,400</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a informe MJTI-VJDF-DGJDF-SIJPLU-INF N° 096/2019

(\*) Subdivisión de materia familiar para personas con capacidades diferentes.

## II. MARCO LEGAL DE LA ENTIDAD Y DEL OBJETO DE LA AUDITORIA

Las normas y disposiciones legales, entre otras que se consideraran en la presente auditoria, son las siguientes:

### Marco legal general

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Ley N° 1178, Sistema de Administración y Control Gubernamentales, del 20 de julio de 1990.
- Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, de “Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado”.
- Decreto Supremo N° 3058 de 22 de enero de 2017, Modificación al Decreto Supremo N° 29894 “Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado”.





- Resolución Ministerial N° 79/06 de 1° de noviembre de 2006, que modifica la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC), a Casas de Justicia.
- Resolución Ministerial N° 176/2008 de 4 de diciembre de 2008, crea el Servicio de Asistencia Integral, a Víctimas de Delitos de Violencia y aprueba el Reglamento del mismo.
- Resolución Ministerial N° 92/2012 de 30 de mayo de 2012, que dispone la creación de la Unidad de SIJPLU de Servicio Integrales de Justicia Plurinacional.
- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016 – 2020 del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional – MJTI, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 161/2017 de 6 de septiembre de 2017.
- Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones aprobado con Resolución Ministerial N°059/2019 de 8 de mayo de 2018.

### **Marco legal del objeto de la auditoria**

Son las normas directamente relacionadas con la Auditoría Operacional a la Unidad de SIJPLU, detallados a continuación:

- Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 Ley de Conciliación y Arbitraje.
- Ley N° 348 Ley de 9 de marzo de 2013 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.
- Ley N° 369 de 1° de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- Ley N° 243 Ley de 28 de mayo de 2012, Ley Contra el Acoso y Violencia Política Hacia las Mujeres.
- Ley N° 603 Ley de 19 de noviembre de 2014 Código de las Familias y del Proceso Familiar.
- Decreto Supremo N° 2145, “Reglamento de la Ley N° 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”.
- Decreto Supremo N° 1807 de 28 de noviembre de 2013, “Reglamento a la Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores”
- Decreto Supremo N° 2935, “Reglamento a la Ley N° 243, contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres”.
- Resolución Bi- Ministerial N°014/2018 de aprobación de la Estructura Organizacional, Escala salarial y Planilla Presupuestaria del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- Resolución Ministerial N° 235/2015 de 10 de noviembre de 2015, Aprobar la segunda versión del "Reglamento para la Autorización, Aprobación de





Reglamento, Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje”

- Manual de Procesos y Procedimientos aprobado mediante Resolución Ministerial N° 241/2016 de 28 de noviembre de 2016.
- Reglamento de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU. aprobado mediante Resolución Ministerial N° 025/2019 de 25 de marzo de 2019.

### **Marco técnico de la auditoría**

- Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por la Contraloría General de la República con Resolución N° CGR-1/170/2000, del 21 de septiembre del 2000.
- Normas Generales de Auditoría Gubernamental, aprobada mediante Resolución CGE/094/2012 de 27 de agosto de 2012.
- Normas de Auditoría Operacional, aprobada mediante Resolución CGE/057/2016 de 6 de julio de 2016.
- Otras disposiciones técnicas y legales inherentes a la auditoría.

## **III. MATRIZ DE PLANIFICACIÓN**

### **3.1 Relevamiento de Información**

La construcción de la Matriz de Planificación conlleva procedimientos de auditoría de relevamiento de información de los procesos, la identificación de operaciones, metas y productos.

Este análisis ha considerado de manera específica cada servicio:

1. Servicio de Orientación Jurídica.
2. Servicio de Conciliación.
3. Servicio de Patrocinio Legal.

### **3.2 Focalización de la auditoría**

Producto del relevamiento de información a los procesos, operaciones, metas y productos de los servicios que presta el SIJPLU, descripción del objeto de auditoría los problemas, los riesgos o efectos y la focalización de la auditoría, se ha elaborado la Matriz de Planificación por cada servicio.



### 3.3 Formulación de indicadores

La focalización de la auditoría ha identificado los procesos, las operaciones, los productos y los atributos que han permitido el desarrollo de los indicadores de medición de la eficacia de los servicios, que se presentan a continuación

#### INDICADOR DE EFICACIA DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

DENOMINACIÓN	INDICADOR DE EFICACIA	INTERPRETACIÓN	EFICACIA
Eficacia del servicio de orientación	<p>Para medir la eficacia del servicio de Orientación Jurídica se considerará:</p> <p><b>Indicador</b> Eficacia del Servicio de Orientación Jurídica (ESOJ)</p> <p><b>Numerador:</b> Números de Formularios Únicos de Atención (NFUA)</p> <p><b>Denominador:</b> Número de Orientaciones Jurídicas Programadas (OJP).</p> $ESOJ = \frac{NFUA}{OJP} \times 100$ <p>Se considerará válidos los Formularios Únicos de Atención FUA, emitidas por los abogados de SIJPLU que cumplan con los atributos establecidos y validados.</p>	<p>El <b>indicador</b> muestra la eficacia del Servicio de Orientación Jurídica.</p> <p>El <b>numerador</b> señala el número de FUA validos conforme a la verificación y validación de los atributos.</p> <p>El <b>denominador</b> hace referencia al N° de orientaciones programas según formulario N°2 anexo del Programa Operativo Anual 2018 del MJTI.</p> <p>El <b>resultado</b> El resultado en porcentaje muestra el grado de eficacia del servicio de orientación jurídica.</p>	<p>Según el anexo adjunto al Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones vigente para el PERÍODO analizado, para la calificación de la <b>EFICACIA</b> se considera los siguientes parámetros:</p> <p>Entre el <b>76% al 100% Muy bueno (Óptimo)</b> Entre el <b>51% al 75% Buen Nivel (Cumplido)</b> Entre el <b>26% al 50% Regular – Razonable (en proceso de ejecución)</b> Entre el <b>0% al 25% Deficiente-Bajo (sin ejecución - INEFICAZ).</b></p>

#### INDICADOR DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

DENOMINACIÓN	INDICADOR DE EFICACIA	INTERPRETACIÓN	EFICACIA
Eficacia del servicio de conciliación	<p>Para medir la eficacia del servicio de conciliación se considerará:</p> <p><b>Indicador:</b> Eficacia del Servicio de Conclusión (ESC)</p> <p><b>Numerador:</b> Número de Actas de acuerdo Total (NAT). Número de Actas de acuerdo Parcial (NAP). Número Registros de Conclusión por no Entendimiento (NRCNEP). Número Registro de Conclusión por Inasistencia (NRCI). Número Registro de Conciliación por Abandono (NRCA). <b>Denominador:</b> Número de Conciliaciones Programadas (NCP).</p> $ESC = \frac{NAT+NAP+NRCNE+NRI+NRCA+NCP}{NCP} \times 100$ <p>Las Actas de Acuerdo Total Conciliatorio, Actas de Acuerdo Parcial, Registro de Conclusión de la Conciliación emitidas por el centro de conciliación SIJPLU, serán considerados siempre y cuando cumplan con los atributos establecidos y validados.</p>	<p>El <b>indicador</b> mide la eficacia del Servicio de Conciliación.</p> <p>El <b>numerador</b> señala el número de Actas de acuerdo total, parcial y registros de conclusión por no entendimiento, inasistencia y abandonos validos conforme a la verificación y validación de los atributos.</p> <p>El <b>denominador</b> hace referencia al N° de orientaciones programas según formulario N°2 anexo del Programa Operativo Anual 2018 del MJTI.</p> <p>El <b>resultado</b> en porcentaje muestra el grado de eficacia del servicio de conciliación.</p>	<p>Según el anexo adjunto al Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones vigente para el PERÍODO analizado, para la calificación de la <b>EFICACIA</b> se considera los siguientes parámetros:</p> <p>Entre el <b>76% al 100% Muy bueno (Óptimo)</b> Entre el <b>51% al 75% Buen Nivel (Cumplido)</b> Entre el <b>26% al 50% Regular – Razonable (en proceso de ejecución)</b> Entre el <b>0% al 25% Deficiente-Bajo (sin ejecución - INEFICAZ).</b></p>



### INDICADOR DE EFICACIA DEL SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL

DENOMINACIÓN	INDICADOR DE EFICACIA	INTERPRETACIÓN	EFICACIA
Eficacia del servicio de patrocinio legal	<p>Para medir la eficacia del servicio de Patrocinio Legal se considerará:</p> <p><b>Indicador:</b> Eficacia del Servicio de Patrocinio Legal (ESPL)</p> <p><b>Numerador:</b> Número de Expedientes Válidos según Atributos (NEV)</p> <p><b>Denominador:</b> Número de Servicios de Patrocinio Legal Programados conforme a POA - 2018 (NSPLP)</p> $ESPL = \frac{NEV}{NSPLP} \times 100$ <p>Se considerará el expediente verificándose el nombre del usuario, nombre del abogado, el centro de atención SIJPLU, departamento, tipo de materia, tipo de demanda y último actuado del caso. Para ser válido el expediente se verificará los atributos establecidos y validados del último actuado.</p>	<p>El <b>indicador</b> es para obtener el resultado del índice de eficacia.</p> <p>El <b>numerador</b> hace referencia a los expedientes válidos conforme a la verificación y validación de los atributos del último actuado.</p> <p>El <b>denominador</b> es extraído del formulario N° 2 - determinación de operaciones, anexo del Programa Operativo Anual POA - 2018 del MJTI que indica N° de servicios de patrocinio legal brindados por los SIJPLU.</p> <p>El <b>resultado</b> en porcentaje muestra el grado de eficacia del servicio de patrocinio legal.</p>	<p>Según el anexo adjunto al Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones vigente para el PERÍODO analizado, para la calificación de la <b>EFICACIA</b> se considera los siguientes parámetros:</p> <p>Entre el <b>76% al 100% Muy bueno (Óptimo)</b> Entre el <b>51% al 75% Buen Nivel (Cumplido)</b> Entre el <b>26% al 50% Regular – Razonable (en proceso de ejecución)</b> Entre el <b>0% al 25% Deficiente-Bajo (sin ejecución - INEFICAZ).</b></p>

### EFICACIA TOTAL DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA PLURINACIONAL SIJPLU

DENOMINACIÓN	INDICADOR DE EFICACIA	INTERPRETACIÓN	EFICACIA
Eficacia de SIJPLU	<p>Para medir la eficacia de los Servicios Integrales de Justicia - SIJPLU se considerará la sumatoria de los porcentajes de eficacia obtenidos por los servicios de orientación jurídica, conciliación y patrocinio legal</p> $ES = ESOJ (0,33) + ESC (0,33) + ESPL (0,34)$ <p>Ponderado en función a la proporción asignada en el POA</p>	<p>El <b>resultado</b> en porcentaje muestra el grado de eficacia de Servicios integrales de Justicia -SIJPLU</p>	<p>Según el anexo adjunto al Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones vigente para el PERÍODO analizado, para la calificación de la <b>EFICACIA</b> se considera los siguientes parámetros:</p> <p>Entre el <b>76% al 100% Muy bueno (Óptimo)</b> Entre el <b>51% al 75% Buen Nivel (Cumplido)</b> Entre el <b>26% al 50% Regular – Razonable (en proceso de ejecución)</b> Entre el <b>0% al 25% Deficiente-Bajo (sin ejecución - INEFICAZ).</b></p>

#### IV. APOYO DE ESPECIALISTAS

Para el presente trabajo no se requiere el apoyo de especialistas.

#### V. ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO

De acuerdo con Memorándums MJTI-UAI-46, MJTI-UAI-47 y MJTI-UAI-48/2019, la Jefa de la Unidad de Auditoría Interna ha designado a los siguientes servidores públicos para la ejecución de la Auditoría Operacional referida, además de la estimación de días que sean requeridos por cada uno:



**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**



La Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna, ha dispuesto asignar personal para la evaluación de la presente Auditoría Operacional, a los siguientes auditores gubernamentales:

CARGO	PROFESIONAL AUDITOR
Jefa de la UAI	Lic. María Angélica Méndez Lazcano
Supervisor - UAI	Lic. Jenny Morales Núñez
Auditor - UAI	Lic. Leonela Tarquino Fabián
Auditor - UAI	Lic. Nilda Giovana Ríos Poma
Pasante TD - UAI	Univ. Milton Jorge Apaza Condori
Pasante TD - UAI	Univ. Lindey Fabiola Zegarra Espinoza

### Cronograma de Trabajo

El presupuesto de tiempo asignado para cada etapa de la auditoría, es el siguiente:

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	DEL:	AL:	DÍAS HÁBILES
Conocimiento y Planificación	03/06/2019	21/06/2019	10
Ejecución de Pruebas (Trabajo de Campo)	17/06/2019	12/07/2019	20
Resumen y Presentación de Observaciones de Control Interno	24/06/2019	02/07/2019	2
Elaboración de informe borrador	03/07/2019	18/07/2019	2
Emisión de Informe final	19/07/2019	19/07/2019	1
<b>TOTAL DÍAS</b>			<b>95</b>

Para la ejecución de la auditoría se estiman los tiempos en días considerando las diferentes etapas del trabajo, conforme el equipo asignado.

CARGO	PROFESIONAL AUDITOR	PLANIFICACIÓN	EJECUCIÓN	CONCLUSIÓN	TOTAL DÍAS
Jefa de la UAI	Lic. María Angélica Méndez Lazcano	6	0	2	8
Supervisor UAI	Lic. Jenny Morales Núñez	6	2	3	11
Auditor UAI	Lic. Leonela Tarquino Fabian	4	15	4	23
Auditor UAI	Lic. Nilda G. Ríos Poma	4	15	4	23
Pasante TD UAI	Univ. Milton Jorge Apaza Condori	3	10	2	15
Pasante TD UAI	Univ. Lindey Fabiola Zegarra Espinoza	3	10	2	15
PARCIALES		26	52	17	
<b>TOTAL DÍAS PROGRAMADOS</b>					<b>95</b>

**Nota:** Las actividades programadas se encuentran sujetas a probables modificaciones en función a la disposición oportuna de información, la documentación de sustento, así como a factores e imprevistos establecidos en la ejecución del presente examen.

### VI. PROGRAMAS DE TRABAJO

Los programas de trabajo emergentes del proceso de planificación de la auditoría, considerando la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos a ser aplicados se adjuntan al presente documento.

La Paz, septiembre de 2019



## 5.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJPLU 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

#### PROGRAMA DE TRABAJO GENERAL

##### 5.4.1 OBJETIVO GENERAL

Emitir un pronunciamiento independiente sobre la eficacia de los servicios Integrales de Justicia plurinacional, correspondientes a la gestión 2018, que presta la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional - SIJPLU; de conformidad con los criterios establecidos en el POA, Reglamentos y Manuales de Procesos y Procedimientos aplicables.

##### 5.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Tomar conocimiento y comprensión respecto de los servicios proporcionados por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU sujeto de la auditoria.
2. Comprobar si los controles internos relacionados con la prestación de servicios de SIJPLU verificados en el diseño de la prestación de los servicios, se cumplen o determinar la existencia o inexistencia de los mismos.

PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN A OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
<b>PLANIFICACIÓN</b>  <b>I. RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN</b>  1. Efectúe un relevamiento del Mandato legal de creación de la entidad, identificando sus competencias, atribuciones y facultades, vinculadas a los productos (servicios; orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal y psicología), considerando el ordenamiento jurídico administrativo, partiendo de las normas generales, las específicas y otras normas de aplicación, en forma general y en caso necesario por servicio si fuese necesario.	1	<b>OP-5/1.1 AL OP-5/9.6 Y OP-7/2.1.1 AL OP-7/2.1.1.2- 12.15.1</b>	<b>LTF LFZE MJAC</b>



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN A OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
2. Elabore una matriz que permita la articulación de los planes de la entidad considerando el Plan de Desarrollo Económico y Social – PEDES, Plan Sectorial de Desarrollo Integral – PSDI, Plan Estratégico Institucional – PEI, y el Plan Operativo Anual – POA., con relación al objeto de la auditoria.	1	<b>OP-6.1 AL OP-6/6.1.6</b>	<b>LTF LFZE MJAC</b>
3. De acuerdo al procedimiento anterior, para cada uno de los servicios: orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal y psicología determine la vigencia del diseño, o la existencia de observaciones relacionadas que permitan determinar si los controles internos diseñados son aplicados.	1	<b>OP-7/1.1.1 AL OP-7/1.3.1-5 Y OP-7/2.2.1 AL OP-7/2.2.6 Y OP-7/3.1.1 AL OP-7/3.1.7.2</b>	<b>LTF NRP LFZE MJAC</b>
4. Realice el relevamiento del diseño de las operaciones y/o actividades relacionadas con la generación de los productos de los siguientes servicios: orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal y psicología, utilizando como medio una entrevista estructurada.	2	<b>OP-7/1.2.1 AL OP-7/1.2.2 Y OP-7/2.3.1 AL OP-7/2.1.2 Y OP-7/3.2.1 AL OP-7/3.2.7</b>	<b>LTF NRP LFZE MJAC</b>
5. En base a los procedimientos vigentes de los servicios de orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal elabore una planilla que permita determinar el enfoque, y alcance de los procedimientos a aplicar, que contenga el análisis de los problemas, determinación de riesgos o efectos y la focalización de los procedimientos de auditoria a aplicar que afectan a las actividades de los servicios antes mencionados.	2	<b>OP-7/1.3.1 AL OP-7/1.3.1-5 Y OP-7/2.4.1 AL OP-7/2.4.7-15 Y OP-7/3.3.1 AL OP-7/3.3.6.4</b>	<b>LTF NRP LFZE MJAC</b>
a. Desarrolle el diagnóstico del Sistema, del marco financiero y de recursos, y la distribución de pesos del RR.HH.	2		<b>LTF LFZE</b>
<b>II. ANÁLISIS PARA DETERMINACIÓN DE ATRIBUTOS E INDICADORES</b>			
6. Considerando los procedimientos vigentes para cada uno de los servicios, identifique cuales fueron los resultados (productos) de las operaciones (servicios de orientación jurídica, conciliación y patrocinio legal) proporcionados por la Unidad de		<b>OP-7/1.4.1 AL OP-7/1.4.1.1 Y OP-7/2.5.1 AL OP-7/2.5.1.5 Y OP-7/3.4.1</b>	<b>LTF NRP LFZE MJAC</b>



PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN A OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU y determine los requisitos mínimos de calidad (atributos) necesarios para la prestación de los servicios.	2	AL OP-7/3.4.6.3	
7. Considerando la aplicación del concepto de eficacia (Logrado/Programado) y en base a las metas programadas y alcanzadas para cada uno de los servicios y los atributos de calidad determinados para los servicios otorgados construya los indicadores de eficacia, para los servicios de orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal e inclúyala en la planilla del procedimiento 6 por cada servicio.	2	OP-7/1.4.1 AL OP-7/1.4.1.1 Y OP-7/2.5.1 AL OP-7/2.5.1.5 Y OP-7/3.4.1 AL OP-7/3.4.6.3	LTF NRP LFZE MJAC
8. Registre en una planilla por cada servicio la construcción del indicador de eficacia, considerando la relación, el contenido del numerador, denominador, su interpretación y los parámetros considerados para su medición y proceda a su validación con la Unidad relacionada.	1	OP-7/1.5.1 Y OP-7/2.6.1 Y OP-7/3.5.1	LTF NRP LFZE MJAC
9. Consolide los atributos determinados por servicio en una planilla y proceda a su validación con el personal jerárquico de la Unidad Auditada.	1	OP-7/1.6.1 Y OP-7/2.7.1 Y OP-7/3.6.1 AL OP-7/3.6.1	LTF NRP LFZE MJAC
<b>III. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA</b>			
10. Aplique el programa de trabajo específico para la evaluación de eficacia de cada uno de los servicios del SIJPLU.	1		
<b>IV. CONCLUSIÓN</b>			
11. Cuando corresponda, redacte las deficiencias determinadas en el proceso de relevamiento, verificación del diseño, y comprobación de cumplimiento de atributos relacionados con procedimientos de control interno, considerando los atributos referidos a condición, criterio, causa, efecto y recomendación.	2	OC-3.1 AL OC-3.1.5	LTF NRP LFZE MJAC
12. En caso de determinar posibles indicios de responsabilidad por la función pública, reportarlos.	2		LTF NRP LFZE MJAC
	2		LTF





AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN A OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
13. Realizar la discusión y validación de las observaciones con los responsables de los procesos y documentar dicha acción.	2		NRP LFZE MJAC
14. Emitir los informes correspondientes de acuerdo a normativa establecida.	2	N/A	LTF NRP LFZE MJAC
15. Proceda a efectuar el cierre de todos los legajos elaborados en la presente auditoria y efectúe el control de calidad respecto de la elaboración de papeles de trabajo.			

**N/A:** Producto de la revisión no se determinó posibles indicios de responsabilidad por la función pública.

EQUIPO DE AUDITORIA	INICIALES	RUBRICA	FECHA
<i>ELABORADO POR: Univ. Milton Jorge Apaza Condori</i>	MJAC		Junio/2019
<i>ELABORADO POR: Univ. Lindey Fabiola Zegarra Espinoza</i>	LFZE		Junio/2019
<i>ELABORADO POR Lic. Leonela Tarquino Fabián</i>	LTF		Junio/2019
<i>ELABORADO POR Lic. Nilda G. Ríos Poma</i>	NRP		Junio/2019
<i>REVISADO POR: Lic. Jenny Morales Núñez</i>	JMN		Junio/2019
<i>APROBADO POR: Lic. María Angélica Méndez Lazcano</i>	MAML		Junio/2019





## 5.5 PROGRAMA DE AUDITORÍA ESPECÍFICO



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL – SIJPLU 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

#### PROGRAMA DE TRABAJO ESPECÍFICO

##### 5.5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la eficacia de los procesos del servicio de; orientación jurídica, conciliación y patrocinio legal que brindada los Servicios Integrales de Justicia Plural SIJPLU dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, en función a los atributos e indicadores validados.
2. Determinar la existencia de procedimientos de control interno relacionados con los servicios analizados.
3. Determinar la eficacia de los servicios que brinda la Unidad de SIJPLU.

PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN A OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
<b>DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA</b>			
<b>I. SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA</b>			
1. Conforme planificación elabore una planilla y determine la muestra considerando el método estadístico, considerando las metas programadas por el servicio como universo de análisis	2	OC-4.1/4.1 AL OC-4.1/4.1.1	LTF LFZE
2. Efectúe la selección de la muestra aplicado el criterio del auditor considerando la siguiente información como base: orientaciones efectuadas por abogado y por mes, en el período 2018.	2	OC-4.1/4.1.2 AL OC-4.1/4.1.2-1.4	LTF
3. De acuerdo a la muestra establecida verifique si los Formularios Únicos de Atención – FUA, cumplen con los siguientes atributos: a. Fecha. b. Nombre del usuario. c. Numero de Cedula de identidad.	1 y 2	OC-4.1/3.1 AL OC-4.1/3-11.3 Y OC-4.1/3.13 AL OC-4.1/3-48	LTF LFZE



PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN A OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
<p>d. Consulta del caso. e. Recomendación y Conclusión. f. Firma y Sello del funcionario</p> <p>Para los casos de información proporcionada por el sistema SIJPLU, verifique los siguientes atributos:</p> <p>a. Fecha b. Nombre del Usuario c. Numero de Cedula de Identidad d. Consulta del caso e. Conclusión</p>	1 y 2	<b>OC-4.1/3.12.1 AL OC-4.1/3-12.1</b>	<b>LTF</b>
<p>4. Resuma los resultados de cumplimiento de atributos en una planilla y concluya sobre al análisis realizado.</p>	1 y 2	<b>OC-4.1/3</b>	<b>LTF</b>
<p>5. Conforme al indicador validado con la jefatura del SIJPLU, y a los resultados de cumplimiento de atributos, aplique la formula y, determine la eficacia del proceso del servicio de orientación jurídica.</p>	1 y 2	<b>OC-4.1/1.1 Y OC-4.1/2.1</b>	
<p><b>II. SERVICIO DE CONCILIACIÓN</b></p> <p>De acuerdo a plan de verificación determine la muestra a revisar considerando la meta programada para el servicio de conciliación y elabore planillas analíticas de verificación para los siguientes registros:</p>	1 y 2	<b>OC-4.2/4.1</b>	<b>LFZE</b>
<p>6. Verifique si las Actas de Acuerdo Total o Parcial Conciliatorio, cumplen con los atributos:</p> <p>a. Nombres completos de las partes. b. Cedula de identidad de las partes. c. Nombre completo y matricula de la conciliadora o el conciliador. d. El acuerdo logrado por las partes con indicación de modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso, la cuantía. e. Declaración de conformidad de las cláusulas integrante del documento. f. Firma y sello de la conciliadora o conciliador. g. Firmas de las partes. h. sello del centro de conciliación.</p>	1 y 2	<b>OC-4.2/3.1-1.1 AL OC-4.2/3.1-1.1-33.1 Y OC-4.2/3.1-2.1 AL OC-4.2/3.1-2.1-9.2 Y OC-4.2/3.1-3.1 AL OC-4.2/3.1-3.1-18.2 Y OC-4.2/3.1-4.1 AL OC-4.2/3.1-4.1.1 Y OC-4.2/3.1-5.1 AL OC-4.2/3.1-5.1-1.3 Y OC-4.2/3.1-6.1 AL OC-4.2/3.1-6.1.1 Y OC-4.2/3.1-7.1 AL OC-4.2/3.1-7.1-17.2 Y OC-4.2/3.1-8.1 AL OC-4.2/3.1-8.1-1.2</b>	<b>LTF LFZE</b>
<p>7. Elabore una planilla analítica en la que se verifique si los Registro de conclusión de la conciliación por no</p>	1 y 2	<b>OC-4.2/3.1-1.2 AL OC-4.2/3.1-1.2-27 Y OC-4.2/3.1-2.2 AL OC-4.2/3.1-2.2-2 Y OC-4.2/3.1-3.2 AL OC-4.2/3.1-3.1-6</b>	<b>LFZE</b>





AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



PROCEDIMIENTOS	RELACIÓN A OBJETIVOS	REF. P/T	HECHO POR
<p>a. Fecha.</p> <p>b. Firma del abogado patrocinador</p> <p>c. Firma o huella digital del usuario</p>	1	<b>OC-4.3/1.1</b> <b>Y</b> <b>OC-4.3/2.1</b>	<b>NRP</b> <b>MJAC</b>
<p>14. Resuma los resultados de cumplimiento de atributos en una planilla y concluya sobre al análisis realizado</p>	1		
<p>15. Conforme al indicador validado para el servicio de patrocinio legal y los resultados obtenidos aplique el indicador y determine la eficacia del proceso del servicio de patrocinio legal.</p>	1		<b>LTF</b> <b>NRP</b>
<p>16. Conforme a los procedimientos 5, 10 y 15 realice la planilla matriz de eficacia, donde se determine la eficacia de los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional- SIJPLU</p>			
<p><b>PRONUNCIAMIENTO DE EFICACIA</b></p>	1 y 3		
<p><b>V. CONCLUSIÓN</b></p>		<b>OC-4/1</b>	<b>LTF Y</b> <b>NRP</b>
<p>17. Conforme al procedimientos 16 efectué el pronunciamiento de eficacia de los Procesos de Acceso a la Justicia Gratuita otorgados por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional- SIJPLU.</p>			

EQUIPO DE AUDITORIA	INICIALES	RUBRICA	FECHA
<i>ELABORADO POR: Univ. Milton Jorge Apaza Condori</i>	MJAC		Junio/2019
<i>ELABORADO POR: Univ. Lindsey Fabiola Zegarra Espinoza</i>	LFZE		Junio/2019
<i>ELABORADO POR Lic. Leonela Tarquino Fabián</i>	LTF		Junio/2019
<i>ELABORADO POR Lic. Nilda G. Ríos Poma</i>	NRP		Junio/2019
<i>REVISADO POR: Lic. Jenny Morales Núñez</i>	JMN		Junio/2019
<i>APROBADO POR: Lic. María Angélica Méndez Lazcano</i>	MAML		Junio/2019



## CAPÍTULO VI

### MARCO PRÁCTICO

#### 6 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

##### 6.1 FASE 1. RECOPIACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

En esta fase se recopiló la información y documentación necesaria para iniciar la auditoría. La información se obtuvo con la finalidad de apoyar el cumplimiento de los objetivos y alcance establecidos en el Programa de Auditoría. Los documentos y registros físicos que soportan los procesos, fueron las fuentes principales desde donde se obtuvieron los datos y antecedentes. En los papeles de trabajo de auditoría se señaló claramente la fuente desde donde se ha obtenido la información.

En el desarrollo de las actividades de esta fase, se aplicó, las siguientes técnicas de auditoría:

**Entrevista:** Tras la realización de las entrevistas se obtuvo información que conforman las tareas desarrolladas dentro de las operaciones que se realizan para brindar los servicios.

**Verificación:** Se obtuvo los archivos y/o documentaciones correspondientes a los servicios de orientación, conciliación extrajudicial y patrocinio legal, proporcionados por el encargado de archivos y coordinadores de los diferentes centros SIJPLU para verificar si existe documentación que respalde la veracidad de los servicios brindados en la gestión 2018.

**Análisis:** Identificación y segregación de los principales componentes de eficacia de los servicios.

La información producida por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), en la prestación de los servicios de orientación jurídica, conciliación extrajudicial y patrocinio legal a modo indicativo y no limitativo se resume a continuación:

- ❖ Plan Sectorial del Sector Justicia, (en lo que corresponda).
- ❖ Plan Estratégico Institucional del MJTI 2016-2020, (en lo que corresponda).
- ❖ Plan Operativo Anual 2018 (en lo que corresponda).
- ❖ Informes de seguimientos a la Ejecución Física del POA 2018 (en lo que corresponda).



- ❖ Planes Operativos Anuales Individuales – POAI's.
- ❖ Informes Mensuales de Actividades de los Abogados de SIJPLU.
- ❖ Formulario Único de Atención – FUA.
- ❖ Formulario de Solicitud de Conciliación.
- ❖ Primera, segunda y tercera invitación.
- ❖ Acta de Acuerdo Total Conciliatorio.
- ❖ Acta de Acuerdo Parcial Conciliatorio.
- ❖ Registros de Conclusión de Conciliación por no Entendimiento.
- ❖ Registros de Conclusión de Conciliación por Inasistencia.
- ❖ Registros de Conclusión de Conciliación por Abandono.
- ❖ Expedientes Patrocinio Legal, por materia y caso.
- ❖ Otra documentación relacionada al objeto de auditoría.

## **6.2 FASE 2. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN - DISCUSIÓN DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES**

Durante el avance de la fase anterior se han obtenido antecedentes relevantes para el análisis y evaluación de la información. Principalmente, El relevamiento de información de la operación como de los servicios (producto) ha determinado los requisitos mínimos de calidad (atributos del producto), se evaluó contra estándares los procedimientos establecidos. El alcance y profundidad del referido análisis fue definido en el Programa de Auditoría, entre otros, en función al objetivo específico de auditoría.

Las discusiones del avance del trabajo se realizaron con los auditores internos, supervisora y con la Jefa de la Unidad Auditoría Interna. Esta discusión técnica se llevó en forma continua y programada, a fin de intercambiar puntos de vista y fortalezcan el análisis de los puntos críticos.

Todos los hallazgos desarrollados, fueron sustentados en papeles de trabajo contenidos en el LEGAJO CORRIENTE, donde se concretó la evidencia suficiente y competente que respalda el Pronunciamiento Independiente sobre la eficacia de los servicios.

## **6.3 PLANILLA DE DEFICIENCIAS**

Las deficiencias o debilidades representan incumplimientos de los procedimientos según atributos validados y estructuración de controles, es decir procedimientos que afectaron la eficacia de los servicios y omisión de procedimientos importantes para el desarrollo de sus operaciones.



Los hallazgos encontrados durante el proceso de ejecución de nuestro examen, son los siguientes:



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL – SIJPLU**

**1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018**

**PLANILLA DE DEFICIENCIA**

REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.																											
	<p><b>1. FACTORES QUE AFECTARON LA EFICACIA DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA.</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>Producto de la evaluación de la eficacia del proceso del servicio de orientación jurídica se ha determinado que 168 Formularios Únicos de Atención – FUAs, no cumplieron con los atributos establecidos, como ejemplo mencionamos los siguientes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CENTRO SIJPLU</th> <th colspan="4">FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN</th> </tr> <tr> <th>FECHA DE REGISTRO</th> <th>NOMBRE DEL USUARIO</th> <th>CI</th> <th>OBS.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>El Prado</td> <td>30/10/2018</td> <td>Ceferino Aruquipa Luna</td> <td>2267393 LP</td> <td>a. b. c.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Max Paredes</td> <td>13/03/2018</td> <td>Edwin Oliver Aruquipa Cruz</td> <td>4271457 LP</td> <td>a. b. c.</td> </tr> <tr> <td>02/03/2018</td> <td>Ever Santos Cussi Yana</td> <td>4814619 LP</td> <td>a. b. c.</td> </tr> <tr> <td>01/03/2018</td> <td>Rosmery Julia Renjifo Pongo</td> <td>4852208 LP</td> <td>a. b. c.</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Observación:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>No cuenta con consulta del caso</li> <li>No cuenta con Orientación y Conclusión</li> <li>No cuenta con Firma y Sello del abogado</li> </ol> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>Al respecto el inciso a) del instructivo MJ- VJDJ SIJPLU N° 080/2016 emitida el 14 de octubre de 2016, establece:</p> <p><i>“Todo informe estadístico mensuales debe acompañar el Formulario Único de Atención en original, con todo el dato llenado...de acuerdo al servicio brindado”</i></p>	CENTRO SIJPLU	FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN				FECHA DE REGISTRO	NOMBRE DEL USUARIO	CI	OBS.	El Prado	30/10/2018	Ceferino Aruquipa Luna	2267393 LP	a. b. c.	Max Paredes	13/03/2018	Edwin Oliver Aruquipa Cruz	4271457 LP	a. b. c.	02/03/2018	Ever Santos Cussi Yana	4814619 LP	a. b. c.	01/03/2018	Rosmery Julia Renjifo Pongo	4852208 LP	a. b. c.		
CENTRO SIJPLU	FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN																													
	FECHA DE REGISTRO	NOMBRE DEL USUARIO	CI	OBS.																										
El Prado	30/10/2018	Ceferino Aruquipa Luna	2267393 LP	a. b. c.																										
Max Paredes	13/03/2018	Edwin Oliver Aruquipa Cruz	4271457 LP	a. b. c.																										
	02/03/2018	Ever Santos Cussi Yana	4814619 LP	a. b. c.																										
	01/03/2018	Rosmery Julia Renjifo Pongo	4852208 LP	a. b. c.																										





AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p>Al respecto, el inciso b) del artículo 20 (<i>Formalización y aprobación de manuales</i>) del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Organización Administrativa – RE- SOA aprobado con Resolución Ministerial N°159/2018 de 13 de diciembre de 2018, establece:</p> <p><i>“El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios”</i></p> <p>Asimismo, el numeral 2500 (<i>Norma General de Supervisión</i>) de los Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, aprobado mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, indica:</p> <p><i>“La supervisión se define como la revisión de un trabajo, sin embargo, en el contexto de control presentado en estas normas debe entenderse con mayor amplitud. En tal sentido, constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de todas las actividades que desarrolla una organización, sean éstas de gestión, de operación o control, incluyendo entonces, como objeto e integrándose, a la vez, a las actividades de control”</i> (las negrillas son nuestras)</p> <p>De la misma forma, el numeral 1.2.1. (<i>Roles y Responsabilidades Implícitas y Explícitas</i>), de la Guía para la aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobada con Resolución CGR-1/173/2002 del 31 de octubre de 2002, señala:</p> <p><i>“El control interno lo lleva a cabo el máximo ejecutivo de la entidad, los directores, la gerencia y los demás miembros de la entidad. Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implantan los mecanismos de control; por lo tanto, todos los funcionarios tienen alguna responsabilidad explícita o implícita frente al control interno independientemente de su jerarquía funcional.</i></p> <p><i>Las responsabilidades explícitas son las que están formalmente establecidas en las disposiciones legales, normas, reglamentos, manuales internos y en la descripción de los puestos de trabajo. Cada responsable debe tener la autoridad necesaria para ejercer sus funciones, pero también la responsabilidad en lo referente al sistema de control interno de su área...”</i></p>		



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.																																																													
	<p><i>e) El personal de la entidad Es responsable de ejecutar las actividades asignadas aplicando los controles establecidos en la normativa correspondiente... ”</i></p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>Lo mencionado se debe a que el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con la Resolución Ministerial N°241/2016 el 28/11/2016, no se encuentra actualizado y no establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos relacionados al llenado del registro que evidencie el servicio de orientación jurídica prestado por los abogados.</li> <li>• Procedimientos de control relacionados a los informes de actividades (mensuales) de los abogados con Períodos de emisión consistentes con los informes de seguimiento físico al POA.</li> <li>• Procedimientos de control y supervisión en la consolidación de la información reportada en los informes mensuales de los abogados de la Unidad de SIJPLU.</li> </ul> <p>La ausencia de procedimientos para el llenado de registros del servicio de orientación jurídica, ha ocasionado que los mismos no cumplan con los requisitos de calidad para considerarse validos a la eficacia del servicio.</p> <p>Asimismo, la falta de procedimientos de control y su periodicidad relacionados a la emisión mensual de informes de actividades, ha ocasionado que en la gestión 2018, se hayan emitido aproximadamente 487 informes a nivel nacional, cuya elevada cantidad no permite realizar los procedimientos de supervisión oportunos y necesarios.</p> <p>Otra de las causas fundamentales es la alta rotación que a manera de ejemplo señalamos con relación a los siguientes cargos:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">N°</th> <th rowspan="2">NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO</th> <th rowspan="2">CARGO</th> <th colspan="2">SEGÚN PLANILLAS SIGMA</th> <th rowspan="2">DÍAS TRAB.</th> </tr> <tr> <th>FECHA INICIAL</th> <th>FECHA FINAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Urquieta Pardo Cecilia</td> <td rowspan="3">Viceministro (a) de justicia y derechos fundamentales</td> <td>01/01/2018</td> <td>17/04/2018</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Cox Mayorga Nelson Marcelo</td> <td>18/04/2018</td> <td>27/07/2018</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Chavez Barrancos Leny Erika</td> <td>17/09/2018</td> <td>31/12/2018</td> <td>104</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Guzman Meneses Patricia</td> <td rowspan="3">Director (a) General de Justicia y Derechos Fundamentales</td> <td>15/01/2018</td> <td>31/01/2018</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Ibarra Flores Ronald Edizon</td> <td>01/02/2018</td> <td>02/04/2018</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Quiroz Guillen Roberto</td> <td>23/04/2018</td> <td>14/11/2019</td> <td>562</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Vacaflores Cordero L. Raymond</td> <td rowspan="4">Jefe de Unidad de SIJPLU SIJPLU</td> <td>01/01/2018</td> <td>05/01/2018</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Aguilar Lara Daniel Alejandro</td> <td>23/01/2018</td> <td>21/05/2018</td> <td>119</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Rosaes Jurado Martha Beatriz</td> <td>07/06/2018</td> <td>03/09/2018</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Vizcarra Vásquez Erika Carolina</td> <td>05/09/2018</td> <td>31/12/2018</td> <td>116</td> </tr> </tbody> </table>	N°	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	CARGO	SEGÚN PLANILLAS SIGMA		DÍAS TRAB.	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	1	Urquieta Pardo Cecilia	Viceministro (a) de justicia y derechos fundamentales	01/01/2018	17/04/2018	107	2	Cox Mayorga Nelson Marcelo	18/04/2018	27/07/2018	100	3	Chavez Barrancos Leny Erika	17/09/2018	31/12/2018	104	1	Guzman Meneses Patricia	Director (a) General de Justicia y Derechos Fundamentales	15/01/2018	31/01/2018	15	2	Ibarra Flores Ronald Edizon	01/02/2018	02/04/2018	62	3	Quiroz Guillen Roberto	23/04/2018	14/11/2019	562	1	Vacaflores Cordero L. Raymond	Jefe de Unidad de SIJPLU SIJPLU	01/01/2018	05/01/2018	5	2	Aguilar Lara Daniel Alejandro	23/01/2018	21/05/2018	119	3	Rosaes Jurado Martha Beatriz	07/06/2018	03/09/2018	87	4	Vizcarra Vásquez Erika Carolina	05/09/2018	31/12/2018	116		
N°	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO				CARGO	SEGÚN PLANILLAS SIGMA		DÍAS TRAB.																																																								
		FECHA INICIAL	FECHA FINAL																																																													
1	Urquieta Pardo Cecilia	Viceministro (a) de justicia y derechos fundamentales	01/01/2018	17/04/2018	107																																																											
2	Cox Mayorga Nelson Marcelo		18/04/2018	27/07/2018	100																																																											
3	Chavez Barrancos Leny Erika		17/09/2018	31/12/2018	104																																																											
1	Guzman Meneses Patricia	Director (a) General de Justicia y Derechos Fundamentales	15/01/2018	31/01/2018	15																																																											
2	Ibarra Flores Ronald Edizon		01/02/2018	02/04/2018	62																																																											
3	Quiroz Guillen Roberto		23/04/2018	14/11/2019	562																																																											
1	Vacaflores Cordero L. Raymond	Jefe de Unidad de SIJPLU SIJPLU	01/01/2018	05/01/2018	5																																																											
2	Aguilar Lara Daniel Alejandro		23/01/2018	21/05/2018	119																																																											
3	Rosaes Jurado Martha Beatriz		07/06/2018	03/09/2018	87																																																											
4	Vizcarra Vásquez Erika Carolina		05/09/2018	31/12/2018	116																																																											



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p>Como se puede apreciar en los tres cargos hubo una rotación significativa que afectó a la continuidad de las operaciones, la debida supervisión y seguimiento en la ejecución de los servicios con la calidad requerida.</p> <p><b>EFECTO</b></p> <p>En consecuencia, todo lo anteriormente expresado ha ocasionado que el servicio de orientación jurídica no tenga el 100% de eficacia esperado.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia al inciso a) del instructivo MJ- VJDJ SIJPLU N° 080/2016, inciso b) del artículo 20 (<i>Formalización y aprobación de manuales</i>) del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA, el numeral 2500 (<i>Norma General de Supervisión</i>) de los Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, aprobados mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000, y el numeral 1.2.1. (<i>Roles y Responsabilidades Implícitas y Explícitas</i>) de la Guía para la aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, a través del Viceministro de Justicia y Derechos Fundamentales y el Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, instruya a la Jefa de la Unidad de SIJPLU:</p> <p>Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016, los siguientes aspectos:</p> <p><b>R-01.</b> Mejorar los procedimientos relacionados al llenado del registro o documento que evidencie el servicio de orientación jurídica prestado por los abogados, cumpliendo los requisitos mínimos de calidad para considerarse válidos, como ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>a.</b> Codificación del registro.</li><li><b>b.</b> Fecha de prestación del servicio.</li><li><b>c.</b> Nombres y apellidos del usuario.</li><li><b>d.</b> Numero de cedula de identidad.</li><li><b>e.</b> Resumen de la consulta realizada por el usuario.</li><li><b>f.</b> Identificación del tipo de materia.</li><li><b>g.</b> Recomendación y conclusión del servicio.</li><li><b>h.</b> Firma y Sello del abogado a cargo.</li><li><b>i.</b> Firma o huella digital del usuario.</li></ul> <p><b>R-02.</b> Procedimientos de control relacionados a la emisión de informes de actividades que contemple mínimamente la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>a.</b> Período de emisión relacionado al seguimiento físico del POA.</li></ul>		



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.																												
	<p><b>b.</b> Forma y plazo de presentación de los informes.</p> <p><b>c.</b> Detalle del servicio de orientación jurídica, que describa el código asignado, el tipo de materia y la cantidad total de orientaciones realizadas en el período.</p> <p><b>d.</b> En el formato del informe se incluya un párrafo de declaración de que la información contenida en el mismo, se encuentra respaldada por los registros físicos generados que se encuentran en el archivo del centro SIJPLU correspondiente y que pueden ser verificados en cualquier momento.</p> <p><b>e.</b> Sello y firma del abogado emisor.</p> <p><b>f.</b> Sello de recepción del informe.</p> <p><b>R-03.</b> Procedimientos de consolidación de la información a cargo de la Jefa de la Unidad de SIJPLU, sobre la información generada por los abogados de dicha unidad, estableciendo medidas de control que aseguren la existencia de los medios de verificación del cumplimiento de las metas establecidas en el POA.</p> <p><b>R-04.</b> Coordinar con la Dirección General de Asuntos Administrativos y la Dirección General de Asuntos Jurídicos para la aprobación y difusión correspondiente.</p>																														
	<p><b>2. FACTORES QUE AFECTARON LA EFICACIA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL.</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>La evaluación de eficacia del Servicio de Conciliación Extrajudicial, que se evidencia a través de las actas de conciliación, ha determinado la existencia de: 75 actas de acuerdo total conciliatorio; 59 registros por conclusión por no entendimiento, inasistencia o abandono; 39 actas de registro, haciendo un total de 178 documentos que no cumplieron con los atributos establecidos para el producto, tal como se exponen en los siguientes ejemplos:</p> <p><b>Actas de Acuerdo Total Conciliatorio</b> Con relación a la falta de cumplimiento de los atributos.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CENTRO</th> <th style="text-align: center;">N° de ACTA DE ACUERDO TOTAL</th> <th style="text-align: center;">FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA</th> <th style="text-align: center;">NOMBRE DEL USUARIO</th> <th style="text-align: center;">CI</th> <th style="text-align: center;">OB S.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Prado</td> <td style="text-align: center;">546/2018</td> <td style="text-align: center;">20/04/2018</td> <td>Luisa E. Silva de Coronel</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">b. d.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">272/2018</td> <td style="text-align: center;">19/11/2018</td> <td>Catalina Gladys Blanco de Ortiz</td> <td style="text-align: center;">2344356 LP</td> <td style="text-align: center;">f.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">20/08/2018</td> <td>Eliana Espinoza de Salazar</td> <td style="text-align: center;">2549036 LP</td> <td style="text-align: center;">c.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Max Paredes</td> <td style="text-align: center;">164/2018</td> <td style="text-align: center;">13/03/2018</td> <td>Mario Eugenio Flores Quiroga</td> <td style="text-align: center;">9166142 LP</td> <td style="text-align: center;">f. h.</td> </tr> </tbody> </table>	CENTRO	N° de ACTA DE ACUERDO TOTAL	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO	CI	OB S.	Prado	546/2018	20/04/2018	Luisa E. Silva de Coronel	S/N	b. d.	272/2018	19/11/2018	Catalina Gladys Blanco de Ortiz	2344356 LP	f.	S/N	20/08/2018	Eliana Espinoza de Salazar	2549036 LP	c.	Max Paredes	164/2018	13/03/2018	Mario Eugenio Flores Quiroga	9166142 LP	f. h.		
CENTRO	N° de ACTA DE ACUERDO TOTAL	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO	CI	OB S.																										
Prado	546/2018	20/04/2018	Luisa E. Silva de Coronel	S/N	b. d.																										
	272/2018	19/11/2018	Catalina Gladys Blanco de Ortiz	2344356 LP	f.																										
	S/N	20/08/2018	Eliana Espinoza de Salazar	2549036 LP	c.																										
Max Paredes	164/2018	13/03/2018	Mario Eugenio Flores Quiroga	9166142 LP	f. h.																										



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.																																																																																					
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <tr> <td rowspan="3" style="width: 15%;">Ceja El Alto</td> <td style="width: 15%;">190/2018</td> <td style="width: 15%;">11/05/2018</td> <td style="width: 20%;">Ronald Ito Hurtado</td> <td style="width: 15%;">10801186 BN</td> <td style="width: 10%;">e.</td> </tr> <tr> <td>85/2018</td> <td>07/03/2018</td> <td>Lizeth Ericka Cadena Esteban</td> <td>9961682 LP</td> <td>h.</td> </tr> <tr> <td>314/2018</td> <td>13/09/2018</td> <td>Eleuterio García Callisaya</td> <td>3377938 LP</td> <td>a.</td> </tr> <tr> <td>Distrito 7</td> <td>19/2018</td> <td>14/05/2018</td> <td>Francisca Kama Puño</td> <td>6993662 LP</td> <td>g.</td> </tr> </table> <p><b>Observaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Errores en los nombres completos de las partes.</li> <li>b. No cuenta con número de cedula de identidad.</li> <li>c. Sin nombre completo y matricula de la conciliadora o el conciliador.</li> <li>d. Inconsistencia de la cuantía monetaria de acuerdos arribados entre las partes.</li> <li>e. Sin cláusula de declaración de conformidad en el Acta de Acuerdo Total.</li> <li>f. Sin firmas del abogado conciliador.</li> <li>g. Sin Firmas de las partes.</li> <li>h. Sello del centro de conciliación</li> </ol> <p>Asimismo, se evidencian observaciones relacionadas al control interno en las Actas de Acuerdo Total Conciliatorio que se presentan a continuación:</p> <p><b>a) No se identifica el nombre del Centro de conciliación</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="3">ACTA DE ACUERDO TOTAL</th> <th rowspan="2">CENTRO IDENTIFICADO POR LA UAI</th> </tr> <tr> <th>N°</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE DEL USUARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>032/18</td> <td>26/01/2018</td> <td>Juan Marcelo Calderón Espinoza</td> <td>El Prado</td> </tr> <tr> <td>S/N</td> <td>28/06/2018</td> <td>Marcia Estrella Mamani Mamani</td> <td rowspan="2">Distrito 6</td> </tr> <tr> <td>003/2018</td> <td>25/09/2018</td> <td>Jhoana Gabriel Céspedes Suxo</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>b) Errores de nombres y apellidos de las partes</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CENTRO</th> <th colspan="3">ACTA DE ACUERDO TOTAL</th> <th rowspan="2">SEGÚN CEDULA DE IDENTIDAD</th> </tr> <tr> <th>N°</th> <th>FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA</th> <th>NOMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ceja - El Alto</td> <td>314/2018</td> <td>13/09/2018</td> <td>Antonio de <b>Padilla</b> Montes Nina</td> <td>Antonio de <b>Padua</b> Montes Nina</td> </tr> <tr> <td>Distrito 7</td> <td>61/2018</td> <td>24/09/2018</td> <td>Irineo Gonzales <b>Arhuta</b></td> <td>Irineo Gonzales <b>Arhuata</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>c) Errores de expedición y de número de cédula de identidad</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CENTRO</th> <th colspan="4">ACTA DE ACUERDO TOTAL</th> <th rowspan="2">SEGÚN CEDULA DE IDENTIDAD</th> </tr> <tr> <th>N°</th> <th>FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA</th> <th>NOMBRE</th> <th>CI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Distrito2</td> <td>02/2018</td> <td>05/01/2018</td> <td>Teddy Buster Aldana Paniagua</td> <td>4024532 LP</td> <td>4024532 <b>OR</b></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Distrito 7</td> <td>83/2018</td> <td>02/02/2018</td> <td>Alvaro Lima Lucana</td> <td>7330611 LP</td> <td>733061 <b>OR</b></td> </tr> <tr> <td>37/2018</td> <td>11/07/2018</td> <td>David Roberto Pachani Huanca</td> <td><b>7059659</b> LP</td> <td><b>7044758</b> LP</td> </tr> </tbody> </table>	Ceja El Alto	190/2018	11/05/2018	Ronald Ito Hurtado	10801186 BN	e.	85/2018	07/03/2018	Lizeth Ericka Cadena Esteban	9961682 LP	h.	314/2018	13/09/2018	Eleuterio García Callisaya	3377938 LP	a.	Distrito 7	19/2018	14/05/2018	Francisca Kama Puño	6993662 LP	g.	ACTA DE ACUERDO TOTAL			CENTRO IDENTIFICADO POR LA UAI	N°	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	032/18	26/01/2018	Juan Marcelo Calderón Espinoza	El Prado	S/N	28/06/2018	Marcia Estrella Mamani Mamani	Distrito 6	003/2018	25/09/2018	Jhoana Gabriel Céspedes Suxo	CENTRO	ACTA DE ACUERDO TOTAL			SEGÚN CEDULA DE IDENTIDAD	N°	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE	Ceja - El Alto	314/2018	13/09/2018	Antonio de <b>Padilla</b> Montes Nina	Antonio de <b>Padua</b> Montes Nina	Distrito 7	61/2018	24/09/2018	Irineo Gonzales <b>Arhuta</b>	Irineo Gonzales <b>Arhuata</b>	CENTRO	ACTA DE ACUERDO TOTAL				SEGÚN CEDULA DE IDENTIDAD	N°	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE	CI	Distrito2	02/2018	05/01/2018	Teddy Buster Aldana Paniagua	4024532 LP	4024532 <b>OR</b>	Distrito 7	83/2018	02/02/2018	Alvaro Lima Lucana	7330611 LP	733061 <b>OR</b>	37/2018	11/07/2018	David Roberto Pachani Huanca	<b>7059659</b> LP	<b>7044758</b> LP		
Ceja El Alto	190/2018		11/05/2018	Ronald Ito Hurtado	10801186 BN	e.																																																																																		
	85/2018		07/03/2018	Lizeth Ericka Cadena Esteban	9961682 LP	h.																																																																																		
	314/2018	13/09/2018	Eleuterio García Callisaya	3377938 LP	a.																																																																																			
Distrito 7	19/2018	14/05/2018	Francisca Kama Puño	6993662 LP	g.																																																																																			
ACTA DE ACUERDO TOTAL			CENTRO IDENTIFICADO POR LA UAI																																																																																					
N°	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO																																																																																						
032/18	26/01/2018	Juan Marcelo Calderón Espinoza	El Prado																																																																																					
S/N	28/06/2018	Marcia Estrella Mamani Mamani	Distrito 6																																																																																					
003/2018	25/09/2018	Jhoana Gabriel Céspedes Suxo																																																																																						
CENTRO	ACTA DE ACUERDO TOTAL			SEGÚN CEDULA DE IDENTIDAD																																																																																				
	N°	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE																																																																																					
Ceja - El Alto	314/2018	13/09/2018	Antonio de <b>Padilla</b> Montes Nina	Antonio de <b>Padua</b> Montes Nina																																																																																				
Distrito 7	61/2018	24/09/2018	Irineo Gonzales <b>Arhuta</b>	Irineo Gonzales <b>Arhuata</b>																																																																																				
CENTRO	ACTA DE ACUERDO TOTAL				SEGÚN CEDULA DE IDENTIDAD																																																																																			
	N°	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE	CI																																																																																				
Distrito2	02/2018	05/01/2018	Teddy Buster Aldana Paniagua	4024532 LP	4024532 <b>OR</b>																																																																																			
Distrito 7	83/2018	02/02/2018	Alvaro Lima Lucana	7330611 LP	733061 <b>OR</b>																																																																																			
	37/2018	11/07/2018	David Roberto Pachani Huanca	<b>7059659</b> LP	<b>7044758</b> LP																																																																																			



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO						DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.																																																																																				
	Distrito 8	27/2018	25/07/2018	Santiago Condori	Ninaja	7180521 LP	7180521 TJ																																																																																					
	<p><b>d) No se asigna el N° de acta</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">CENTRO</th> <th style="width: 15%;">N° de ACTA</th> <th style="width: 15%;">FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA</th> <th style="width: 55%;">NOMBRE DEL USUARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Max Paredes</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">06/02/2017</td> <td>Daniela Pacheco Ticona</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">28/06/2018</td> <td>Marcia Estrella Mamani Mamani</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">03/08/2018</td> <td>Elvira Inés Limachi García</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>e) Servicio otorgado en la gestión 2017</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">CENTRO</th> <th style="width: 10%;">N° de ACTA</th> <th style="width: 15%;">FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA</th> <th style="width: 25%;">NOMBRE DEL USUARIO</th> <th style="width: 35%;">CI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Max Paredes</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">06/02/2017</td> <td>Daniela Pacheco Ticona</td> <td style="text-align: center;">9195724 LP</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>f) Falta de firmas y rubricas en cada página de las actas</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">CENTRO</th> <th style="width: 15%;">N° de ACTA</th> <th style="width: 15%;">FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA</th> <th style="width: 55%;">NOMBRE DEL USUARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">El Prado</td> <td style="text-align: center;">031/18</td> <td style="text-align: center;">26/01/2018</td> <td>Juan Marcelo Calderón Espinoza</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">204/2018</td> <td style="text-align: center;">04/06/2018</td> <td>Agustina Elisa Callisaya Yanahuaya</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">168/2018</td> <td style="text-align: center;">18/07/2018</td> <td>Silvana Lorena Montacedo Garnica</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Registros de Conclusión por no Entendimiento, Inasistencia o Abandono; Actas de Registro.</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">CENTRO</th> <th style="width: 10%;">DOC.</th> <th style="width: 10%;">N° DE REGISTRO DE CONCLUSIÓN</th> <th style="width: 10%;">FECHA DE EMISIÓN</th> <th style="width: 20%;">NOMBRE DEL USUARIO</th> <th style="width: 10%;">CI</th> <th style="width: 10%;">OBS.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Prado</td> <td style="text-align: center;">Inasistencia</td> <td style="text-align: center;">075/2018</td> <td style="text-align: center;">05/03/2018</td> <td>Grace Caterine del Castillo Aliaga</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">a)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No entendimiento</td> <td style="text-align: center;">029/2018</td> <td style="text-align: center;">12/11/2018</td> <td>Luna Soledad Zambrana de Escobar</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">a) b)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No entendimiento</td> <td style="text-align: center;">047/2018</td> <td style="text-align: center;">19/11/2018</td> <td>Jhovanna Magaly Guzmán Limachi</td> <td style="text-align: center;">4375181 LP</td> <td style="text-align: center;">b) c)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No entendimiento</td> <td style="text-align: center;">342/2017</td> <td style="text-align: center;">09/08/2018</td> <td>Daniel Arequipa Aranda</td> <td style="text-align: center;">4261180 LP</td> <td style="text-align: center;">d)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ceja</td> <td style="text-align: center;">Inasistencia</td> <td style="text-align: center;">58/2018</td> <td style="text-align: center;">21/12/2018</td> <td>Rosa Balbina Beltrán Mendoza</td> <td style="text-align: center;">594648 OR</td> <td style="text-align: center;">d)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Distrito 7</td> <td style="text-align: center;">No entendimiento</td> <td style="text-align: center;">69/2018</td> <td style="text-align: center;">03/01/2018</td> <td>Rosmary Sánchez Lima</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">a) b)</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Observaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. No cuenta con número de cédula de identidad.</li> <li>b. No cuenta con firma del abogado conciliador.</li> </ol>							CENTRO	N° de ACTA	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO	Max Paredes	S/N	06/02/2017	Daniela Pacheco Ticona	S/N	28/06/2018	Marcia Estrella Mamani Mamani	S/N	03/08/2018	Elvira Inés Limachi García	CENTRO	N° de ACTA	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO	CI	Max Paredes	S/N	06/02/2017	Daniela Pacheco Ticona	9195724 LP	CENTRO	N° de ACTA	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO	El Prado	031/18	26/01/2018	Juan Marcelo Calderón Espinoza	204/2018	04/06/2018	Agustina Elisa Callisaya Yanahuaya	168/2018	18/07/2018	Silvana Lorena Montacedo Garnica	CENTRO	DOC.	N° DE REGISTRO DE CONCLUSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	NOMBRE DEL USUARIO	CI	OBS.	Prado	Inasistencia	075/2018	05/03/2018	Grace Caterine del Castillo Aliaga	S/N	a)	No entendimiento	029/2018	12/11/2018	Luna Soledad Zambrana de Escobar	S/N	a) b)	No entendimiento	047/2018	19/11/2018	Jhovanna Magaly Guzmán Limachi	4375181 LP	b) c)	No entendimiento	342/2017	09/08/2018	Daniel Arequipa Aranda	4261180 LP	d)	Ceja	Inasistencia	58/2018	21/12/2018	Rosa Balbina Beltrán Mendoza	594648 OR	d)	Distrito 7	No entendimiento	69/2018	03/01/2018	Rosmary Sánchez Lima	S/N	a) b)	
CENTRO	N° de ACTA	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO																																																																																									
Max Paredes	S/N	06/02/2017	Daniela Pacheco Ticona																																																																																									
	S/N	28/06/2018	Marcia Estrella Mamani Mamani																																																																																									
	S/N	03/08/2018	Elvira Inés Limachi García																																																																																									
CENTRO	N° de ACTA	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO	CI																																																																																								
Max Paredes	S/N	06/02/2017	Daniela Pacheco Ticona	9195724 LP																																																																																								
CENTRO	N° de ACTA	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO																																																																																									
El Prado	031/18	26/01/2018	Juan Marcelo Calderón Espinoza																																																																																									
	204/2018	04/06/2018	Agustina Elisa Callisaya Yanahuaya																																																																																									
	168/2018	18/07/2018	Silvana Lorena Montacedo Garnica																																																																																									
CENTRO	DOC.	N° DE REGISTRO DE CONCLUSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	NOMBRE DEL USUARIO	CI	OBS.																																																																																						
Prado	Inasistencia	075/2018	05/03/2018	Grace Caterine del Castillo Aliaga	S/N	a)																																																																																						
	No entendimiento	029/2018	12/11/2018	Luna Soledad Zambrana de Escobar	S/N	a) b)																																																																																						
	No entendimiento	047/2018	19/11/2018	Jhovanna Magaly Guzmán Limachi	4375181 LP	b) c)																																																																																						
	No entendimiento	342/2017	09/08/2018	Daniel Arequipa Aranda	4261180 LP	d)																																																																																						
Ceja	Inasistencia	58/2018	21/12/2018	Rosa Balbina Beltrán Mendoza	594648 OR	d)																																																																																						
Distrito 7	No entendimiento	69/2018	03/01/2018	Rosmary Sánchez Lima	S/N	a) b)																																																																																						



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.																																	
	<p style="text-align: center;">c. No cuenta con firma de las partes. d. Servicio otorgado en la gestión 2017.</p> <p><b>Actas de Registro (Abandono)</b></p> <p>Varias Actas de Registro no cuentan con el Formulario de Solicitud de conciliación, no señalan el N° de Cédula de Identidad, y número de Acta de Registro, como ejemplo citamos los siguientes:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: center;">CENTRO SIJPLU</th> <th colspan="5" style="text-align: center;">ACTA DE REGISTRO</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">DOCUMENTO</th> <th style="text-align: center;">N°</th> <th style="text-align: center;">FECHA DE EMISIÓN</th> <th style="text-align: center;">NOMBRE DEL USUARIO</th> <th style="text-align: center;">CI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">El Prado</td> <td style="text-align: center;">Abandono</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">28/12/2018</td> <td style="text-align: center;">Santos José Cornejo Patzi</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Abandono</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> <td style="text-align: center;">28/12/2018</td> <td style="text-align: center;">Elvia Esmeralda Pantoja Copa</td> <td style="text-align: center;">S/N</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Ceja – El Alto</td> <td style="text-align: center;">Abandono</td> <td style="text-align: center;">289/2018</td> <td style="text-align: center;">12/12/2018</td> <td style="text-align: center;">Teodoro Huayhua Quispe</td> <td style="text-align: center;">2357313 LP</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Abandono</td> <td style="text-align: center;">503/2018</td> <td style="text-align: center;">13/12/2018</td> <td style="text-align: center;">Isidro Choque Condori</td> <td style="text-align: center;">4163192 LP</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>Al respecto el artículo 32 (<i>Contenidos Mínimos del Acta de Conciliación</i>) de la Ley de Conciliación y Arbitraje N° 708 del 25 de junio de 2015, establece:</p> <p><i>“Los contenidos mínimos del acta de conciliación, son:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La identificación de las partes.</i></li> <li>• <i>La relación sucinta y precisión de la controversia.</i></li> <li>• <i>El acuerdo logrado por las partes con indicación de modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso, la cuantía.</i></li> <li>• <i>Las sanciones en caso de incumplimiento, cuando corresponda.</i></li> <li>• <i>Las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución, si corresponde.</i></li> <li>• <i>Lugar, fecha y hora de la conciliación.</i></li> <li>• <i>Firma de la o el conciliador y de las partes”.</i></li> </ul> <p>Asimismo, el artículo 29 (<i>contenido del acta</i>) del Reglamento del Centro de Conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, aprobado con informe técnico MJ-VJDF-AJ-ACA-N° 35/2016 el 23 de septiembre de 2016, establece:</p> <p><i>“Las actas emitidas por la conciliadora o el conciliador, del Centro de Conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional tendrán el siguiente contenido:</i></p> <p><b>a) Membrete del Ministerio de justicia.</b></p>	CENTRO SIJPLU	ACTA DE REGISTRO					DOCUMENTO	N°	FECHA DE EMISIÓN	NOMBRE DEL USUARIO	CI	El Prado	Abandono	S/N	28/12/2018	Santos José Cornejo Patzi	S/N	Abandono	S/N	28/12/2018	Elvia Esmeralda Pantoja Copa	S/N	Ceja – El Alto	Abandono	289/2018	12/12/2018	Teodoro Huayhua Quispe	2357313 LP	Abandono	503/2018	13/12/2018	Isidro Choque Condori	4163192 LP		
CENTRO SIJPLU	ACTA DE REGISTRO																																			
	DOCUMENTO	N°	FECHA DE EMISIÓN	NOMBRE DEL USUARIO	CI																															
El Prado	Abandono	S/N	28/12/2018	Santos José Cornejo Patzi	S/N																															
	Abandono	S/N	28/12/2018	Elvia Esmeralda Pantoja Copa	S/N																															
Ceja – El Alto	Abandono	289/2018	12/12/2018	Teodoro Huayhua Quispe	2357313 LP																															
	Abandono	503/2018	13/12/2018	Isidro Choque Condori	4163192 LP																															





REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p><i>b) Identificación del Centro de conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.</i></p> <p><i>c) Número de formulario de Solicitud de Conciliación.</i></p> <p><i>d) Numero de acta.</i></p> <p><i>e) El lugar y la fecha de la Audiencia de Conciliación, su dirección, las partes intervinientes señalado sus generales de ley y nombre completo y matrícula de la conciliadora o el conciliador.</i></p> <p><i>f) Resumen del conflicto.</i></p> <p><i>g) El o los acuerdos arribados por las partes con indicación de forma, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso la cuantía.</i></p> <p><i>h) Las sanciones en caso de incumplimiento, cuando corresponda.</i></p> <p><i>i) Las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución.</i></p> <p><i>j) Reconocimiento expreso de las partes a la calidad de cosa juzgada del acta de conciliación.</i></p> <p><i>k) Conformidad de las partes, señalando además la hora de conclusión de la Audiencia de Conciliación.</i></p> <p><i>l) Nombres completos, numero de cedula de identidad y firma de las partes.</i></p> <p><i>m) Firma y sello de la conciliadora o conciliador.</i></p> <p><i>n) Además, el Acta deberá contener en cada página la firma y rubrica de las partes debiendo la mismas también contener el sello del centro de conciliación".</i></p> <p><b>Con relación al registro de conclusión:</b> El numeral II del artículo 30 (<i>Conclusión de la conciliación</i>) de la norma citada establece:</p> <p><i>"El procedimiento de conciliación se dará por concluido en caso que: Las partes no lleguen a un acuerdo; cualquiera de las partes declare al conciliador su voluntad de concluir la conciliación; una de ellas abandone la conciliación. Este hecho deberá ser debidamente registrado por el conciliador, cuyo contenido mínimo será:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• La identificación del conciliador y las partes.</i></li><li><i>• La relación sucinta y precisión de la controversia.</i></li><li><i>• Lugar, fecha y hora.</i></li><li><i>• Firma de la o el conciliador."</i></li></ul> <p>Asimismo, el artículo 32 (Contenido del Registro de Conclusión de Conciliación) del Reglamento anteriormente citado menciona:</p> <p><i>"Deberá contener los siguientes datos:</i></p> <p><i>a) Membrete del ministerio de justicia</i></p>		



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p><i>b) Identificación del centro de conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional</i></p> <p><i>c) Número del formulario de solicitud de conciliación</i></p> <p><i>d) Número de registro de Conclusión de Conciliación, mismo que deberá ser correlativo para cada caso</i></p> <p><i>e) La identificación de la conciliadora o el conciliador y las partes</i></p> <p><i>f) La relación sucinta y precisión del conflicto</i></p> <p><i>g) Motivo de la conclusión del procedimiento de conciliación de forma concisa sin ingresar a detalle, conforme al inciso b) del artículo 27 del presente reglamento</i></p> <p><i>h) Lugar, fecha y hora</i></p> <p><i>i) Firma de la conciliadora y conciliador</i></p> <p><i>j) Constancia de recepción de la o las partes"</i></p> <p>También, el inciso b) del artículo 20 (<i>formalización y aprobación de manuales</i>) del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Organización Administrativa – RE SOA aprobada con Resolución Ministerial N° 159/2018 de 13 de diciembre de 2018, expresa:</p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>Lo mencionado se debe a que el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con la Resolución Ministerial N°241/2016 el 28/11/2016, no considero ni se actualizó acorde a la normativa precedentemente citada, en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos relacionados al llenado de actas de acuerdo total, en cuanto al contenido mínimo detallado anteriormente y vigente conforme normativa.</li> <li>• Procedimientos de control y supervisión en las actas de acuerdo total, registros por conclusión referidos a no entendimiento, inasistencia o abandono.</li> <li>• Falta de evaluación de desempeño a los abogados del centro de conciliación SIJPLU.</li> <li>• Falta de procedimientos de resguardo y archivo.</li> </ul> <p><b>EFECTO</b></p> <p>La ausencia de procedimientos para el llenado de actas de acuerdo total, registros de conclusión por no entendimiento, inasistencia o abandono, ha ocasionado que los mismos no cumplan los requisitos de calidad para considerarse validos al cumplimiento de la meta programada, afectando a la eficacia del servicio de conciliación que no pudo alcanzar el 100% de cumplimiento esperado.</p> <p>Asimismo, las situaciones mencionadas, ocasionan riesgos que pueden dar lugar a que las Actas de Acuerdo Total Conciliatorio no puedan ser homologadas o ejecutadas forzosamente por la autoridad judicial competente, en perjuicio del usuario del servicio.</p>		



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia al artículo 32 (<i>Contenidos Mínimos del Acta de Conciliación</i>) de la Ley de Conciliación y Arbitraje N° 708; los artículos 29 (<i>contenido del acta</i>) y 32 (<i>Contenido del Registro de Conclusión de Conciliación</i>) del Reglamento del Centro de Conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU; y el artículo 20 (<i>formalización y aprobación de manuales</i>) del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa – RE SOA aprobado con Resolución Ministerial N° 159/2018; disponga que el Viceministro de Justicia y Derechos Fundamentales, a través del Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, instruya la Jefa de Unidad de SIJPLU:</p> <p>Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016, en cuanto a:</p> <p><b>R-05.</b> Procedimientos relacionados al contenido de las Actas de Acuerdo Total, que a modo indicativo y no limitativo se enuncian:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Membrete de la entidad.</li><li>b. Identificación del Centro de Conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.</li><li>c. Número de formulario de Solicitud de Conciliación.</li><li>d. Numero de acta.</li><li>e. Nombres y apellidos completos, número de cedula de identidad y firma de las partes.</li><li>f. Resumen del conflicto.</li><li>g. El o los acuerdos arribados por las partes con indicación de forma, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso la cuantía.</li><li>h. Las sanciones en caso de incumplimiento, cuando corresponda.</li><li>i. Las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución.</li><li>j. El lugar y la fecha de la Audiencia de Conciliación, su dirección, las partes intervinientes señalando sus generales de ley y nombres y apellidos completos y matricula de la conciliadora o el conciliador.</li><li>k. Conformidad de las partes, señalando además la hora de conclusión de la Audiencia de Conciliación.</li><li>l. Firma y sello de la conciliadora o conciliador.</li><li>m. Reconocimiento expreso de las partes a la calidad de cosa juzgada del acta de conciliación.</li><li>n. Además, el acta deberá contener en cada página la rúbrica</li></ul>		



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.																												
	<p>de las partes y la firma al final de la misma, debiendo las mismas también contener el sello del centro de conciliación.</p> <p><b>R-06.</b> Procedimientos de control y supervisión en las actas de acuerdo total, registros de conclusión por no entendimiento, inasistencia o abandono.</p> <p><b>R-07.</b> Realizar la evaluación de desempeño a los conciliadores de los centros de conciliaciones SIJPLU a nivel nacional, por lo menos una vez al año.</p>																														
	<p><b>3. FACTORES QUE AFECTARON LA EFICACIA DEL SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL.</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>De la evaluación a la eficacia del Servicio de Patrocinio Legal, que se evidencia a través de los actuados documentados en los expedientes de casos atendidos, se determinó que 30 memoriales (últimos actuados por caso), adjuntos a los expedientes no cumplen con los atributos establecidos.</p> <p>Asimismo, se han detectado 38 expedientes que no corresponden al período evaluado; 47 expedientes duplicados; 38 expedientes sin actuados y 185 expedientes que no fueron proporcionados, según se resume en el siguiente cuadro:</p> <table border="1"><thead><tr><th>N°</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>CANTIDAD</th><th>%</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>NO CUMPLEN ATRIBUTOS POR FALTA DE FIRMA DE ABOGADO Y/O USUARIO</td><td>30</td><td>9</td></tr><tr><td>2</td><td>EXPEDIENTES QUE NO CORRESPONDEN POR SER DE LA GESTIÓN 2016 HASTA JUNIO 2017</td><td>38</td><td>11</td></tr><tr><td>3</td><td>EXPEDIENTES DUPLICADOS</td><td>47</td><td>14</td></tr><tr><td>4</td><td>EXPEDIENTES SIN ACTUADOS</td><td>38</td><td>11</td></tr><tr><td>5</td><td>EXPEDIENTES NO PROPORCIONADOS POR EL SIJPLU</td><td>185</td><td>55</td></tr><tr><td colspan="2"><b>TOTAL EXPEDIENTES OBSERVADOS</b></td><td><b>338</b></td><td><b>100</b></td></tr></tbody></table> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>Al respecto, el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 del 28 de noviembre de 2016, establece que los productos o resultados del Servicio de Patrocinio legal, están constituidos por la:</p> <p><i>“representación legal por parte del abogado de SIJPLU, sobre un caso que está en instancia judicial...Patrocinio Legal por parte del abogado (a), para inicio de proceso judicial hasta su conclusión y ejecución de sentencia”.</i></p>	N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%	1	NO CUMPLEN ATRIBUTOS POR FALTA DE FIRMA DE ABOGADO Y/O USUARIO	30	9	2	EXPEDIENTES QUE NO CORRESPONDEN POR SER DE LA GESTIÓN 2016 HASTA JUNIO 2017	38	11	3	EXPEDIENTES DUPLICADOS	47	14	4	EXPEDIENTES SIN ACTUADOS	38	11	5	EXPEDIENTES NO PROPORCIONADOS POR EL SIJPLU	185	55	<b>TOTAL EXPEDIENTES OBSERVADOS</b>		<b>338</b>	<b>100</b>		
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%																												
1	NO CUMPLEN ATRIBUTOS POR FALTA DE FIRMA DE ABOGADO Y/O USUARIO	30	9																												
2	EXPEDIENTES QUE NO CORRESPONDEN POR SER DE LA GESTIÓN 2016 HASTA JUNIO 2017	38	11																												
3	EXPEDIENTES DUPLICADOS	47	14																												
4	EXPEDIENTES SIN ACTUADOS	38	11																												
5	EXPEDIENTES NO PROPORCIONADOS POR EL SIJPLU	185	55																												
<b>TOTAL EXPEDIENTES OBSERVADOS</b>		<b>338</b>	<b>100</b>																												



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p>De la misma forma, el inciso a) del instructivo MJ- VJDJ SIJPLU N°080/2016 emitida el 14 de octubre de 2016, establece:</p> <p><i>“Todo informe estadístico mensual debe acompañar el Formulario Único de Atención en original, con todo el dato llenado...de acuerdo al servicio brindado”</i></p> <p>Asimismo, el inciso b) del artículo 20 (<i>formalización y aprobación de manuales</i>) del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Organización Administrativa – RESOA aprobado con Resolución Ministerial N° 159/2018 de 13 de diciembre de 2018, instaura que:</p> <p><i>“El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios”</i></p> <p>El numeral 2500 (<i>Norma General de Supervisión</i>) de los Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, aprobados mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, establece:</p> <p><i>“La supervisión se define como la revisión de un trabajo, sin embargo, en el contexto de control presentado en estas normas debe entenderse con mayor amplitud. En tal sentido, constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de todas las actividades que desarrolla una organización, sean éstas de gestión, de operación o control, incluyendo entonces, como objeto e integrándose, a la vez, a las actividades de control”</i></p> <p>El numeral 2310 (<i>Aseguramiento de la Integridad</i>) Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, aprobada mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, instituye:</p> <p><i>“Toda actividad de control pierde efectividad en tanto no cumpla el requisito de asegurar la integridad de los elementos que constituyen el objeto de control.</i></p> <p><i>Para contribuir a preservar la integridad, existen herramientas de control tales como:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Mecanismos de identificación de documentos que permitan verificar su correlatividad de emisión;</i></li><li>• <i>Controles de corte de registro de documentación entre Períodos;</i></li><li>• <i>Técnicas de totales de control en lotes de documentación;</i></li></ul>		



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Revisión de archivos de pendientes y listas de recordatorios;</i></li><li>• <i>(...)</i></li><li>• <i>Orden en la ejecución de las tareas y mantenimiento de archivos”</i></li></ul> <p>Asimismo, el numeral 1.2.1. (<i>Roles y Responsabilidades Implícitas y Explícitas</i>) de la Guía para la aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobado con Resolución CGR-1/173/2002 del 31 de octubre de 2002, establece:</p> <p><i>“...Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implantan los mecanismos de control; por lo tanto, todos los funcionarios tienen alguna responsabilidad explícita o implícita frente al control interno independientemente de su jerarquía funcional.</i></p> <p><i>Las responsabilidades explícitas son las que están formalmente establecidas en las disposiciones legales, normas, reglamentos, manuales internos y en la descripción de los puestos de trabajo. Cada responsable debe tener la autoridad necesaria para ejercer sus funciones, pero también la responsabilidad en lo referente al sistema de control interno de su área...”</i></p> <p><i>a) El personal de la entidad</i></p> <p><i>Es responsable de ejecutar las actividades asignadas aplicando los controles establecidos en la normativa correspondiente...”</i></p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>Lo mencionado se debe a que el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 el 28/11/2016, no se encuentra actualizado, verificándose debilidades en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimientos relacionados al llenado del registro que evidencie el servicio de patrocinio legal (Historial del caso con todos los actuados realizados) tanto de actividades que cuentan con documentación (Memoriales, informes de evaluación Psicológica, actas de conciliación, registro del NUREJ, etc.), así como actividades que no aportan evidencias documentales (Asistencia a audiencias, revisiones documentales entre otros).</li><li>• Procedimientos de control relacionados a los informes de actividades (mensuales) de los abogados que señalan cumplimiento a reglamento interno no vigente, con Períodos de emisión inconsistentes con los informes de seguimiento físico al POA (trimestral)</li><li>• Procedimientos de control y supervisión en la consolidación de la</li></ul>		





REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p>información reportada en los informes mensuales generada por los abogados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimientos de archivo, salvaguarda y registro de la generación de expedientes tanto para el abogado como para el Encargado de Archivo.</li></ul> <p>La ausencia de procedimientos para el llenado de registros del servicio de patrocinio legal, ha ocasionado que los mismos no hayan sido efectuados observando los requisitos de calidad necesarios para considerarse válidos para el cumplimiento de metas y la eficacia del servicio.</p> <p>Asimismo, la periodicidad en la emisión mensual de informes de actividades por parte de cada uno de los abogados de SIJPLU, ha ocasionado que en la gestión 2018 se hayan emitido aproximadamente 487 informes a nivel nacional; advertimos que esta elevada cantidad de informes no permite realizar los procedimientos de control y supervisión oportunos por parte de la Jefatura de SIJPLU.</p> <p>De la misma forma, la falta de procedimientos de control y supervisión en la consolidación de la información, no ha permitido la detección oportuna de errores e inconsistencias de los datos reportados, el alcance del servicio de patrocinio legal a los usuarios y la toma de decisiones para los ajustes y correcciones oportunas, en el reporte del alcance de las metas establecidas en el POA, originando confusión e incertidumbre en la información reportada.</p> <p>Igualmente, la falta de procedimientos de archivo, salvaguarda y registro de la generación de expedientes tanto a nivel de los abogados como para el Encargado de Archivo no ha permitido contar con la información íntegra de los servicios de patrocinio legal efectuados durante la gestión 2018, habiéndose evidenciado expedientes de gestiones pasadas mezcladas con la gestión 2018</p> <p><b>EFFECTO</b></p> <p>En consecuencia, todo lo anteriormente expresado ha ocasionado que el servicio de patrocinio legal no tenga el 100% de eficacia esperado.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia al inciso b) del artículo 20 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa – RE SOA aprobada con Resolución Ministerial N° 159/2018, el numeral 2500 (<i>Norma General de Supervisión</i>) Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, aprobada mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000, y el numeral 1.2.1. (<i>Roles y Responsabilidades</i></p>		





REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p><i>Implícitas y Explícitas</i>) de la Guía para la aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental; disponga que el Viceministro de Justicia y Derechos Fundamentales, a través del Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, instruya a la Jefa de la Unidad de SIJPLU:</p> <p>Incluir en el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016, lo siguiente:</p> <p><b>R-08.</b> Procedimientos relacionados al llenado del registro y/o historial que evidencie el servicio de patrocinio legal prestado por los abogados.</p> <p><b>R-09.</b> Procedimientos de control relacionados a la emisión de informes de actividades que contemple mínimamente los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Período de emisión relacionado al seguimiento físico del POA.</li><li>b. Forma y plazo de presentación de los informes.</li><li>c. Detalle del servicio de patrocinio legal del período, que describa el código asignado, el tipo de materia y la cantidad total de patrocinios realizados en el período.</li><li>d. En el formato del informe se incluya un párrafo de declaración de que la información contenida en el mismo, se encuentra respaldada por los registros físicos generados (expedientes u otros denominativos) y que se encuentran en el archivo del centro SIJPLU correspondiente y que pueden ser verificados en cualquier momento.</li><li>e. Sello y firma del abogado emisor.</li><li>f. Sello de recepción del informe.</li><li>g. Evidencia de aprobación del inmediato superior.</li></ul> <p><b>R-010.</b> Procedimientos de consolidación de la información generada por los abogados de SIJPLU, por el servicio de patrocinio legal, estableciendo medidas de control que aseguren la existencia de los medios de verificación del cumplimiento de las metas establecidas en el POA.</p> <p><b>R-011.</b> Procedimientos de archivo, salvaguarda y registro de la generación de expedientes tanto para el abogado como para el Encargado de Archivo que permita contar con la información íntegra de los servicios de patrocinio legal, que contemple mínimamente los siguientes aspectos:</p>		



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Identificación del expediente llevado adelante por el abogado SIJPLU al inicio del servicio de patrocinio.</b></li><li><b>2. Procedimientos de registro de los actuados llevado adelante por el abogado SIJPLU, desde el inicio del proceso judicial hasta su conclusión (ejecución de la sentencia).</b></li><li><b>3. Procedimientos de archivo de los actuados llevado adelante por el abogado SIJPLU, desde el inicio del proceso judicial hasta su conclusión (ejecución de la sentencia).</b></li><li><b>4. Proceso de archivo central y archivo centros SIJPLU llevados adelante por el encargado de archivo central y responsables de los centros SIJPLU, que considere mínimamente:</b><ol style="list-style-type: none"><li>a. Codificación del expediente (pasivo)</li><li>b. Plazos y formas de remisión a archivo central y archivo centros SIJPLU</li><li>c. Expedientes ordenados por gestión y por abogado</li><li>d. Base de datos de los expedientes archivados en archivo central y archivo centros SIJPLU.</li><li>e. Detalle de documentación archivada por gestión, correspondientes a todos los servicios, detalle de informes estadísticos para fines de seguimiento de ejecución del POA, entre otros.</li></ol></li><li><b>5. Procedimientos de desarchivo central y desarchivo en los centros SIJPLU, llevados adelante por el encargado de archivo central y responsables de los centros SIJPLU respectivamente, que considere mínimamente:</b><ol style="list-style-type: none"><li>a. Nota de solicitud de desarchivo de expediente por parte del usuario, dirigida a la Jefatura de SIJPLU que indique, nombre del usuario, tipo de materia y gestión indicando las razones entre otros.</li><li>b. Acta de entrega de expediente al abogado con indicación de tiempo de entrega de la documentación por el responsable de archivo, registrada en la base de datos del archivo central, firmada por el emisor y receptor.</li></ol></li><li><b>6. Procedimientos de devolución de expedientes (pasivo) a solicitud del usuario conservados en el archivo central y archivo centros SIJPLU llevados adelante por el encargado de archivo central y responsables de</b></li></ol>		



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.																		
	<p><b>los centros SIJPLU</b>, que considere mínimamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nota de solicitud de devolución de expediente (pasivo), por parte del usuario dirigida a la Jefatura de SIJPLU que indique el nombre del abogado patrocinador, nombre del usuario, tipo de materia y gestión indicando las razones de la solicitud.</li> <li>b. Obtención de una fotocopia del expediente.</li> <li>c. Acta de entrega del expediente al usuario firmada por el emisor y receptor, registro en la base de datos de archivo central y/o responsable SIJPLU.</li> </ol> <p><b>R-012.</b> Coordinar con la Dirección General de Asuntos Administrativos y la Dirección General de Asuntos Jurídicos desarrollando todas las acciones que permitan la inclusión de los procedimientos citados precedentemente en el Manual de Procesos y Procedimientos correspondientes al área de SIJPLU, hasta lograr su aprobación mediante Resolución Ministerial y la difusión correspondiente.</p>																				
	<p><b>4. OBSERVACIONES EN LA GENERACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS.</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>Los abogados dependientes de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional - SIJPLU elaboran informes mensuales referidos a las actividades realizadas, adjuntando reportes estadísticos para los siguientes fines:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para la verificación de los indicadores del POA.</li> <li>2. Para conocimiento de la jefatura de SIJPLU del trabajo realizado por los abogados.</li> <li>3. Para la toma de decisiones de las instancias superiores en beneficio de la sociedad.</li> </ol> <p>Conforme a la evaluación de la cantidad de casos reportados tanto en el servicio de orientación jurídica como en el de patrocinio legal, se ha verificado diferencias con relación a los respaldos documentales que evidencian dicho trabajo, como ejemplo se cita:</p> <p><b>Servicio de Orientación Jurídica:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: center;">CENTRO</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">INFORME DE ACTIVIDADES</th> <th rowspan="2" style="text-align: center;">S/G. ANEXO- CUADRO ESTADÍSTI CO</th> <th rowspan="2" style="text-align: center;">SEGÚN RECUESTO FÍSICO DE FUA's</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">ABOGADO</th> <th style="text-align: center;">MES</th> <th style="text-align: center;">Nº DE INFORME</th> <th style="text-align: center;">DATOS S/G INFOR ME</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Max Paredes</td> <td style="text-align: center;">Dra. Martha B. Rosales Jurado</td> <td style="text-align: center;">Febrero</td> <td style="text-align: center;">25/2018</td> <td style="text-align: center;">161</td> <td style="text-align: center;">70</td> <td style="text-align: center;">73</td> </tr> </tbody> </table>	CENTRO	INFORME DE ACTIVIDADES				S/G. ANEXO- CUADRO ESTADÍSTI CO	SEGÚN RECUESTO FÍSICO DE FUA's	ABOGADO	MES	Nº DE INFORME	DATOS S/G INFOR ME	Max Paredes	Dra. Martha B. Rosales Jurado	Febrero	25/2018	161	70	73		
CENTRO	INFORME DE ACTIVIDADES				S/G. ANEXO- CUADRO ESTADÍSTI CO	SEGÚN RECUESTO FÍSICO DE FUA's															
	ABOGADO	MES	Nº DE INFORME	DATOS S/G INFOR ME																	
Max Paredes	Dra. Martha B. Rosales Jurado	Febrero	25/2018	161	70	73															



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



REF P/T	<b>OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO</b>							DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
		Dr. Franz Quintanilla	Febrero	25/2018	278	210	205		
		Dr. Waldo G. Machicao Castillo	Agosto	66/2018	55	55	61		
		Dr. Franz O. Quintanilla Gosalvez	Marzo	32/2018	275	201	248		
	El Prado	Dr. Waldo G. Machicao Castillo	Febrero	26/2018	87	79	61		
<b>Servicio de Patrocinio Legal:</b>									
		<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>				<b>S/G. ANEXO- CUADRO ESTADÍSTICO</b>	<b>SEGÚN RECUESTO FÍSICO DE FUA's</b>		
		<b>ABOGADO</b>	<b>MES</b>	<b>Nº DE INFORME</b>	<b>DATO S/G. INFOR ME</b>				
		Dra. Martha B. Rosales Jurado.	FEBRERO	25/2018	60	48	59		
		Dr. Marcela Ayala Muñoz.	FEBRERO	26/2018	33	33	31		
		Dra. Martha b. Rosales Jurado.	ABRIL	39/2018	181	105	104		
<b>CRITERIO</b>									
<p>Al respecto, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N°59/2018 de 8 de mayo de 2018, <i>Artículo 16</i> el inciso c), referido al <i>(Seguimiento a la Ejecución del POA)</i>, establece:</p> <p><i>“La Dirección General de Planificación, es responsable de generar reportes periódicos de la ejecución del POA donde se establezcan los avances conseguidos respecto a los esperados para cada acción de corto plazo, de acuerdo a los plazos, condiciones y especificaciones establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, solicitud de otras instancias internas y/o externas y a la conclusión de la gestión fiscal”.</i></p> <p><i>“Los reportes estarán basados en información confiable y actualizada y detallados o agregados según las instancias y los niveles jerárquicos interesados”</i></p> <p>Asimismo, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N°59/2018 de 8 de mayo de 2018, <i>Artículo 17. (Evaluación Periódica de la Ejecución del POA)</i>, señala:</p> <p><i>“(…) En caso de haberse detectado desvíos entre los resultados intermedios logrados y los resultados intermedios esperados, el Ministro o la Ministra de Justicia y Transparencia Institucional, basado en los informes y recomendaciones recibidas, instruirá las medidas correctivas necesarias para reorientar oportunamente el desarrollo de la acción de corto plazo y, de corresponder, pautas de</i></p>									



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p><i>perfeccionamiento para aquellas que se encuentren en riesgo de desvío (...)</i>”</p> <p>Por su parte, los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobado mediante Decreto Supremo N° 3246, de 05 de julio de 2017 en el párrafo I y II, del artículo 11 (<i>Responsabilidad por los Planes Operativos Anuales en Cada Entidad del Sector Público</i>), determina:</p> <p><i>“La formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual, es responsabilidad de la Máxima Autoridad Ejecutiva, y de todos los servidores públicos involucrados, en el ámbito de sus funciones”.</i></p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>Lo observado se debe a la falta de control interno en todas las instancias de generación de la información que debieran aplicar los abogados, así como de supervisión del inmediato superior con relación al alcance de las metas programadas.</p> <p><b>EFECTO</b></p> <p>Esto ha ocasionado, que los datos reportados en la ejecución física en el POA sean erróneos.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia a los <i>artículos 16 (Seguimiento a la Ejecución del POA) y 17 (Evaluación Periódica de la Ejecución del POA)</i>, del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, disponer que el Viceministro de Justicia y Derechos Fundamentales, a través del Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, instruya a la Jefa de la Unidad de SIJPLU, en coordinación con todo el personal dependiente:</p> <p><b>R-013.</b> Qué elaboren y emitan los informes estadísticos, con toda la diligencia profesional y con el respaldo documental que evidencien los datos informados; Asegurándose que contengan todos los movimientos del mes con integridad y exactitud, en el entendido de dicha información valida los resultados obtenidos en la ejecución física del POA.</p>		



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p><b>5. ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA UNIDAD DE SIJPLU SIN CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b> Se ha verificado que en la Unidad de SIJPLU se ha producido movimiento interno de personal durante la gestión 2018. En respuesta a solicitud de información efectuada respecto al reporte de rotación de personal de los servidores públicos dependientes de la Unidad durante la gestión evaluada, la Unidad de Recursos Humanos, a través de Nota Interna N° MJTI-UAI-158/2019 de 17 de julio de 2019, hace conocer que no coordina para operativizar dicha acción, señalando lo siguiente:</p> <p><i>“c) ...se aclara que la rotación del personal de la Unidad de SIJPLU debe ser consultada directamente a la Jefatura, por cuanto la Estructura Organizacional, no define el lugar de prestación de servicios del personal dependiente de esa Unidad”</i></p> <p><b>CRITERIO</b> Al respecto el Manual de Puestos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional aprobado con Resolución Ministerial 87/2018 de 10 de julio de 2018, establece:</p> <p><i>“JEFE UNIDAD DE SIJPLU DE RECURSOS HUMANOS</i> <i>Funciones específicas</i> <i>Dirigir la programación e implementación de los subsistemas de dotación, evaluación, movilidad, capacitación y registro del personal del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.</i></p> <p><i>PROFESIONAL EN RECURSOS HUMANOS</i> <i>Funciones específicas</i> <i>Elaborar reportes de incorporación y movilidad funcionaria”</i></p> <p><b>CAUSA</b> Esta situación acontece por falta de coordinación, comunicación oportuna para la operativización de la rotación del <i>personal</i> al interior de la Unidad de SIJPLU. Asimismo, porque la estructura organizacional no define el lugar de prestación de servicios de los abogados de SIJPLU.</p> <p><b>EFECTO</b> Lo mencionado ha dado lugar a que la Unidad de SIJPLU de Recursos Humanos desconozca la movilidad funcionaria de los servidores públicos de SIJPLU afectando a la actualización de la</p>		



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



REF P/T	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	DISPOSICIÓN DEL SUPERVISOR	REF. INF. C.I.
	<p>información del personal de la Unidad.</p> <p>Asimismo, el desconocimiento de cambios de personal en la Unidad de SIJPLU a nivel nacional, no solo crea desfases en la actualización de información, sino que da lugar a la existencia de riesgos relacionados con el cumplimiento de procedimientos administrativos relacionados con la devolución y reasignación de activos, entrega de oficinas y salvaguarda de la información y documentación que origina ante los cambios de personal.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia al Manual de Puestos del Ministerio de Justicia y transparencia Institucional aprobado con Resolución Ministerial 87/2018, instruya a la Jefa de la Unidad en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos:</p> <p><b>R-014.</b> Comunicar a la Unidad de Recursos Humanos, en forma detallada y oportuna, adjuntados documentos de autorización (Memorándums, etc.), todos los movimientos de personal al interior de la Unidad de SIJPLU, para que la Unidad de Recursos humanos tome conocimiento, efectúe el registro y control de los cambios de personal que se generan.</p> <p><b>R-015.</b> Hacer llegar una copia del memorándum de movimiento de personal a la Unidad Administrativa para que se efectúen las acciones que correspondan en cuando a la devolución y reasignación de activos fijos entre otros.</p>		





## CAPÍTULO VII

### COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

#### 7 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

##### 7.1 ETAPA DE VALIDACIÓN

La comunicación de resultados, última fase de auditoría de la “**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**”, se realizó de acuerdo a la norma N° 235 Comunicación de Resultados de la Norma de Auditoría Operacional emitida por la Contraloría General del Estado, aprobadas mediante Resolución N° CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016.

##### 7.2 PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL

Dirigido a:

- ❖ Ministro de Justicia y Transparencia Institucional.
- ❖ Contraloría General del Estado.
- ❖ Jefatura de la Unidad de SIJPLU



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

La Paz, 04 de diciembre de 2019

Señor:

Dr. Álvaro Eduardo Coímbra Cornejo

**MINISTRO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

Presente. -

**Ref.- INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A  
LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE  
JUSTICIA PLURINACIONAL – SIJPLU, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO  
ENTRE EL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

### I. ANTECEDENTES

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, correspondiente a la gestión 2019, e instrucciones impartidas por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna mediante Memorándums N° MJTI-UAI-46/2019, N° MJTI-UAI-47/2019 y N° MJTI-UAI-48/2019 emitidas el 3 de junio de 2019, se efectuó la Auditoría Operacional sobre la eficacia de los Procesos de Acceso a la Justicia Gratuita de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU, correspondiente a la gestión 2018.

La auditoría fue programada y priorizada en base al análisis y evaluación de las áreas, actividades y operaciones críticas y como producto del relevamiento de información general de la Planificación Estratégica 2018 – 2020 de la Unidad de Auditoría Interna, en cumplimiento a lineamientos de la Contraloría General del Estado en aplicación del Procedimiento para la Formulación y Control de la Planificación Estratégica y la Programación de Operaciones Anual de las Unidades de Auditoría Interna (PI/CI-099), aprobado con Resolución N° CGE/152/2017 de 29/12/2017.

#### 1.1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo del presente trabajo es emitir un pronunciamiento independiente sobre la eficacia de los servicios de orientación jurídica, conciliación extrajudicial y patrocinio legal, correspondientes a la gestión 2018, que presta la Unidad de Servicios Integrales de



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

Justicia Plurinacional - SIJPLU; de conformidad con los criterios aplicables a la presente auditoría emergentes de las siguientes disposiciones:

- Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 Ley de Conciliación y Arbitraje.
- Reglamento para la Autorización, Aprobación de Reglamento, Registro y Sanción de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje y Centros de Arbitraje aprobado con Resolución Ministerial N° 235/2015 de 10 de noviembre de 2015.
- Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado con Resolución Ministerial N° 241/2016 de 28 de noviembre de 2016, en lo que corresponda al área del SIJPLU.
- Reglamento de los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU. aprobado con Resolución Ministerial N° 025/2019 de 25 de marzo de 2019.

### 1.2. OBJETO DEL EXAMEN

Fueron objeto de la auditoría: las operaciones, procesos, metas y productos de los servicios de orientación jurídica, conciliación, patrocinio legal; y el control interno incorporado a ellos; así como toda la documentación e información de sustento relacionada a los servicios ejecutados por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU, dependiente de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, durante la gestión 2018.

La documentación generada se encuentra resguardada en el Archivo del SIJPLU Oficina Central del MJTI, ubicada en la Av. 16 de Julio N° 1769 de la ciudad de La Paz, y en todos los Centros SIJPLU a nivel nacional.

### 1.3. ALCANCE DEL EXAMEN

Nuestro examen se focalizó en la determinación de la eficacia de los servicios de orientación jurídica, conciliación, y patrocinio legal otorgados por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional - SIJPLU del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional por el período comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2018.

La evaluación se efectuó de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental N° 230 (Normas de Auditoría Operacional), aprobadas con Resolución N° CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

La cobertura de revisión abarcó los casos documentados de la prestación de cada servicio; considerando la naturaleza y la disponibilidad de la información, habiéndose aplicado muestreos de acuerdo a las características de cada servicio, aspecto que es explicado en el acápite de Método de Muestreo del presente documento.

### 1.4. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON LA AUDITORIA

La Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población, realizada por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU a través de los servicios: orientación jurídica, conciliación extrajudicial y patrocinio legal, es responsabilidad de las autoridades ejecutivas que ejercieron funciones en la gestión 2018 y que a continuación señalamos:

N°	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	SEGÚN PLANILLAS SIGMA	
		FECHA INICIAL	FECHA FINAL
<b>VICEMINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES</b>			
1	Cecilia Urquieta Pardo	01/01/2018	17/04/2018
2	Nelson Marcelo Cox Mayorga	18/04/2018	27/07/2018
3	Leny Erika Chávez Barrancos	17/09/2018	31/12/2018
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES</b>			
1	Patricia Guzman Meneses	15/01/2018	31/01/2018
2	Ronald Edizon Ibarra Flores	01/02/2018	02/04/2018
3	Roberto Quiroz Guillen	23/04/2018	14/11/2019
<b>JEFA DE UNIDAD DE SIJPLU</b>			
1	Luis Raymond Vacaflores Cordero	01/01/2018	05/01/2018
2	Daniel Alejandro Aguilar Lara	23/01/2018	21/05/2018
3	Martha Beatriz Rosales Jurado	07/06/2018	03/09/2018
4	Erika Carolina Vizcarra Vásquez	05/09/2018	31/12/2018

### 1.5. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

El relevamiento de información ha permitido tomar conocimiento y comprensión del objeto de auditoría constituido por las operaciones, los procesos, las metas y productos de la Unidad del SIJPLU.

Para alcanzar el objetivo de la auditoría, se aplicaron las técnicas y procedimientos detallados en Programas de Trabajo preparados a la medida de las operaciones, considerando para tal efecto, los acápite que a continuación se detallan:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

### 1.5.1. CRITERIOS, PARÁMETROS Y/O NORMAS QUE REGULAN EL OBJETO DE LA AUDITORÍA

Los criterios aplicados para la evaluación de la eficacia de los servicios de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional se encuentran establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos del Ex - Ministerio de Justicia aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 de 28 de noviembre de 2016 vigente a la fecha que en el acápite que corresponde al SIJPLU, establece el producto o resultado del servicio:

- Servicio de Orientación Jurídica  
*“Consultas absueltas de los ciudadanos (as) que acuden al SIJPLU”*
- Servicio de conciliación  
*“Solución de conflicto total o parcial”*
- Servicio de Patrocinio Legal  
*“Representación legal por parte del abogado del SIJPLU, sobre un caso que está en instancia judicial.  
Patrocinio legal por parte del abogado (a) SIJPLU, para inicio de proceso judicial hasta su conclusión y ejecución de sentencia”.*
- Servicio de Psicología  
*“Evaluación psicológica”*

El servicio de psicología no es considerado como parte del objeto de la auditoria, porque la prestación de dicho servicio no se encuentra formulado en el POA de la Gestión 2018.

Para determinar la conclusión sobre la eficacia de los servicios de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional, se consideró como parámetros, los rangos establecidos en el Anexo que se presenta adjunto al Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, vigente en el PERÍODO 2018 y que fueron consensuados y aprobados por la Jefa de la Unidad del SIJPLU. Los parámetros de eficacia señalados son los siguientes:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

### Cuadro de clasificación del cumplimiento porcentual POA “EFICACIA”

ANUAL		CLASIFICACIÓN	TRIMESTRAL	
DE:	A:		DE:	A:
0%	25%	DEFICIENTE – BAJO NIVEL (Sin Ejecución)	0%	6%
26%	50%	EFICACIA BAJA (En proceso de Ejecución)	7%	12%
51%	75%	EFICACIA MEDIA (Cumplido)	13%	19%
76%	100%	EFICACIA ALTA (Óptimo)	20%	25%

Fuente: Dirección General de Panificación del MJTI

Dichos parámetros serán aplicados a los servicios objeto del examen de la siguiente forma:

**a)** Se considera **Muy Bueno (Óptimo)**, cuando:

- El número de **Orientaciones Jurídicas** realizadas por la Unidad los SIJPLU, hayan cumplido entre el 76% al 100% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
- El número de **Servicios de Conciliación** efectuados por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 76% al 100% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
- El número de **Servicios de Patrocinio Legal** brindados por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 76% al 100% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.

**b)** Se considera **Buen Nivel (Cumplido)**, cuando:

- El número de **Orientaciones Jurídicas** realizadas por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 51% al 75% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
- El número de **Servicios de Conciliación** efectuados por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 51% al 75% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- El número de Servicios de Patrocinio Legal brindados por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 51% al 75% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
- c) Se considerará Regular - Razonable** (en proceso de ejecución), cuando:
- El número de Orientaciones Jurídicas realizadas por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 26% al 50% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de Servicios de Conciliación efectuados por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 26% al 50% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de **Servicios de Patrocinio Legal** brindados por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 26% al 50% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018
- d) Se considerará Deficiente-Bajo** (sin ejecución - INEFICAZ), cuando:
- El número de Orientaciones Jurídicas realizadas por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el entre el 0% al 25% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de Servicios de Conciliación efectuados por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 0% al 25% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.
  - El número de Servicios de Patrocinio Legal brindados por la Unidad del SIJPLU hayan cumplido entre el 0% al 25% con los requisitos de calidad (atributos) establecidos para la meta anual programada en el Programa Operativo Anual del MJTI gestión 2018.





## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

### 1.5.2. INDICADORES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN APLICABLES AL OBJETO DE LA AUDITORÍA

#### INDICADORES DE EFICACIA

Para evaluar la eficacia a los procesos de acceso a la justicia gratuita ejecutados por Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional - SIJPLU dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional se cuenta con:

Los criterios de auditoría establecidos en la Norma de Auditoría Operacional 230 aprobada mediante Resolución CGE/057/2016 de 6 de julio de 2016, que establecen que **eficacia** es el grado de cumplimiento de objetivos a nivel de productos (Bienes, servicios y/o normas) u operaciones, con relación a los programados.

Asimismo, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones aprobado con Resolución Ministerial N°059/2019 de 8 de mayo de 2018, en el Artículo 16, nos muestra la relación que permite la calificación de la eficacia de las operaciones de la entidad. La fórmula general de eficacia es:

$$EFICACIA = \frac{\text{LOGRADO}}{\text{PROGRAMADO}} \times 100$$

Sobre la base de dicho indicador general, los indicadores y atributos (criterios de medición) han sido construidos en forma específica para cada servicio y en cumplimiento a la norma fueron puestos en conocimiento de los ejecutivos del área auditada y validados para su aplicación.

#### 1.5.2.1. INDICADOR DE EFICACIA DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

##### Indicador

Eficacia del Servicio de Orientación Jurídica (ESOJ)

##### Numerador:

Números de Formularios Únicos de Atención (NFUA)

##### Denominador:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

### Número de Orientaciones Jurídicas Programadas (OJP)

Considerando las referencias anteriores, el indicador del presente servicio se expresa de la siguiente forma:

$$ESOJ = \frac{NFUA}{OJP} \times 100$$

Los atributos o requisitos de calidad del producto, que se evidencian en los Formularios Únicos de Atención – FUA, fueron validados por la jefatura del SIJPLU y se describen a continuación:

a) Contar con el registro en el documento físico denominado Formulario Único de Atención (FUA) que contenga los siguientes atributos:

1. Fecha de prestación del servicio inscrita en el registro
2. Nombres y apellidos completos del usuario
3. Número de cédula de identidad
4. Resumen consulta del caso
5. Existencia de recomendación y conclusión
6. Firma y Sello del funcionario

### 1.5.2.2. INDICADOR DE EFICACIA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

El artículo 5 (Servicios) del Reglamento de los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional "SIJPLU" aprobado con Resolución Ministerial 025/2019 del 25 de marzo de 2019, establece que la conciliación es:

*"...el medio alternativo y voluntario de resolver conflictos ante Conciliador acreditado dependiente del centro de conciliación SIJPLU, sin necesidad de instaurar un proceso judicial..."*

Asimismo, el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 del 28 de noviembre de 2016, establece que el producto o resultado del procedimiento del servicio de conciliación es la:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

*“solución de conflicto total o parcial”.*

El servicio de conciliación tiene los siguientes sub-productos que se reflejan en los documentos denominados *“Actas de Acuerdo Total Conciliatorio; Actas de Acuerdo Parcial; Registro de conclusión de la conciliación por no entendimiento, por inasistencia, por abandono y Acta de registro”*. Los atributos o requisitos de calidad para cada sub-producto han sido desarrollados en consenso con la Jefatura del SIJPLU y cuentan con acta de validación.

El indicador del Servicio de Conciliación Extrajudicial aplicado pondera el cumplimiento de los atributos de cada sub-producto, siendo la fórmula aplicada la siguiente:

### **Indicador:**

Eficacia del Servicio de Conciliación (**ESC**)

### **Numerador:**

Número de Actas de Acuerdo Total (**NAT**)

Número de Actas de Acuerdo Parcial (**NAP**)

Número Registros de Conclusión por no Entendimiento (**NRCNE**)

Número Registro de Conclusión por Inasistencia (**NRCI**)

Número Registro de Conciliación por Abandono (**NRCA**)

Número de Actas de Registro por Abandono (**ARA**)

### **Denominador:**

Número de Conciliaciones Programadas (**NCP**)

$$ESC = \frac{NAT+NAP+NRCNE+NRCI+NRCA+ARA}{NCP} \times 100$$

Los servicios de conciliación brindados a los usuarios, para ser considerados válidos, deben cumplir las siguientes condiciones:

- a) Contar con las Actas de Acuerdo Total Conciliatorio (**NAT**) y Actas de Acuerdo Parcial (**NAP**) que cumplan los siguientes atributos:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

1. Nombres completos de las partes.
  2. Cedula de identidad de las partes.
  3. Nombre completo y matrícula de la conciliadora o el conciliador.
  4. El acuerdo logrado por las partes con indicación de modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso, la cuantía.
  5. Declaración de conformidad de las cláusulas integrante del documento.
  6. Firma y sello de la conciliadora o conciliador.
  7. Firmas de las partes.
  8. Sello del centro de conciliación.
- b) Contar con Registros de Conclusión de la Conciliación por no Entendimiento (**NRCNE**), Registros de Conclusión de la Conciliación por Inasistencia (**NRCI**) y Registro de Conciliación por Abandono (**NRCA**), considerando los siguientes atributos:
1. Nombres completos de las partes involucradas.
  2. Cedula de identidad de las partes involucradas.
  3. Identificación de la conciliadora o el conciliador.
  4. Clausula motivo de la conclusión del procedimiento de conciliación, entendimiento, inasistencia o abandono.
  5. Lugar y fecha.
  6. Firma de la conciliadora o conciliador
- c) Contar con Actas de Registro por Abandonos (**ARA**), que tengan los siguientes atributos:
1. Formulario de solicitud de conciliación.
  2. Acta de registro.

### 1.5.2.3. INDICADOR DE EFICACIA DEL SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL

El artículo 5 (*Servicios*) del Reglamento de los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional "SIJPLU" aprobado con Resolución Ministerial 025/2019 del 25 de marzo de 2019, establece que Patrocinio Legal es:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

*"...El servicio que brindan los abogados del SIJPLU a los sectores vulnerables y de escasos recursos económicos, para acceder a la tutela judicial y ejercer su derecho a la acción en proceso judicial conforme las atribuciones instauradas en la Ley N° 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia; el Decreto Supremo N° 245 Reglamento a la Ley 348; la Ley 369 General de las Personas Adultas Mayores; el*

*Decreto Supremo N° 1807 Reglamento a la Ley N° 369; la Ley N° 243 Contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres; el Decreto Supremo N° 2935 Reglamento a la Ley N° 243 y la Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje".*

Asimismo, el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 del 28 de noviembre de 2016, establece que el producto o resultado del procedimiento del servicio de patrocinio legal es la:

*"...representación legal por parte del abogado del SIJPLU, sobre un caso que está en instancia judicial..."*

*Patrocinio Legal por parte del abogado (a), para inicio de proceso judicial hasta su conclusión y ejecución de sentencia".*

Los servicios de patrocinio legal son otorgados en materia civil, penal, familiar y laboral; dichos servicios se constituyen en productos y se evidencian en los memoriales adjuntos a los expedientes de cada caso atendido. Los atributos o requisitos de calidad del servicio considerando cada material legal han sido desarrollados en consenso con la Jefatura de la Unidad del SIJPLU y cuentan con acta de validación.

La fórmula del indicador del Servicio de Patrocinio Legal desarrollada para verificar el cumplimiento del servicio es la siguiente:

**Indicador:**

Eficacia del Servicio de Patrocinio Legal (ESPL)

**Numerador:**

Número de Expedientes Válidos según Atributos (NEV)

**Denominador:**

Número de Servicios de Patrocinio Legal Programados conforme a POA - 2018 (NSPLP)



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

$$ESPL = \frac{NEV}{NSPLP} \times 100$$

Los servicios de patrocinio legal prestados a los usuarios, para ser considerados válidos, deben cumplir las siguientes condiciones:

- a) Se considera el expediente del caso como documento válido en el proceso de otorgación del servicio de patrocinio legal, del cual se verificará el nombre del usuario, nombre del abogado, el centro de atención SIJPLU, departamento, tipo de materia, tipo de demanda y último actuado del caso.
- b) En relación al último actuado se verificará los atributos que se describen a continuación conforme al estado en el que se encuentren:
  - 1.- Fecha del documento (último actuado)
  - 2.- Firma del abogado patrocinador
  - 3.- Firma o huella digital del usuario

### 1.5.2.4. INDICADOR DE EFICACIA DE LA OPERACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITOS A LA POBLACIÓN A CARGO DE LA UNIDAD DEL SIJPLU

El indicador de eficacia de la Operación Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población a cargo del Servicio Integral de Justicia Plurinacional – SIJPLU, será la suma del grado de eficacia alcanzado en cada servicio (Orientación Jurídica + Conciliación + Patrocinio Legal), ponderados de acuerdo a los parámetros establecidos en el POA - 2018, conforme se expone a continuación:

PROGRAMADO SEGÚN POA 2018					
ÁREA	CÓDIGO	OPERACIÓN	POND.	INDICADORES META	PROG.
SIJPLU	1.1.3.	Prestación de servicios de acceso a la justicia gratuitos a la población	100%	N° de orientaciones jurídicas realizados por los SIJPLU que han concluido.	33%
				N° de servicios de conciliación efectuados por los SIJPLU.	33%
				N° de servicios de patrocinio legal brindados por los SIJPLU.	34%
<b>TOTAL PROGRAMADO</b>					<b>100%</b>



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

### Indicador:

#### Eficacia del Servicio (ES)

La eficacia del SIJPLU, es la sumatoria de la eficacia de todos los servicios integrantes (Orientación Jurídica + Conciliación + Patrocinio Legal) ponderada entre los valores porcentuales asignados conforme la programación de las metas, es decir:

$$ES = ESOJ (0,33) + ESC (0,33) + ESPL (0,34)$$

## II. RESULTADOS DEL EXAMEN

Producto de la Auditoría Operativa a los Servicios de Acceso a la Justicia Gratuita, a cargo de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU, en el periodo de alcance, en aplicación de los programas de auditoría desarrollados a la medida del objeto auditado, la aplicación de indicadores desarrollados y validados con el personal a cargo de las operaciones del SIJPLU en base a criterios normativos en vigencia y la evidencia colectada que respalda el presente informe, describimos los resultados obtenidos.

### 2.1 PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA EJECUTADOS POR LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL – SIJPLU, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.

La Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU, de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales dependiente del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, proporciona los siguientes servicios:

- a) Orientación jurídica
- b) Conciliación extrajudicial
- c) Patrocinio legal

La Operación del SIJPLU denominada “*Prestación de servicios de acceso a la justicia gratuitos a la población*”, desglosada en las metas programadas en el POA correspondiente a la gestión 2018, es la siguiente:





## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

EJE.	OBJETIVO	OPERACIÓN	INDICADOR PARA EL LOGRO DE LAS METAS	META
1.1.3.	SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA	Prestación de servicios de acceso gratuitos a la población	N° de Orientación Jurídicas realizadas por el SIJPLU	36.000
			N° de Servicios de Conciliación efectuados por los SIJPLU	4.000
			N° de servicios de patrocinio legal realizadas por el SIJPLU.	1.400

### 2.1.1 PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA EFICACIA DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

El servicio de Orientación Jurídica ejecutado por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales dependiente del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, ha sido evaluado aplicando el indicador de eficacia, desarrollado a partir de la base normativa del servicio y validado con la jefatura del SIJPLU.

Asimismo, hemos analizado y verificado la correspondencia y validez de los atributos del producto, establecidos para los Formularios Únicos de Atención emitidos por los abogados del SIJPLU en la gestión 2018 que se constituyen en medios de verificación del cumplimiento de las metas propuestas por el SIJPLU, como parte de las operaciones evaluadas.

Los resultados de nuestra evaluación arrojan la siguiente calificación para el servicio de orientación jurídica:

DOCUMENTACIÓN EVALUADA	TOTAL EVALUADO	SEGÚN EVALUACIÓN		
		CUMPLE	NO CUMPLE	NO CORRESPONDE
Formularios Únicos de Atención FUAS	2.718	2.550	131	37

Presentación gráfica:





## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

De la verificación de 2.718 Formularios Únicos de Atención FUAs, se determinó que 2.550 cumplen con los atributos determinados en tanto que 131 formularios no cumplen con los requisitos de calidad y 37 no corresponden a la gestión evaluada.

Los 2.550 formularios considerados válidos para la calificación de la eficacia del Servicio de Orientación Jurídica (ESOJ), que en aplicación del indicador presenta el siguiente resultado:

$$\text{ESOJ} = \frac{2.550}{2.718} \times 100 = 93,82\%$$

El resultado de la evaluación y aplicación del indicador de eficacia del servicio de orientación jurídica, brindado por la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, entre el 02 de enero al 31 de diciembre 2018, señala que alcanzó el grado de 93,82% de eficacia.

Los restantes 168 (131 + 37) servicios de orientación jurídica, registrados en los Formularios Únicos de Atención - FUAs, no cumplieron con los atributos establecidos constituyéndose el 6,18% de ineficacia del servicio por las siguientes razones:

- Los Formularios Únicos de Atención no registran información en las casillas de la consulta y la orientación y/o conclusión.
- Los Formularios Únicos de Atención no cuentan con el número de cedula de identidad del usuario.
- Los Formularios Únicos de Atención, registran información en las casillas de otros servicios como ser: Conciliación, Patrocinio legal y Psicología.
- Los Formularios Únicos de Atención duplicados (nombre del usuario, el caso y recomendación).

Las causas que afectaron para no alcanzar el 100% de eficacia del servicio son:

- Procesamiento inadecuado e incompleto en el llenado de los Formularios Únicos de Atención, por parte de los abogados.
- Falta de procedimientos formalizados respecto del servicio.
- Informes de actividades y estadísticos mensuales inexactos.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- El sistema informático SIJPLU no se encuentra diseñado para las características de los servicios.
- Intermittencia en el uso del sistema informático SIJPLU por carencia de medios tecnológicos (Acceso a internet, asistencia técnica, etc.)
- Falta de procedimientos de archivo y resguardo de la documentación generada en el servicio de orientación jurídica.
- Falta de supervisión en las diferentes etapas del servicio.

### 2.1.2 PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA EFICACIA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

El Servicio de Conciliación Extrajudicial realizado por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU, de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales dependiente del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, ha sido evaluado aplicando el indicador de eficacia desarrollado a partir de la base normativa del servicio y validado con la jefa de la Unidad del SIJPLU.

La revisión al cumplimiento de atributos de los documentos: Actas de Acuerdo Total Conciliatorio; Actas de Acuerdo Parcial; Registro de Conclusión de la Conciliación por no Entendimiento, por Inasistencia, por Abandono y Acta de Registro; otorgados y/o emitidos por los Abogados Conciliadores del Centro Conciliación SIJPLU en la gestión 2018, arroja los siguientes resultados:

CENTRO DE CONCILIACIÓN	TOTAL DOCUMENTOS EVALUADOS	SEGÚN EVALUACIÓN		
		CUMPLEN	NO CUMPLE	NO CORRESPONDE
El Prado - La Paz	1.062	991	62	9
Max Paredes - La Paz	808	773	32	3
Ceja - El Alto	1.311	1.283	26	2
Distrito 1 - El Alto	51	50	1	0
Distrito 2 - El Alto	52	51	1	0
Distrito 6 - El Alto	12	11	1	0
Distrito 7- El Alto	116	76	40	0
Distrito 8- El Alto	31	30	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.443</b>	<b>3.265</b>	<b>164</b>	<b>14</b>



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

Presentación gráfica:



De la verificación a 3.443 servicios de conciliación, se determinó que 3.265 son válidos en cumplimiento de los atributos determinados, en tanto que 14 no cumplen con atributos de calidad y 164 no corresponden a la gestión evaluada.

Los 3.265 servicios de conciliación considerados válidos para la calificación de la eficacia del Servicio de Conciliación (ESC), en aplicación del indicador presenta el siguiente resultado:

$$ESC = \frac{3.265}{3.443} \times 100 = 94,83\%$$

El resultado de la evaluación y aplicación del indicador de eficacia del Servicio de Conciliación Extrajudicial, brindado por el Centro de Conciliación SIJPLU, entre el 02 de enero al 31 de diciembre 2018, alcanzó el grado de 94.83% de eficacia.

Los restantes 178 (14 + 164) servicios de conciliación evidenciados a través de las Actas de Acuerdo Total Conciliatorio; Actas de Acuerdo Parcial; Registro de Conclusión de la Conciliación por no Entendimiento, por Inasistencia, por Abandono y Acta de Registro,

que no cumplieron con los atributos establecidos y por tanto no son válidas, representan el 5.17% de ineficacia del servicio, por las siguientes razones:

- Las actas de acuerdo total firmadas y selladas por el abogado a cargo no registra su matrícula de abogado conciliador.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- Actas de acuerdo total sin firmas del abogado conciliador.
- Actas de acuerdo total que presentan errores de datos en la cedula de identidad del usuario e invitado.
- Actas de acuerdo total duplicadas.
- Existencia de actas de conciliación que no corresponden a la gestión evaluada.

Las causas que afectaron para no alcanzar el 100% de la eficacia son:

- El abogado conciliador no registra su matrícula en las actas y la entidad no provee los sellos de conciliador.
- Procesamiento inadecuado e incompleto en la elaboración de las actas de acuerdo total por parte de los abogados a cargo.
- Falta de procedimientos formalizados respecto del servicio.
- Falta de procedimientos de archivo y resguardo de la documentación generada en el servicio de conciliación.
- Falta de supervisión en las diferentes etapas del servicio de conciliación.

### 2.1.3 PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA EFICACIA DEL SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL

El grado de eficacia del Servicio de Patrocinio Legal realizado por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU de la Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales dependiente del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, ha sido evaluado aplicando el indicador desarrollado a partir de la base normativa del servicio y validado con la jefa de la Unidad del SIJPLU.

La revisión al cumplimiento de atributos contenidos en los expedientes de cada caso del servicio de patrocinio legal realizado por los Abogados del SIJPLU en la gestión 2018, arroja los siguientes resultados:

N°	CENTROS - SIJPLU	TOTAL EXPEDIENTES EVALUADOS	SEGÚN EVALUACIÓN		
			CUMPLE	NO CUMPLE	NO CORRESPONDE
1	La Paz – Prado	747	632	23	92
2	La Paz - Max Paredes	93	91	1	1
3	Ceja - El Alto	126	106	3	17
4	El Alto - Distrito 1	15	10	2	3
5	El Alto - Distrito 2	23	23	0	0
6	El Alto - Distrito 4	80	76	0	4



### INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

N°	CENTROS - SIJPLU	TOTAL EXPEDIENTES EVALUADOS	SEGÚN EVALUACIÓN		
			CUMPLE	NO CUMPLE	NO CORRESPONDE
7	El Alto - Distrito 6	8	7	0	1
8	El Alto - Distrito 7	18	16	0	2
9	El Alto - Distrito 8	105	101	1	3
<b>TOTAL PROPORCIONADO</b>		<b>1.215</b>	<b>1.062</b>	<b>30</b>	<b>123</b>
<b>EXPEDIENTES NO PROPORCIONADOS</b>		<b>185</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>1.400</b>			

Presentación gráfica:



De los 1.400 casos de patrocinio legal sujetos a evaluación, se determinó que 1.062 expedientes cumplen con los atributos establecidos para el servicio; 30 expedientes no cumplen con dichos atributos; 123 expedientes no corresponden a la gestión auditada y 185 casos no fueron proporcionados para la revisión.

Aclaremos que, del total de 1.400 expedientes solicitados, solo se proporcionó documentación conforme siguiente detalle:

N°	DEPARTAMENTO /CENTRO SIJPLU	TOTAL PATROCINIOS SOLICITADOS CONFORME DETALLE DE REVISIÓN	TOTAL PATROCINIOS REMITIDOS POR EL SIJPLU	NO REMITIDOS
1	LA PAZ – EL PRADO	913	747	-166
2	EL ALTO - DISTRITO 8	124	105	-19
<b>TOTAL</b>		<b>1.400</b>	<b>1.215</b>	<b>-185</b>

Por lo expresado en forma precedente, de 1400 casos programados, se concluye que 1.062 expedientes son válidos y respaldan el cumplimiento del servicio de patrocinio legal realizado y que, en aplicación del indicador, presenta el siguiente grado de eficacia:

$$ESPL = \frac{1.062}{1.400} \times 100 = 75,86\%$$





## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

El resultado de la evaluación y aplicación del indicador de Eficacia del Servicio de Patrocinio Legal (ESPL), brindado por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU, entre el 02 de enero al 31 de diciembre 2018, alcanzó el grado de 75.86% de eficacia.

Nuestra evaluación también reporta que 338 casos que representan el 24,14% de ineficacia, corresponden a expedientes que no cumplen con los atributos establecidos por las siguientes razones:

- Memoriales no válidos, por falta de firma de abogado y/o usuario.
- Memoriales no válidos, por que corresponde a gestiones pasadas.
- Expedientes duplicados.
- Expedientes no válidos por falta de actuados. - Expedientes no proporcionados.

Las causas que afectaron para no alcanzar el 100% de la eficacia son:

- Procesamiento inadecuado e incompleto en el llenado de los Formularios Únicos de Atención, por parte de los abogados.
- Procesamiento inadecuado e incompleto en la elaboración de memoriales por parte de los abogados a cargo de cada caso.
- Falta de procedimientos formalizados respecto del servicio.
- Informes de actividades y estadísticos mensuales inexactos.
- Falta de procedimientos de archivo y resguardo de la documentación generada en el servicio de patrocinio legal.
- Falta de asignación de responsabilidades.
- Falta de supervisión en las diferentes etapas del servicio.

### **2.1.4 CONCLUSIÓN GENERAL DE LA EFICACIA DE LA OPERACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITOS A LA POBLACIÓN A CARGO DEL SIJPLU**

La operación Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población se ejecutó a través de los servicios: orientación jurídica, conciliación extrajudicial y patrocinio legal que fueron objeto de la auditoría.





### INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

Los resultados de eficacia de cada servicio fueron ponderados de acuerdo a los parámetros establecidos en el POA -2018 de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, conforme se expone a continuación:

PROGRAMADO SEGÚN POA						RESULTADOS DE EFICACIA	
ÁREA	CÓDIGO	OPERACIÓN	POND.	INDICADORES META	PROG.	POR SERVICIO	PONDERADO
SIJPLU	1.1.3	Prestación de servicios de acceso a la justicia gratuitos a la población	100%	N° de orientaciones jurídicas realizados por los SIJPLU que han concluido.	33%	93,82%	30,96%
				N° de servicios de conciliación efectuados por los SIJPLU.	33%	94,83%	31,29%
				N° de servicios de patrocinio legal brindados por los SIJPLU.	34%	75,86%	25,79%
<b>TOTAL PROGRAMADO</b>					<b>100%</b>	<b>TOTAL ALCANZADO</b>	<b>88,05%</b>

La eficacia del SIJPLU (ES), es la sumatoria de la eficacia de los servicios integrantes (Orientación jurídica + conciliación + patrocinio legal) ponderada entre los valores porcentuales asignados conforme la programación de las metas, es decir:

$$ES = 93,82\% (0,33) + 94,83\%(0,33) + 75,86\%(0,34) = 88.05\%$$

Presentación gráfica:



La operación denominada “Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población” brindados a través de los servicios de orientación jurídica, conciliación extrajudicial y patrocinio legal ejecutados por la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, alcanzó el grado del 88,05% de eficacia.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

De acuerdo a los parámetros de medición establecidos por la entidad y los criterios de calificación (desempeño de la eficacia) validados con la Jefa de la Unidad del SIJPLU, el grado de eficacia alcanzado se enmarca en el parámetro de eficacia MUY BUENO (Óptimo). Entre el 76% al 100%.

### III. OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO RELEVANTES

#### 3.1 FACTORES QUE AFECTARON LA EFICACIA DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

Producto de la evaluación de la eficacia del proceso del servicio de orientación jurídica se ha determinado que 168 Formularios Únicos de Atención – FUAs, no cumplieron con los atributos establecidos, como ejemplo mencionamos los siguientes:

CENTRO SIJPLU	FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN			
	FECHA DE REGISTRO	NOMBRE DEL USUARIO	CI	OBSERVACIONES
El Prado	30/10/2018	Ceferino Aruquipa Luna	2267393 LP	a. b. c.
Max Paredes	13/03/2018	Edwin Oliver Aruquipa Cruz	4271457 LP	a. b. c.
	02/03/2018	Ever Santos Cussi Yana	4814619 LP	a. b. c.
	01/03/2018	Rosmery Julia Renjifo Pongo	4852208 LP	a. b. c.

#### Observación:

- a. No cuenta con consulta del caso
- b. No cuenta con orientación y conclusión
- c. No cuenta con firma y sello del abogado

Al respecto el inciso a) del instructivo MJ- VJDJ SIJPLU N° 080/2016 emitida el 14 de octubre de 2016, establece:

*“Todo informe estadístico mensuales debe acompañar el Formulario Único de Atención en original, con todo el dato llenado...de acuerdo al servicio brindado”*

Al respecto, el inciso b) del artículo 20 (*Formalización y aprobación de manuales*) del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Organización Administrativa – RE- SOA aprobado con Resolución Ministerial N°159/2018 de 13 de diciembre de 2018, establece:

*“El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios”*



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

Asimismo, el numeral 2500 (*Norma General de Supervisión*) de los Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, aprobado mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, indica:

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

De la misma forma, el numeral 1.2.1. (*Roles y Responsabilidades Implícitas y Explícitas*), de la Guía para la aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobada con Resolución CGR-1/173/2002 del 31 de octubre de 2002, señala:

*“El control interno lo lleva a cabo el máximo ejecutivo de la entidad, los directores, la gerencia y los demás miembros de la entidad. Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implantan los mecanismos de control; por lo tanto, todos los funcionarios tienen alguna responsabilidad explícita o implícita frente al control interno independientemente de su jerarquía funcional.*

*Las responsabilidades explícitas son las que están formalmente establecidas en las disposiciones legales, normas, reglamentos, manuales internos y en la descripción de los puestos de trabajo. Cada responsable debe tener la autoridad necesaria para ejercer sus funciones, pero también la responsabilidad en lo referente al sistema de control interno de su área...”*

*e) El personal de la entidad*

*Es responsable de ejecutar las actividades asignadas aplicando los controles establecidos en la normativa correspondiente...”*

Lo mencionado se debe a que el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con la Resolución Ministerial N°241/2016 el 28/11/2016, no se encuentra actualizado y no establece:



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



**INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019**

- Procedimientos relacionados al llenado del registro que evidencie el servicio de orientación jurídica prestado por los abogados.
- Procedimientos de control relacionados a los informes de actividades (mensuales) de los abogados con Períodos de emisión consistentes con los informes de seguimiento físico al POA.
- Procedimientos de control y supervisión en la consolidación de la información reportada en los informes mensuales de los abogados de la Unidad del SIJPLU.

La ausencia de procedimientos para el llenado de registros del servicio de orientación jurídica, ha ocasionado que los mismos no cumplan con los requisitos de calidad para considerarse validos a la eficacia del servicio.

Asimismo, la falta de procedimientos de control y su periodicidad relacionados a la emisión mensual de informes de actividades, ha ocasionado que en la gestión 2018, se hayan emitido aproximadamente 487 informes a nivel nacional, cuya elevada cantidad no permite realizar los procedimientos de supervisión oportunos y necesarios.

De la misma forma, la falta de procedimientos de control y supervisión en la consolidación de la información, no ha permitido la detección oportuna de errores e inconsistencias de los datos reportados y la toma de decisiones para los ajustes y correcciones para el informe de ejecución física del POA, originando confusión e incertidumbre en la información reportada.

Otra de las causas fundamentales es la alta rotación que a manera de ejemplo señalamos con relación a los siguientes cargos:

N°	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	CARGO	SEGÚN PLANILLAS SIGMA		DÍAS TRABAJADOS
			FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
1	Urquieta Pardo Cecilia	Viceministro (a) de justicia y derechos fundamentales	01/01/2018	17/04/2018	107
2	Cox Mayorga Nelson Marcelo		18/04/2018	27/07/2018	100
3	Chavez Barrancos Leny Erika		17/09/2018	31/12/2018	104
1	Guzman Meneses Patricia	Director (a) General de Justicia y Derechos Fundamentales	15/01/2018	31/01/2018	15
2	Ibarra Flores Ronald Edizon		01/02/2018	02/04/2018	62
3	Quiroz Guillen Roberto		23/04/2018	14/11/2019	562
1	Vacaflores Cordero L. Raymond	Jefe de Unidad SIJPLU	01/01/2018	05/01/2018	5
2	Aguilar Lara Daniel Alejandro		23/01/2018	21/05/2018	119
3	Rosales Jurado Martha Beatriz		07/06/2018	03/09/2018	87
4	Vizcarra Vásquez Erika Carolina		05/09/2018	31/12/2018	116



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

Como se puede apreciar en los tres cargos hubo una rotación significativa que afectó a la continuidad de las operaciones, la debida supervisión y seguimiento en la ejecución de los servicios con la calidad requerida.

En consecuencia, todo lo anteriormente expresado ha ocasionado que el servicio de orientación jurídica no tenga el 100% de eficacia esperado.

### Recomendación

Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia al inciso a) del instructivo MJ- VJDJ SIJPLU N° 080/2016, inciso b) del artículo 20 (*Formalización y aprobación de manuales*) del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA, el numeral 2500 (*Norma General de Supervisión*) de los Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, aprobados mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000, y el numeral 1.2.1. (*Roles y Responsabilidades Implícitas y Explícitas*) de la Guía para la aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, a través del Viceministro de Justicia y Derechos Fundamentales y el Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, instruya a la Jefa de la Unidad del SIJPLU:

Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016, los siguientes aspectos:

**R-01.** Mejorar los procedimientos relacionados al llenado del registro o documento que evidencie el servicio de orientación jurídica prestado por los abogados, cumpliendo los requisitos mínimos de calidad para considerarse válidos, como ser:

- a. Codificación del registro.
- b. Fecha de prestación del servicio.
- c. Nombres y apellidos del usuario.
- d. Numero de cedula de identidad.
- e. Resumen de la consulta realizada por el usuario.
- f. Identificación del tipo de materia.
- g. Recomendación y conclusión del servicio.
- h. Firma y Sello del abogado a cargo.
- i. Firma o huella digital del usuario.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

**R-02.** Procedimientos de control relacionados a la emisión de informes de actividades que contemple mínimamente la siguiente información:

- a. Período de emisión relacionado al seguimiento físico del POA.
- b. Forma y plazo de presentación de los informes.
- c. Detalle del servicio de orientación jurídica, que describa el código asignado, el tipo de materia y la cantidad total de orientaciones realizadas en el período.
- d. En el formato del informe se incluya un párrafo de declaración de que la información contenida en el mismo, se encuentra respaldada por los registros físicos generados que se encuentran en el archivo del centro SIJPLU correspondiente y que pueden ser verificados en cualquier momento.
- e. Sello y firma del abogado emisor.
- f. Sello de recepción del informe.
- g. Evidencia de aprobación del inmediato superior.

**R-03.** Procedimientos de consolidación de la información a cargo de la Jefa de la Unidad del SIJPLU, sobre la información generada por los abogados de dicha unidad, estableciendo medidas de control que aseguren la existencia de los medios de verificación del cumplimiento de las metas establecidas en el POA.

**R-04.** Procedimientos de control, seguimiento y supervisión de la Jefa de Unidad u otra persona delegada, que permitan la detección oportuna de incumplimientos, errores e inconsistencias de datos reportados y la toma de decisiones para ajustes y correcciones oportunas con el fin de alcanzar las metas establecidas en el POA.

**Comentario:** Recomendaciones aceptadas.

### 3.2 FACTORES QUE AFECTARON LA EFICACIA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

La evaluación de eficacia del Servicio de Conciliación Extrajudicial, que se evidencia a través de las actas de conciliación, ha determinado la existencia de: 75 actas de acuerdo total conciliatorio; 59 registros por conclusión por no entendimiento, inasistencia o abandono; 39 actas de registro, haciendo un total de 178 documentos que no cumplieron con los atributos establecidos para el producto, tal como se exponen en los siguientes ejemplos:





**INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019**

**Actas de Acuerdo Total Conciliatorio**

Con relación a la falta de cumplimiento de los atributos

CENTRO	N° DE ACTA DE ACUERDO TOTAL	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO	C.I.	OBS.
Prado	546/2018	20/04/2018	Luisa E. Silva de Coronel	S/N	b. d.
	272/2018	19/11/2018	Catalina Gladys Blanco de Ortiz	2344356 LP	f.
	S/N	20/08/2018	Eliana Espinoza de Salazar	2549036 LP	c.
Max Paredes	164/2018	13/03/2018	Mario Eugenio Flores Quiroga	9166142 LP	f. h.
Ceja El Alto	190/2018	11/05/2018	Ronald Ito Hurtado	10801186 BN	e.
	85/2018	07/03/2018	Lizeth Ericka Cadena Esteban	9961682 LP	h.
	314/2018	13/09/2018	Eleuterio García Callisaya	3377938 LP	a.
Distrito 7	19/2018	14/05/2018	Francisca Kama Puño	6993662 LP	g.

**Observaciones:**

- Errores en los nombres completos de las partes.
- No cuenta con número de cedula de identidad.
- Sin nombre completo y matricula de la conciliadora o el conciliador.
- Inconsistencia de la cuantía monetaria de acuerdos arribados entre las partes.
- Sin cláusula de declaración de conformidad en el Acta de Acuerdo Total.
- Sin firmas del abogado conciliador.
- Sin firmas de las partes.
- Sello del centro de conciliación.

Asimismo, se evidencian observaciones relacionadas al control interno en las Actas de Acuerdo Total Conciliatorio que se presentan a continuación:

**a) No se identifica el nombre del Centro de conciliación**

ACTA DE ACUERDO TOTAL			CENTRO IDENTIFICADO POR LA UAI
N°	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	
032/18	26/01/2018	Juan Marcelo Calderón Espinoza.	El Prado
S/N	28/06/2018	Marcia Estrella Mamani Mamani.	Distrito 6
003/2018	25/09/2018	Jhoana Gabriel Céspedes Suxo.	

**b) Errores de nombres y apellidos de las partes**

CENTRO	ACTA DE ACUERDO TOTAL			SEGÚN CEDULA DE IDENTIDAD
	N°	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE	
Ceja - El Alto	314/2018	13/09/2018	Antonio de <b>Padilla</b> Montes Nina.	Antonio de <b>Padua</b> Montes Nina.
Distrito 7	61/2018	24/09/2018	Irineo Gonzales <b>Arhuta</b> .	Irineo Gonzales <b>Arhuata</b> .





AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

c) Errores de expedición y de número de cédula de identidad

CENTRO	ACTA DE ACUERDO TOTAL				SEGÚN CEDULA DE IDENTIDAD
	N°	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE	CI	
Distrito 2	002/2018	05/01/2018	Teddy Buster Aldana Paniagua.	4024532 LP	4024532 OR
Distrito 7	83/2018	02/02/2018	Álvaro Lima Lucana.	7330611LP	733061OR
	37/2018	11/07/2018	David Roberto Pachani Huanca.	7059659 LP	7044758 LP
Distrito 8	27/2018	25/07/2018	Santiago Ninaja Condori.	7180521LP	7180521 TJ

d) No se asigna el N° de acta

CENTRO	N° de ACTA	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO
Max Paredes	S/N	06/02/2017	Daniela Pacheco Ticona
	S/N	28/06/2018	Marcia Estrella Mamani Mamani
	S/N	03/08/2018	Elvira Inés Limachi García

e) Servicio otorgado en la gestión 2017

CENTRO	N° de ACTA	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO	CI
Max Paredes	S/N	06/02/2017	Daniela Pacheco Ticona	9195724 LP

f) Falta de firmas y rubricas en cada página de las actas

CENTRO	N° de ACTA	FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA	NOMBRE DEL USUARIO
El Prado	031/18	26/01/2018	Juan Marcelo Calderón Espinoza
	204/2018	04/06/2018	Agustina Elisa Callisaya Yanahuaya
	168/2018	18/07/2018	Silvana Lorena Montacedo Garnica

Registros de Conclusión por no Entendimiento, Inasistencia o Abandono; Actas de Registro

CENTRO	DOC.	N° DE REGISTRO DE CONCLUSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	NOMBRE DEL USUARIO	CI	OBS.
El Prado	Inasistencia	075/2018	05/03/2018	Grace Caterine del Castillo Aliaga	S/N	a)
	No entendimiento	029/2018	12/11/2018	Luna Soledad Zambrana de Escobar	S/N	a) b)
	No entendimiento	047/2018	19/11/2018	Jhovanna Magaly Guzmán Limachi	4375181 LP	b) c)
	No entendimiento	342/2017	09/08/2018	Daniel Arequipa Aranda	4261180 LP	d)
Ceja – El Alto	Inasistencia	58/2018	21/12/2018	Rosa Balbina Beltrán Mendoza	594648 OR	d)
Distrito 7	No entendimiento	69/2018	03/01/2018	Rosmary Sánchez Lima	S/N	a) b)

Observaciones:

- a) No cuenta con número de cédula de identidad.
- b) No cuenta con firma del abogado conciliador.
- c) No cuenta con firma de las partes.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

d) Servicio otorgado en la gestión 2017.

### Actas de Registro (Abandono)

Varias Actas de Registro no cuentan con el Formulario de Solicitud de conciliación, no señalan el N° de Cédula de Identidad, y número de Acta de Registro, como ejemplo citamos los siguientes:

CENTRO SIJPLU	ACTA DE REGISTRO				
	DOCUMENTO	N°	FECHA DE EMISIÓN	NOMBRE DEL USUARIO	CI
El Prado	Abandono	S/N	28/12/2018	Santos José Cornejo Patzi	S/N
	Abandono	S/N	28/12/2018	Elvia Esmeralda Pantoja Copa	S/N
Ceja – El Alto	Abandono	289/2018	12/12/2018	Teodoro Huayhua Quispe	2357313 LP
	Abandono	503/2018	13/12/2018	Isidro Choque Condori	4163192 LP

Al respecto el artículo 32 (*Contenidos Mínimos del Acta de Conciliación*) de la Ley de Conciliación y Arbitraje N° 708 del 25 de junio de 2015, establece:

*“Los contenidos mínimos del acta de conciliación, son:*

- *La identificación de las partes.*
- *La relación sucinta y precisión de la controversia.*
- *El acuerdo logrado por las partes con indicación de modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso, la cuantía.*
- *Las sanciones en caso de incumplimiento, cuando corresponda.*
- *Las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución, si corresponde.*
- *Lugar, fecha y hora de la conciliación.*
- *Firma de la o el conciliador y de las partes”.*

Asimismo, el artículo 29 (contenido del acta) del Reglamento del Centro de Conciliación de los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU, aprobado con informe técnico MJ-VJDF-AJ-ACA-N°35/2016 de 23 de septiembre de 2016, establece:

*“Las actas emitidas por la conciliadora o el conciliador, del Centro de Conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional tendrán el siguiente contenido:*



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- a) *Membrete del Ministerio de justicia.*
- b) *Identificación del Centro de conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.*
- c) *Número de formulario de Solicitud de Conciliación.*
- d) *Numero de acta.*
- e) *El lugar y la fecha de la Audiencia de Conciliación, su dirección, las partes intervinientes señalado sus generales de ley y nombre completo y matrícula de la conciliadora o el conciliador.*
- f) *Resumen del conflicto.*
- g) *El o los acuerdos arribados por las partes con indicación de forma, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso la cuantía.*
- h) *Las sanciones en caso de incumplimiento, cuando corresponda.*
- i) *Las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución.*
- j) *Reconocimiento expreso de las partes a la calidad de cosa juzgada del acta de conciliación.*
- k) *Conformidad de las partes, señalando además la hora de conclusión de la Audiencia de Conciliación.*
- l) *Nombres completos, numero de cedula de identidad y firma de las partes.*
- m) *Firma y sello de la conciliadora o conciliador.*
- n) *Además, el Acta deberá contener en cada página la firma y rubrica de las partes debiendo la mismas también contener el sello del centro de conciliación".*

### **Con relación al registro de conclusión:**

El numeral II del artículo 30 (*Conclusión de la conciliación*) de la norma antes citada establece:

*“El procedimiento de conciliación se dará por concluido en caso que: Las partes no lleguen a un acuerdo; cualquiera de las partes declare al conciliador su voluntad de concluir la conciliación; una de ellas abandone la conciliación. Este hecho deberá ser debidamente registrado por el conciliador, cuyo contenido mínimo será:*

- *La identificación del conciliador y las partes.*
- *La relación sucinta y precisión de la controversia.*
- *Lugar, fecha y hora.*



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- *Firma de la o el conciliador."*

Asimismo, el artículo 32 (*Contenido del Registro de Conclusión de Conciliación*) del Reglamento anteriormente citado menciona:

*“Deberá contener los siguientes datos:*

- a) Membrete del Ministerio de Justicia,*
- b) Identificación del centro de conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional,*
- c) Número del formulario de solicitud de conciliación,*
- d) Número de registro de Conclusión de Conciliación, mismo que deberá ser correlativo para cada caso,*
- e) La identificación de la conciliadora o el conciliador y las partes,*
- f) La relación sucinta y precisión del conflicto,*
- g) Motivo de la conclusión del procedimiento de conciliación de forma concisa sin ingresar a detalle, conforme al inciso b) del artículo 27 del presente reglamento,*
- h) Lugar, fecha y hora,*
- i) Firma de la conciliadora y conciliador,*
- j) Constancia de recepción de la o las partes"*

También, el inciso b) del artículo 20 (*formalización y aprobación de manuales*) del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Organización Administrativa RE-SOA aprobado con Resolución Ministerial N° 159/2018 de 13 de diciembre de 2018, expresa:

*“El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios”*

Lo mencionado se debe a que el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con la Resolución Ministerial N°241/2016 del 28/11/2016, no considero ni se actualizó acorde a la normativa precedentemente citada, en cuanto a:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- Procedimientos relacionados al llenado de actas de acuerdo total, en cuanto al contenido mínimo detallado anteriormente y vigente conforme normativa.
- Procedimientos de control y supervisión en las actas de acuerdo total, registros por conclusión referidos a no entendimiento, inasistencia o abandono.
- Falta de evaluación de desempeño a los abogados del centro de conciliación SIJPLU. - Falta de procedimientos de resguardo y archivo.

La ausencia de procedimientos para el llenado de actas de acuerdo total, registros de conclusión por no entendimiento, inasistencia o abandono, ha ocasionado que los mismos no cumplan los requisitos de calidad para considerarse validos al cumplimiento de la meta programada, afectando a la eficacia del servicio de conciliación que no pudo alcanzar el 100% de cumplimiento esperado.

Asimismo, las situaciones mencionadas, ocasionan riesgos que pueden dar lugar a que las Actas de Acuerdo Total Conciliatorio no puedan ser homologadas o ejecutadas forzosamente por la autoridad judicial competente, en perjuicio del usuario del servicio.

### Recomendación

Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia a los artículos 32 (Contenidos Mínimos del Acta de Conciliación) de la Ley de Conciliación y Arbitraje N° 708; los artículos 29 (contenido del acta), el numeral II del artículo 30 (Conclusión de la conciliación) y 32 (Contenido del Registro de Conclusión de Conciliación) del Reglamento del Centro de Conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU; y el artículo 20 (formalización y aprobación de manuales) del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa – RE - SOA; disponga que el Viceministro de Justicia y Derechos Fundamentales, a través del Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, instruya la Jefa de Unidad del SIJPLU:

Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016, en cuanto a:

- R-05.** Procedimientos relacionados al contenido de las Actas de Acuerdo Total, que a modo indicativo y no limitativo se enuncian:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- a. Membrete de la entidad.
  - b. Identificación del Centro de Conciliación de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.
  - c. Número de formulario de Solicitud de Conciliación.
  - d. Numero de acta.
  - e. Nombres y apellidos completos, número de cedula de identidad y firma de las partes.
  - f. Resumen del conflicto.
  - g. El o los acuerdos arribados por las partes con indicación de forma, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso la cuantía.
  - h. Las sanciones en caso de incumplimiento, cuando corresponda.
  - i. Las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución.
  - j. El lugar y la fecha de la Audiencia de Conciliación, su dirección, las partes intervinientes señalando sus generales de ley y nombres y apellidos completos y matricula de la conciliadora o el conciliador.
  - k. Conformidad de las partes, señalando además la hora de conclusión de la Audiencia de Conciliación.
  - l. Firma y sello de la conciliadora o conciliador.
  - m. Reconocimiento expreso de las partes a la calidad de cosa juzgada del acta de conciliación.
  - n. Además, el acta deberá contener en cada página la rúbrica de las partes y la firma al final de la misma, debiendo las mismas también contener el sello del centro de conciliación.
- R-06.** Procedimientos de control y supervisión en las actas de acuerdo total, registros de conclusión por no entendimiento, inasistencia o abandono.
- R-07.** Realizar la evaluación de desempeño a los conciliadores de los centros de conciliaciones SIJPLU a nivel nacional, por lo menos una vez al año.
- Comentario:** Recomendaciones aceptadas.

### 3.3 FACTORES QUE AFECTARON LA EFICACIA DEL SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL

De la evaluación a la eficacia del Servicio de Patrocinio Legal, que se evidencia a través de los actuados documentados en los expedientes de casos atendidos, se determinó que 30





## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

memoriales (últimos actuados por caso), adjuntos a los expedientes no cumplen con los atributos establecidos.

Asimismo, se han detectado 38 expedientes que no corresponden al período evaluado; 47 expedientes duplicados; 38 expedientes sin actuados y 185 expedientes que no fueron proporcionados, según se resume en el siguiente cuadro:

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
1	No cumplen atributos por falta de firma de abogado y/o usuario.	30	9
2	Expedientes que no corresponden por ser de la gestión 2016 hasta junio 2017.	38	11
3	Expedientes duplicados.	47	14
4	Expedientes sin actuados.	38	11
5	Expedientes no proporcionados por el SIJPLU.	185	55
<b>TOTAL EXPEDIENTES OBSERVADOS</b>		<b>338</b>	<b>100</b>

Al respecto, el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 del 28 de noviembre de 2016, establece que los productos o resultados del Servicio de Patrocinio Legal, están constituidos por la:

*“Representación legal por parte del abogado del SIJPLU, sobre un caso que está en instancia judicial...Patrocinio Legal por parte del abogado (a), para inicio de proceso judicial hasta su conclusión y ejecución de sentencia”.*

De la misma forma, el inciso a) del instructivo MJ- VJDJ SIJPLU N °080/2016 emitida el 14 de octubre de 2016, establece:

*“Todo informe estadístico mensual debe acompañar el Formulario Único de Atención en original, con todo el dato llenado...de acuerdo al servicio brindado”*

Asimismo, el inciso b) del artículo 20 (formalización y aprobación de manuales) del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Organización Administrativa RESOA aprobado con Resolución Ministerial N° 159/2018 de 13 de diciembre de 2018, establece:

*“El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios”*





## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

El numeral 2500 (*Norma General de Supervisión*) de los Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, aprobados mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, establece:

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

El numeral 2310 (Aseguramiento de la Integridad) de los Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, aprobados mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, instituye:

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

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

- *Mecanismos de identificación de documentos que permitan verificar su correlatividad de emisión;*
- *Controles de corte de registro de documentación entre períodos;*
- *Técnicas de totales de control en lotes de documentación;*
- *Revisión de archivos de pendientes y listas de recordatorios;*
- *(...)*
- *Orden en la ejecución de las tareas y mantenimiento de archivos”*

Asimismo, el numeral 1.2.1. (Roles y Responsabilidades Implícitas y Explícitas) de la Guía para la aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobados con Resolución CGR-1/173/2002 del 31 de octubre de 2002, establece:

*“...Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implantan los mecanismos de control; por lo tanto, todos los funcionarios tienen alguna responsabilidad explícita o implícita frente al control interno independientemente de su jerarquía funcional.*



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

*Las responsabilidades explícitas son las que están formalmente establecidas en las disposiciones legales, normas, reglamentos, manuales internos y en la descripción de los puestos de trabajo. Cada responsable debe tener la autoridad necesaria para ejercer sus funciones, pero también la responsabilidad en lo referente al sistema de control interno de su área...”*

*e) El personal de la entidad*

*Es responsable de ejecutar las actividades asignadas aplicando los controles establecidos en la normativa correspondiente...”*

Lo mencionado se debe a que el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016 el 28/11/2016, no se encuentra actualizado, verificándose debilidades en cuanto a:

- Procedimientos relacionados al llenado del registro que evidencie el servicio de patrocinio legal (Historial del caso con todos los actuados realizados) tanto de actividades que cuentan con documentación (Memoriales, informes de evaluación psicológica, actas de conciliación, registro del NUREJ, etc.), así como actividades que
- no aportan evidencias documentales (Asistencia a audiencias, revisiones documentales entre otros).
- Procedimientos de control relacionados a los informes de actividades (mensuales) de los abogados que señalan cumplimiento a reglamento interno no vigente, con períodos de emisión inconsistentes con los informes de seguimiento físico al POA (trimestral).
- Procedimientos de control y supervisión en la consolidación de la información reportada en los informes mensuales generada por los abogados de la Unidad del SIJPLU.
- Procedimientos de archivo, salvaguarda y registro de la generación de expedientes tanto para el abogado de SIJPLU como para el Encargado de Archivo.

La ausencia de procedimientos para el llenado de registros del servicio de patrocinio legal, ha ocasionado que los mismos no hayan sido efectuados observando los requisitos de calidad necesarios para considerarse válidos para el cumplimiento de metas y la eficacia del servicio.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

Asimismo, la periodicidad en la emisión mensual de informes de actividades por parte de cada uno de los abogados del SIJPLU, ha ocasionado que en la gestión 2018 se hayan emitido aproximadamente 487 informes a nivel nacional; advertimos que esta elevada cantidad de informes no permite realizar los procedimientos de control y supervisión oportunos por parte de la Jefatura del SIJPLU.

De la misma forma, la falta de procedimientos de control y supervisión en la consolidación de la información, no ha permitido la detección oportuna de errores e inconsistencias de los datos reportados, el alcance del servicio de patrocinio legal a los usuarios y la toma de decisiones para los ajustes y correcciones oportunas, en el reporte del alcance de las metas establecidas en el POA, originando confusión e incertidumbre en la información reportada.

Igualmente, la falta de procedimientos de archivo, salvaguarda y registro de la generación de expedientes tanto a nivel de los abogados de la Unidad del SIJPLU como para el encargado de archivo no ha permitido contar con la información íntegra de los servicios de patrocinio legal efectuados durante la gestión 2018, habiéndose evidenciado expedientes de gestiones pasadas mezcladas con la gestión 2018.

En consecuencia, todo lo anteriormente expresado ha ocasionado que el servicio de patrocinio legal no tenga el 100% de eficacia esperado.

### **Recomendación**

Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia al Manual de Procesos y Procedimientos del MJTI; al inciso a) del instructivo MJ- VJDJ SIJPLU N°080/2016; el inciso b) del artículo 20 (formalización y aprobación de manuales) del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa – RE SOA; el numeral 2500 (Norma General de Supervisión) y 2310 (Aseguramiento de la Integridad) de los Principios, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, y el numeral 1.2.1. (Roles y Responsabilidades Implícitas y Explícitas) de la Guía para la aplicación de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental; disponga que el Viceministro de Justicia y Derechos Fundamentales, a través del Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, instruya a la Jefa de la Unidad del SIJPLU: Ajustar en el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado con Resolución Ministerial N°241/2016, lo siguiente:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- R-08.** Procedimientos relacionados al llenado del registro y/o historial que evidencie el servicio de patrocinio legal prestado por los abogados.
- R-09.** Procedimientos de control relacionados a la emisión de informes de actividades que contemple mínimamente los siguientes aspectos:
- a. Período de emisión relacionado al seguimiento físico del POA.
  - b. Forma y plazo de presentación de los informes.
  - c. Detalle del servicio de patrocinio legal del período, que describa el código asignado, el tipo de materia y la cantidad total de patrocinios realizados en el período.
  - d. En el formato del informe se incluya un párrafo de declaración de que la información contenida en el mismo, se encuentra respaldada por los registros físicos generados (expedientes u otros denominativo) y que se encuentran en el archivo del centro SIJPLU correspondiente y que pueden ser verificados en cualquier momento.
  - e. Sello y firma del abogado emisor.
  - f. Sello de recepción del informe.
  - g. Evidencia de aprobación del inmediato superior.
- R-10.** Procedimientos de consolidación de la información generada por los abogados de la SIJPLU, por el servicio de patrocinio legal, estableciendo medidas de control que aseguren la existencia de los medios de verificación del cumplimiento de las metas establecidas en el POA.
- R-11.** Procedimientos de archivo, salvaguarda y registro de la generación de expedientes para el abogado y encargado de Archivo que permita contar con la información íntegra de los servicios de patrocinio legal, que contemple mínimamente los siguientes aspectos:
- 1. Identificación del expediente llevado adelante por el abogado SIJPLU** al inicio del servicio de patrocinio, que considere mínimamente:
  - 2. Procedimientos de registro de los actuados llevado adelante por el abogado SIJPLU**, desde el inicio del proceso judicial hasta su conclusión (ejecución de la sentencia), que considere mínimamente:



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- 3. Procedimientos de archivo de los actuados llevado adelante por el abogado SIJPLU**, desde el inicio del proceso judicial hasta su conclusión (ejecución de la sentencia), que considere mínimamente:
- 4. Proceso de archivo central y archivo centros SIJPLU llevados adelante por el encargado de archivo central y responsables de los centros SIJPLU**, que considere mínimamente:
  - a. Codificación del expediente (pasivo).
  - b. Plazos y formas de remisión a archivo central y archivo centros SIJPLU.
  - c. Expedientes ordenados por gestión y por abogado.
  - d. Base de datos de los expedientes archivados en archivo central y archivo centros SIJPLU.
  - e. Detalle de documentación archivada por gestión, correspondientes a todos los servicios, detalle de informes estadísticos para fines de seguimiento de ejecución del POA, entre otros.
- 5. Procedimientos de desarchivo central y desarchivo en los centros SIJPLU, llevados adelante por el encargado de archivo central y responsables de los centros SIJPLU respectivamente**, que considere mínimamente:
  - a. Nota de solicitud de desarchivo de expediente por parte del usuario, dirigida a la Jefa del SIJPLU que indique, nombre del usuario, tipo de materia y gestión entre otros indicando las razones de la solicitud.
  - b. Acta de entrega de expediente al abogado con indicación de tiempo de entrega de la documentación por el responsable de archivo, registrada en la base de datos del archivo central, firmada por el emisor y receptor.
- 6. Procedimientos de devolución de expedientes (pasivo) a solicitud del usuario conservados en el archivo central y archivo centros SIJPLU llevados adelante por el encargado de archivo central y responsables de los centros SIJPLU**, que considere mínimamente:
  - a. Nota de solicitud de devolución de expediente (pasivo), por parte del usuario dirigida a la Jefatura del SIJPLU que indique el nombre del abogado patrocinador, nombre del usuario, tipo de materia y gestión indicando las razones de la solicitud.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

- b. Obtención de una fotocopia del expediente.
- c. Acta de entrega del expediente al usuario firmada por el emisor y receptor, registro en la base de datos de archivo central y/o responsable SIJPLU.

**R-12.** Coordinar con la Dirección General de Asuntos Administrativos y la Dirección General de Asuntos Jurídicos que permitan desarrollar todas las acciones para la inclusión de los procedimientos citados precedentemente en el Manual de Procesos y Procedimientos correspondientes al área del SIJPLU, hasta lograr su aprobación mediante Resolución Ministerial y la difusión correspondiente.

**Comentario:** Recomendaciones aceptadas.

### 3.4 OBSERVACIONES EN LA GENERACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS

Los abogados dependientes de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional - SIJPLU elaboran informes mensuales referidos a las actividades realizadas, adjuntando reportes estadísticos para los siguientes fines:

1. Para la verificación de los indicadores del POA.
2. Para conocimiento de la jefatura del SIJPLU del trabajo realizado por los abogados.
3. Para la toma de decisiones de las instancias superiores en beneficio de la sociedad.

Conforme a la evaluación de la cantidad de casos reportados en los servicios de orientación jurídica y patrocinio legal, se ha verificado diferencias con relación a los respaldos documentales que evidencian dicho trabajo, como ejemplo se cita:

#### Servicio de Orientación Jurídica:

CENTRO DE SIJPLU	INFORME DE ACTIVIDADES				S/G. ANEXO-CUADRO ESTADÍSTICO	SEGÚN RECUENTO FÍSICO DE FUA's
	ABOGADO	MES	N° DE INFORME	DATOS S/G INFORME		
Max Paredes	Dra. Martha B. Rosales Jurado	Febrero	25/2018	161	70	73
	Dr. Franz Quintanilla	Febrero	25/2018	278	210	205
	Dr. Waldo G. Machicao Castillo	Agosto	66/2018	55	55	61
	Dr. Franz O. Quintanilla Gosalvez	Marzo	32/2018	275	201	248
El Prado	Dr. Waldo G. Machicao Castillo	Febrero	26/2018	87	79	61





## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

### Servicio de Patrocinio Legal:

CENTRO DE SIJPLU	INFORME DE ACTIVIDADES				S/G. ANEXO-CUADRO ESTADÍSTICO	SEGÚN RECUESTO FÍSICO DE FUA's
	ABOGADO	MES	N° DE INFORME	DATOS S/G. INFORME		
Max Paredes	Dra. Martha B. Rosales Jurado.	FEBRERO	25/2018	60	48	59
	Dr. Marcela Ayala Muñoz.	FEBRERO	26/2018	33	33	31
	Dra. Martha b. Rosales Jurado.	ABRIL	39/2018	181	105	104

Al respecto, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N°59/2018 de 8 de mayo de 2018, *Artículo 16* el inciso c), referido al (Seguimiento a la Ejecución del POA), establece:

*“La Dirección General de Planificación, es responsable de generar reportes periódicos de la ejecución del POA donde se establezcan los avances conseguidos respecto a los esperados para cada acción de corto plazo, de acuerdo a los plazos, condiciones y especificaciones establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, solicitud de otras instancias internas y/o externas y a la conclusión de la gestión fiscal”.*

*“Los reportes estarán basados en información confiable y actualizada y detallados o agregados según las instancias y los niveles jerárquicos interesados”*

Asimismo, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N°59/2018 de 8 de mayo de 2018, Artículo 17. (Evaluación Periódica de la Ejecución del POA), señala:

*“(…) En caso de haberse detectado desvíos entre los resultados intermedios logrados y los resultados intermedios esperados, el Ministro o la Ministra de Justicia y Transparencia Institucional, basado en los informes y recomendaciones recibidas, instruirá las medidas correctivas necesarias para reorientar oportunamente el desarrollo de la acción de corto plazo y, de corresponder, pautas de perfeccionamiento para aquellas que se encuentren en riesgo de desvío (...)”*

Por su parte, los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobado mediante Decreto Supremo N° 3246, de 05 de julio de 2017 en el





## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

parágrafo I y II, del artículo 11 (*Responsabilidad por los Planes Operativos Anuales en Cada Entidad del Sector Público*), determina:

*“La formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual, es responsabilidad de la Máxima Autoridad Ejecutiva, y de todos los servidores públicos involucrados, en el ámbito de sus funciones.*

Lo observado se debe a la falta de control interno en todas las instancias de generación de la información que debieran aplicar los abogados, así como de supervisión del inmediato superior con relación al alcance de las metas programadas.

Esto ha ocasionado, que los datos reportados en la ejecución física en el POA sean erróneos.

### Recomendación

Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia a los artículos 16 (*Seguimiento a la Ejecución del POA*) y 17 (*Evaluación Periódica de la Ejecución del POA*), del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones, dispone que el Viceministro de Justicia y Derechos Fundamentales, a través del Director General de Justicia y Derechos Fundamentales, instruya a la Jefa de la Unidad SIJPLU, en coordinación con todo el personal dependiente:

**R-13.** Elaborar y emitir los informes estadísticos, con diligencia profesional y el respaldo documental que evidencie los datos informados; asegurándose que contengan todos los movimientos del mes con integridad y exactitud, en el entendido de dicha información valida los resultados obtenidos en la ejecución física del POA.

**Comentario:** Recomendaciones aceptadas.

### 3.5 ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA UNIDAD DE SIJPLU SIN CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Se ha verificado que en la Unidad de SIJPLU, durante la gestión 2018 se han producido movimientos internos. En respuesta a solicitud de información efectuada respecto al reporte de rotación de personal de los servidores públicos dependientes de la Unidad de SIJPLU durante la gestión evaluada, la Unidad de Recursos Humanos, a través de Nota Interna N°



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

MJTI-UAI-158/2019 de 17 de julio de 2019, hace conocer que no coordina para operativizar dicha acción, señalando lo siguiente:

*“c) ...se aclara que la rotación del personal de la Unidad SIJPLU debe ser consultada directamente a la Jefatura de SIJPLU, por cuanto la Estructura Organizacional, no define el lugar de prestación de servicios del personal dependiente de esa Unidad”*

Al respecto el Manual de Puestos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional aprobado con Resolución Ministerial 87/2018 de 10 de julio de 2018, establece:

### *“JEFE UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS*

#### *Funciones específicas*

*Dirigir la programación e implementación de los subsistemas de dotación, evaluación, movilidad, capacitación y registro del personal del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.*

### *PROFESIONAL EN RECURSOS HUMANOS*

#### *Funciones específicas*

*Elaborar reportes de incorporación y movilidad funcionaria”*

Esta situación acontece por falta de coordinación, comunicación oportuna para la operativización de la rotación del personal al interior de la Unidad de SIJPLU. Asimismo, porque la estructura organizacional no define el lugar de prestación de servicios de los abogados de SIJPLU.

Lo mencionado ha dado lugar a que la Unidad de Recursos Humanos desconozca la movilidad funcionaria de los servidores públicos del SIJPLU afectando a la actualización de la información del personal de la unidad.

Asimismo, el desconocimiento de cambios de personal en la unidad del SIJPLU a nivel nacional, no solo crea desfases en la actualización de información, sino que da lugar a la existencia de riesgos relacionados con el cumplimiento de procedimientos administrativos relacionados con la devolución y reasignación de activos, entrega de oficinas y salvaguarda de la información y documentación que origina ante los cambios de personal.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

### Recomendación

Recomendamos al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en observancia a las funciones específicas de los cargos de Jefe de Recursos Humanos y Profesional en Recursos Humanos registrado en el Manual de Puestos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, instruya a la Jefa de la Unidad de SIJPLU en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos:

- R-14.** Comunicar a la Unidad de Recursos Humanos, en forma detallada y oportuna, adjuntando documentos de autorización (Memorándums y otros), todos los movimientos de personal al interior de la Unidad del SIJPLU, para que la Unidad de Recursos humanos tome conocimiento, efectúe el registro y control de los cambios de personal que se generan.
- R-15.** Hacer llegar una copia del memorándum de movimiento de personal a la Unidad Administrativa para que se efectúen las acciones que correspondan en cuando a la devolución y reasignación de activos fijos entre otros.

**Comentario:** Recomendaciones aceptadas.

### 4. CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados de la Auditoría Operacional a la operación “Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población”, que comprende los servicios de Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial y Patrocinio Legal, ejecutados por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional - SIJPLU del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional a nivel nacional y de acuerdo al acápite II. Resultados de la Evaluación concluimos que:

La Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, alcanzó el grado del 88,05% de eficacia en la operación “Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población”, otorgados a través de los servicios de: Orientación Jurídica, Conciliación Extrajudicial y Patrocinio Legal.



## INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019

Conforme los parámetros desarrollados en coordinación con la Jefa de la Unidad del SIJPLU, el grado de eficacia alcanzado se encuentra en el rango entre el 76% al 100% con la calificación de Muy bueno (Óptimo).

Las causas que afectaron para no alcanzar el 100% de eficacia, se reportaron en observaciones de control interno relevantes.

Consideramos importante señalar que las recomendaciones formuladas en el presente informe, tienen por objeto mejorar las operaciones de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

### 5. RECOMENDACIÓN

De conformidad a la Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27/08/2012, Norma Básica NE/CE-018 Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna emitida por la CGE, Numeral 306 referido a Comunicación de Resultados, incisos 09; 10 y 11 se sugiere al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en concordancia con la validación del presente informe:

- a) Expresar pronunciamiento escrito sobre la aceptación o no, de las recomendaciones dentro los diez días hábiles a partir de la fecha de recepción del presente informe. En caso de no aceptación, deberá fundamentar su decisión.
- b) En consistencia al pronunciamiento sobre las recomendaciones, dentro los diez días hábiles siguientes de vencido el plazo establecido en el párrafo anterior, formular el Cronograma de Implantación de las mismas, con firmas de su autoridad y los responsables de su ejecución, estableciendo tareas a realizar y plazos de inicio y finalización para la implantación de cada una de ellas, con la finalidad de subsanar las debilidades de control interno detectadas, de manera que constituya una base referencial para que la Unidad de Auditoría Interna efectúe el seguimiento respectivo al cumplimiento de las recomendaciones.
- c) Inmediatamente de la emisión de los formatos 1 y 2, remitir copia del pronunciamiento de la aceptación y el cronograma de implantación de las recomendaciones al Órgano Rector del Control Gubernamental (CGE), adjuntando copia de los documentos que demuestren que se ha instruido formalmente el



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



**INFORME MJTI - UAI - INF. N° 025/2019**

cumplimiento de las recomendaciones, delegando responsables, plazos y condiciones para su ejecución.

Es cuanto se informa a su Autoridad para fines consiguientes.

Lic. María Angélica Méndez Lazcano  
JEFA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL  
TPN N° E-553/99; CAUOM - 216; CAUB - 10364



## CAPÍTULO VIII

### 8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 8.1 CONCLUSIONES

##### 8.1.1. EN CUANTO A LA AUDITORÍA

Consecuente a la realización de la Auditoría Operacional a la Unidad de SIJPLU se emitió un Pronunciamiento Independiente sobre el grado de eficacia de las operaciones en los procesos y procedimientos en el acceso a la justicia gratuita, correspondiente a la gestión 2018, de conformidad con los criterios establecidos en el POA y Reglamentos aplicables.

En cuanto a la determinación del grado de cumplimiento y alcance de las metas para cada servicio de la Unidad de SIJPLU, la eficacia alcanzada en su servicio de Orientación Jurídica fue de 93.82%, Conciliación Extrajudicial 94.83% y Patrocinio Legal alcanzó una eficacia del 75.86%, en conformidad con los resultados de evaluación y según parámetros establecidos en el POA 2018, se determinó la eficacia de la Unidad de SIJPLU mediante la sumatoria de los resultados de los servicios, ponderada entre los valores porcentuales establecidos conforme a la programación de las metas, se alcanzó una EFICACIA de 88.05%.

Conforme los parámetros desarrollados en coordinación con la Jefa de la Unidad del SIJPLU, el grado de eficacia alcanzado se encuentra en el rango entre el 76% al 100% con la calificación de Muy bueno (Óptimo)

Las causas que afectaron para no alcanzar el 100% de eficacia, fueron reportados en el informe de auditoría en el numeral III. Asimismo, emergente de la evaluación del control interno, hemos identificado deficiencias relacionadas con el objeto de auditoría que corroboran nuestros resultados, y cuyas acciones correctivas coadyuvarán en la mejora del diseño, implantación y funcionamiento de los Procesos de Acceso a la Justicia Gratuita de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU).

##### 8.1.2. EN CUANTO AL TRABAJO DIRIGIDO

Con el presente trabajo de auditoría, se contribuyó a la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, así también se coadyuvó al crecimiento intelectual y formación profesional de los postulantes al Trabajo Dirigido, y como resultado se concluye que:

- ❖ Se implantaron todos los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera universitaria respecto a los requerimientos durante el proceso de la auditoría realizada.



- ❖ Se adquirió experiencia laboral y de campo en la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de transparencia institucional en las tres etapas (planificación, ejecución y comunicación de resultado) de la Auditoría asignada, aplicando normativa general y específica, así como disposiciones legales para su realización.
- ❖ Se obtuvo conocimiento sobre la ejecución de las auditorías gubernamentales y la aplicación de la Ley 1178, las Normas de Auditoría Operacional y las disposiciones legales y jurídicas, constituyéndose en el producto final del trabajo realizado.

## 8.2 RECOMENDACIONES

De conformidad a la Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27/08/2012, Norma Básica NE/CE-018 Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna emitida por la CGE, Numeral 306 referido a Comunicación de Resultados, incisos 09; 10 y 11 se sugiere al Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en concordancia con la validación del presente informe:

En consistencia al pronunciamiento sobre las recomendaciones, formular el Cronograma de Implantación de las mismas, estableciendo tareas a realizar y plazos de inicio y finalización para la implantación de cada una de ellas, con la finalidad de subsanar las debilidades de control interno detectadas, de manera que constituya una base referencial para que la Unidad de Auditoría Interna efectúe el seguimiento respectivo al cumplimiento de las recomendaciones.





## BIBLIOGRAFIA

- ❖ WHITTINGTON Ray, PANY Kurt, “Principios De Auditoria”, Editorial Mc Graw Hill, México DF, 2005.
- ❖ Hernández Fernández C. y Baptista 2010 Metodología de la Investigación
- ❖ Rodríguez, Francisco - Introducción a la Metodología de las Investigaciones Sociales, La Habana: Editora Política, 1994
- ❖ Hernández Sampieri Roberto – Metodología de la Investigación, México: MCGRAW-HILL Interamericana, 2010.
- ❖ Murillo, Enrique - La Función del Auditor. AOB News, 2013.
- ❖ Carlos R, Coronel Tapia. "Auditoria en Base a Riesgos y Modelos de Negocios". Edición Primera. La Paz-Bolivia.
- ❖ Gabriel A. Vela, Quiroga Auditoría Interna. "Un Enfoque Prospectivo". Edición Primera. La Paz-Bolivia.
- ❖ Constitución Política del Estado de fecha 25 de enero de 2009.
- ❖ Ley 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales – SAFCO (20 de Julio de 1990)
- ❖ Plan Estratégico Institucional 2016 -2020
- ❖ Contraloría General del Estado CENCAP - Técnicas y Procedimientos de Auditoría.
- ❖ Normas Generales de Auditoría Gubernamental Resolución CGE/094/2012, 27 de agosto de 2012 NE/CE–011.
- ❖ Normas de Auditoría Operacional Resolución CGE/057/2016, 06 de julio de 2016 NE/CE–072.
- ❖ Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental CI/08.
- ❖ Guía para la aplicación de los principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, CI/10 de la CGE.
- ❖ Normas Básicas del Sistema de Presupuesto Resolución Suprema N° 225558.
- ❖ Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO)
- ❖ Decreto Supremo N° 29894 de fecha 07 de febrero de 2009.
- ❖ Resolución Ministerial, N° 025/2019.
- ❖ Apuntes propios.



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE  
LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)  
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

---



# ***ANEXOS***



**ANEXO 1**  
**MEMORÁNDUM DE ASIGNACIÓN DE AUDITORIA OPERATIVA A SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU)**

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL  
MEMORANDUM  
MJTI-UAJ-N° 046/2019

OR-12/1

DE : Lic. María Angélica Méndez Lazcano  
JEFE UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

A : Lic. Jenny Morales Núñez  
SUPERVISOR DE AUDITORIA

REF. : REASIGNACION DE AUDITORIA OPERATIVA AL SIJPLU

FECHA: La Paz, 3 de junio de 2019

De mi consideración:

En cumplimiento al Programa Operativo Anual (Reformulado) – Gestión 2019 de la U.A.I., y por instrucción de esta Jefatura, a partir de la fecha, en su calidad de Supervisor de Auditoría, deberá dar cumplimiento a la siguiente actividad:

- Auditoria Operativa al Proceso de Acceso a la Justicia Plural y el Sistema de Conciliación y Arbitraje correspondiente a la gestión 2018.

El equipo asignado a su cargo, para el cumplimiento de dicha actividad está compuesto por:

Nombres	Cargo	Tiempo Asignado
Lic. Jenny Morales Núñez.	Supervisor	17 días hábiles
Lic. Leonela Tarquino Fabián	Auditora	35 días hábiles
Lic. Nilda Ríos Poma	Consultor Auditor	35 días hábiles
Egr. Amílcar J. López Flores	Pasante Tr.D.	35 días hábiles
Egr. Ademar López Salgado	Pasante Tr.D.	35 días hábiles
Egr. Lindsey Fabiola Zegarra Espinoza	Pasante Tr.D.	35 días hábiles
Milton Jorge Apaza Condori	Pasante Tr.D.	35 días hábiles
Sergio Alejandro Chambi Canqui	Pasante Tr.D.	35 días hábiles

Debiendo entregar informe y papeles de trabajo cerrados hasta el 25/07/2019. Recomiendo a usted el debido cuidado, diligencia profesional y el cumplimiento a lo establecido en las Normas de Auditoria Gubernamental en la ejecución del trabajo en el tiempo estrictamente asignado.

Con este motivo le saludo atentamente.

Lic. María Angélica Méndez Lazcano  
JEFE UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL  
TPN N° E-553/99; CAUOR - 216; CAUB - 10364

Lic. Jenny Morales Núñez  
SUPERVISORA DE AUDITORIA  
CAUOR - 797; CAUB 2182  
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

MAML/dml  
c.c. Archivo UAI



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



**ANEXO 2**  
**PLANILLAS DE DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS**  
**CONCLUSIÓN GENERAL DE LA EFICACIA**



UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

OC-1.1

AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJPLU  
Del 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018

CONCLUSIÓN GENERAL DE LA EFICACIA DE LA OPERACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITOS A LA POBLACIÓN A CARGO DEL SIJPLU

EN CUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO V. 20 Ver P/T OC-3.1.4

La operación Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población se ejecutó a través de los servicios: orientación jurídica, conciliación extrajudicial y patrocinio legal que fueron objeto de la auditoría.

Los resultados de eficacia de cada servicio fueron ponderados de acuerdo a los parámetros establecidos en el POA -2018 de la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, conforme se expone a continuación:

PROGRAMADO SEGÚN POA				RESULTADOS DE EFICACIA		
CÓDIGO	OPERACIÓN	POND.	INDICADORES META	PROG.	POR SERVICIO	PONDERADO
1.1.3	Prestación de servicios de acceso a la justicia gratuitos a la población	100%	N° de orientaciones jurídicas realizados por los SIJPLU que han concluido.	33%	93,82%	30,96%
			N° de servicios de conciliación efectuados por los SIJPLU.	33%	94,83%	31,29%
			N° de servicios de patrocinio legal brindados por los SIJPLU.	34%	75,86%	25,79%
TOTAL PROGRAMADO				100%	ALCANZADO	88,05%

La eficacia del SIJPLU (ES), es la sumatoria de la eficacia de los servicios integrantes (Orientación jurídica + conciliación + patrocinio legal) ponderada entre los valores porcentuales asignados conforme la programación de las metas, es decir:

$$ES = 93,82\% (0,33) + 94,83\%(0,33) + 75,86\%(0,34) = 88,05\%$$

08-9.1.37

La operación denominada "Prestación de Servicios de Acceso a la Justicia Gratuitos a la Población" brindados a través de los servicios de orientación jurídica, conciliación extrajudicial y patrocinio legal ejecutados por la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, alcanzó el grado del 88,05% de eficacia.

De acuerdo a los parámetros de medición establecidos por la entidad y los criterios de calificación (desempeño de la eficiencia) validados con la Jefa de la Unidad del SIJPLU, el grado de eficacia alcanzado se enmarca en el parámetro de eficacia MUY BUENO (Óptimo). Entre el 76% al 100%.

*[Handwritten signatures]*





**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**



**ANEXO 2.1  
PLANILLAS DE DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS  
MATRIZ DE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJPLU

Del 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018

**MATRIZ DE EFICACIA**

EN CUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO IV. 1 y 2 Ver P/T OC-3.1.4

SERVICIO	PROGRAMA OPERATIVO ANUAL - POA		REF. PT	INDICADOR	RESULTADO PORCENTAJE DE EFICACIA (%)	EFICACIA PONDERADA (%)	PARAMETROS DE EFICACIA APLICADO	CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A LA JUSTICIA
	PROGRAMACIÓN POA	PONDERACIÓN META						
ORIENTACION JURIDICA	OP-6/16.1.5 36000	OP-6/15.1.5 33%	OC-4.1/1.1 ✓	ESOJ= $\frac{2560}{2718} \times 100$	93.82 <i>OC-4/1/1.1</i>	30.96	<i>1 OC-4/1-1.3</i> Según el anexo del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro 59/2018 del 8 de mayo del 2018, para la calificación de la EFICACIA se considera los siguientes parámetros:	EFICAZ
CONCILIACION	4000	33%	OC-4.2/1.1 ✓	EC= $\frac{3265}{3443} \times 100$	94.83	31.29		
PATROCINIO LEGAL	1400 ✓	34%	OC-4.3/1.1 ✓	ESPL= $\frac{1082}{1400} \times 100$	75.86	25.79	Entre el 75% al 100% Muy bueno (Optimo)	
<b>TOTAL META PONDERADA</b>		<b>100%</b>				<b>88.05</b>		

*OC-4/1-1.3*

**OBJETIVO :** Emitir un pronunciamiento sobre la eficacia de los procesos de los servicios integrales de justicia plurinacional, correspondiente a la gestión 2018 que presta la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional - SIJPLU; de conformidad con los criterios establecidos en el POA, Reglamentos, Manuales de Procesos y Procedimientos aplicables.

**ALCANCE:** El alcance comprendió en los Formularios Unicos de Atención; Actas de acuerdo Total, Parcial, Registros de Conclusión por no Entendimiento, por Inasistencia, por Abandono; Expedientes, Memoriales. Emitidos por los abogados y conciliadores del 02 de enero al 31 de diciembre de 2018.

**CONCLUSIÓN** En base a los resultados de la evaluación realizada en *OC-4.1/3, OC-4.2/3, OC-4.3/3*, en aplicación al programa de trabajo P/T OC-3.1, y aplicación de los indicadores validados y aplicados ver en P/T *OC-4.1/1, OC-4.2/1, OC-4.3/1*, los procesos de los servicios de: orientación jurídica, conciliación extrajudicial y patrocinio legal brindados por la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional - SIJPLU, alcanzaron el 88%, que según el anexo del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018, se enmarcaría en el parámetro de eficacia Muy bueno (Optimo). *Ver en OC-4/1-1.3*  
*x grado de eficacia equivalente al*


*Dina Ruiz*



**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**



**ANEXO 2.2  
PLANILLAS DE DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS  
EFICACIA DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA**



**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**  
AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJPLU  
Del 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018  
**PLANILLA ANALÍTICA DE EVALUACIÓN EFICACIA DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURIDICA** OC-4.1/2.1

EN CUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO 15 Ver. P/T OC-3.1.1

DENOMINACIÓN	INDICADOR DE EFICACIA	INTERPRETACIÓN	PARAMETROS DE EFICACIA
Eficacia del servicio de orientación jurídica	<p>Para medir la eficacia del servicio de Orientación Jurídica se considerará:</p> <p><b>Indicador:</b> Eficacia del Servicio de Orientación Jurídica (ESOJ).</p> <p><b>Numerador:</b> Números de Formularios Unicos de Atención (NFUA).</p> <p><b>Denominador:</b> Número de Orientaciones Jurídicas Programadas (OJP).</p> <p align="center"><math>ESOJ = \frac{NFUA}{OJP} \times 100</math></p> <p>Se considerará válidos los Formularios Únicos de Atención FUA, emitidas por los abogados del SIJPLU que cumplan con los atributos establecidos y validados.</p>	<p>El <b>indicador</b> muestra la eficacia del Servicio de Orientación Jurídica.</p> <p>El <b>numerador</b> señala el número de FUA validos conforme a la verificación y validación de los atributos.</p> <p>El <b>denominador</b> hace referencia al N° de orientaciones programas según formulario N°2 anexo del Programa Operativo Anual 2018 del MJTI.</p> <p>El <b>resultado</b> El resultado en porcentaje muestra el grado de eficacia del servicio de orientación jurídica.</p>	<p>Según el anexo del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018, para la calificación de la EFICACIA se considera los siguientes parámetros:</p> <p>Entre el 76% al 100% Muy bueno (Óptimo) Entre el 51% al 75% Buen Nivel (Cumplido) Entre el 26% al 50% Regular – Razonable (en proceso de ejecución) Entre el 0% al 25% Deficiente-Bajo (sin ejecución - INEFICAZ).</p>

**CALCULO DEL INDICADOR**

NÚMERO DE ORIENTACIONES JURIDICAS (TAMAÑO DE LA MUESTRA)	NÚMERO DE FORMULARIOS UNICOS VALIDOS	INDICADOR	RESULTADO PORCENTAJE DE EFICACIA	PARAMETROS DE EFICACIA	CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE DE ORIENTACIÓN JURIDICA	REF. P/T
2,718 (*)	2,550	$ESOJ = \frac{NFUA}{OJP} \times 100$  $ESOJ = \frac{2,550}{2,718} \times 100 = 94$  OC-4.2/1.1	94%	Según el anexo del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018, para la calificación de la EFICACIA se considera los siguientes parámetros:  Entre el 76% al 100% Muy bueno (Óptimo) Entre el 51% al 75% Buen Nivel (Cumplido) Entre el 26% al 50% Regular – Razonable (en proceso de ejecución) Entre el 0% al 25% Deficiente-Bajo (sin ejecución - INEFICAZ).	EFICAZ	OC-1.1

**OBJETIVO :** Verificar la eficacia de los procesos del servicio de orientación jurídica brindado por el SIJPLU dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

**ALCANCE:** El alcance comprenderá el analisis de los Formularios Unicos de Atención - FUA emitidos del 02 de enero al 31 de diciembre de 2018.

**CONCLUSIÓN:** En base a los resultados de la evaluación y aplicación del indicador y parámetros de medición, se concluye que le proceso del servicio de orientación jurídica, brindados por el Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, entre el 02 de enero al 31 de diciembre 2018, fueron eficaces de acuerdo al parámetro de eficacia del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018.

**ACLARACIÓN** (\*) Según muestreo estadístico se determino el tamaño de 2500 Ver P/T OC-4.1/4.1.1 y por la extensión de la muestra y diferencia explicada Ver P/T OC-4.1/4.1.2.3 se alcanzo a 2.718 que representa a la población de 36.000 servicios de orientación jurídicas programadas en el Programa Operativo Anual POA.





**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**



**ANEXO 2.3  
PLANILLAS DE DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS  
EFICACIA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL**

**AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJ**  
Del 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018 OC-4.2/2.1

**PLANILLA ANALÍTICA DE EVALUACIÓN EFICACIA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN**  
EN CUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO **4.4** Ver. P/T **OC-3.1.2**

DENOMINACIÓN	INDICADOR DE EFICACIA	INTERPRETACIÓN	PARAMETROS DE EFICACIA
Eficacia del servicio de conciliación	<p>Para medir la eficacia del servicio de conciliación se considerará: Indicador: Eficacia del Servicio de Conclusión (ESC)</p> <p>Numerador: Número de Actas de acuerdo Total (NAT). Número de Actas de acuerdo Parcial (NAP). Número Registros de Conclusión por no Entendimiento (NRCNE). Número Registro de Conclusión por Inasistencia (NRCI). Número Registro de Conciliación por Abandono (NRCA). Número Acta de Registro por Abandono (ARA).</p> <p>Denominador: Número de Conciliaciones Programadas (NCP)</p> $Ec = \frac{NAT+NAP+NRCNE+NRCI+NRCA+ARA}{NCP} \times 100$ <p>Las Actas de Acuerdo Total Conciliatorio, Actas de Acuerdo Parcial, Registro de Conclusión de la Conciliación y Actas de registro por abandono emitidas por el centro de conciliación SIJPLU, serán considerados siempre y cuando cumplan con los atributos establecidos y validados.</p>	<p>El indicador mide la eficacia del Servicio de Conciliación.</p> <p>El numerador señala el número de Actas de acuerdo total, parcial y registros de conclusión por no entendimiento, inasistencia y abandonos validos conforme a la verificación y validación de los atributos.</p> <p>El denominador hace referencia al N° de orientaciones programas según formulario N°2 anexo del Programa Operativo Anual 2018 del MJTI.</p> <p>El resultado en porcentaje muestra el grado de eficacia del servicio de conciliación.</p>	<p>Según el anexo del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018, para la calificación de la EFICACIA se considera los siguientes parámetros:</p> <p>Entre el 76% al 100% Muy bueno (Óptimo) Entre el 51% al 75% Buen Nivel (Cumplido) Entre el 26% al 50% Regular – Razonable (en proceso de ejecución) Entre el 0% al 25% Deficiente-Bajo (sin ejecución INEFICAZ).</p>

NUMERO DE CONCILIACIONES PROGRAMADA -POA (MUESTRA)	NÚMERO DE CONCILIACIONES VALIDAS	INDICADOR	RESULTADO PORCENTAJE DE EFICACIA	PARAMETROS DE EFICACIA APLICADO	CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACION	REF. P/T
OC-4.2/4.1 3,443	OC-4.2/3.1 3,265	$EC = \frac{NAT+NAP+NRCNE+NRCI+NRCA+ARA}{NCP} \times 100$ $EC = \frac{3,265}{3,443} \times 100 =$ <p align="center">OC-4.2/1.1</p>	95%	<p>Según el anexo del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018, para la calificación de la EFICACIA se considera los siguientes parámetros:</p> <p>Entre el 76% al 100% Muy bueno (Óptimo)</p>	EFICAZ	OC-1.1

**OBJETIVO:** Verificar la eficacia del proceso del servicio de conciliación brindado por el SIJPLU dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

**ALCANCE:** El alcance comprenderá las Actas de acuerdo Total, Actas de acuerdo Parcial, Registros de Conclusión por no Entendimiento, por Inasistencia, por Abandono y Acta de Registro por Abandono, emitidos por los abogados conciliadores del 02 de enero al 31 de diciembre de 2018.

**CONCLUSIÓN:** En base a los resultados de la evaluación y aplicación del indicador y parámetros de medición, se concluye que el proceso del servicio de conciliación, brindados por el Centro de Conciliación Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, entre el 02 de enero al 31 de diciembre 2018, fueron eficaces de acuerdo al parámetro de eficacia del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018.

SEP 2018  
J.M.N.  
*[Firma]*






**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**



**ANEXO 2.4  
PLANILLAS DE DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS  
EFICACIA DEL SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL**



**UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**  
AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJPLU  
Del 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018

**OC-4.3/2.1**

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

PLANILLA ANALÍTICA DE EVALUACIÓN EFICACIA DEL SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL

Punto **15** del Programa de trabajo (Ver en **OC-3.1.3**)

DENOMINACIÓN	INDICADOR DE EFICACIA	INTERPRETACIÓN	PARAMETROS DE EFICACIA
Eficacia del servicio de patrocinio legal	<p>Para medir la eficacia del servicio de Patrocinio Legal se considerará:</p> <p><b>Indicador:</b> Eficacia del Servicio de Patrocinio Legal (ESPL)</p> <p><b>Numerador:</b> Número de Expedientes Válidos según Atributos (NEV)</p> <p><b>Denominador:</b> Número de Servicios de Patrocinio Legal Programados conforme a POA - 2018 (NSPLP)</p> $ESPL = \frac{NEV}{NSPLP} \times 100$ <p>Se considerará el expediente verificándose el nombre del usuario, nombre del abogado, el centro de atención SIJPLU, departamento, tipo de materia, tipo de demanda y último actuado del caso. Para ser válido el expediente se verificará los atributos establecidos y validados del último actuado.</p>	<p>El indicador es para obtener el resultado del índice de eficacia.</p> <p>El numerador hace referencia a los expedientes válidos conforme a la verificación y validación de los atributos del último actuado.</p> <p>El denominador es extraído del formulario N° 2 - determinación de operaciones, anexo del Programa Operativo Anual POA - 2018 del MJTI que indica N° de servicios de patrocinio legal brindados por los SIJPLU.</p> <p>El resultado en porcentaje muestra el grado de eficacia del servicio de patrocinio legal.</p>	<p>Según el anexo del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018, para la calificación de la EFICACIA se considera los siguientes parámetros:</p> <p>Entre el 76% al 100% Muy bueno (Optimo)</p> <p>Entre el 51% al 75% Buen Nivel (Cumplido)</p> <p>Entre el 26% al 50% Regular - Razonable (en proceso de ejecución)</p> <p>Entre el 0% al 25% Deficiente-Bajo (sin ejecución - INEFICAZ).</p>

**CALCULO DEL INDICADOR**

NÚMERO DE EXPEDIENTES VÁLIDOS SEGÚN ATRIBUTOS	NÚMERO DE SERVICIOS DE PATROCINIO LEGAL PROGRAMADOS CONFORME A POA - 2018	INDICADOR	RESULTADO PORCENTAJE DE EFICACIA	PARAMETROS DE EFICACIA	CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE DE PATROCINIO	REF. P/T
1,062.00	1,400.00	$ESPL = \frac{NEV}{NSPLP} \times 100$ $ESOJ = \frac{1,062}{1,400} \times 100 = 76$	76%	<p>Según el anexo del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018, para la calificación de la EFICACIA se considera los siguientes parámetros:</p> <p>Entre el 76% al 100% Muy bueno (Optimo)</p> <p>Entre el 51% al 75% Buen Nivel (Cumplido)</p> <p>Entre el 26% al 50% Regular - Razonable (en proceso de ejecución)</p> <p>Entre el 0% al 25% Deficiente-Bajo (sin ejecución - INEFICAZ).</p>	EFICAZ	

**OBJETIVO :** Verificar la eficacia de los procesos del servicio de Patrocinio Legal, brindado por la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU) dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

**ALCANCE:** El alcance comprenderá en la revisión de los expedientes de los casos de Patrocinio Legal, realizados por los abogados patrocinadores de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU), del 02 de enero al 31 de diciembre de 2018.

**CONCLUSIÓN:** En base a los resultados de la evaluación y aplicación del indicador y parámetros de medición, se concluye que el proceso del servicio de Patrocinio Legal, brindados por la Unidad de Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), entre el 02 de enero al 31 de diciembre 2018, fueron eficaces de acuerdo al parámetro de eficacia del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operación aprobado con Resolución Ministerial Nro. 59/2018 del 8 de mayo del 2018.



### ANEXO 3

## CÁLCULO DE LA MUESTRA DE LOS SERVICIOS SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
AUDITORIA OPERACIONAL A LOS  
PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA  
UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJPLU  
Del 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018

OC-4.1/4.1

#### CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

EN CUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO 1.1. Ver P/T OC-3.1

**OBJETIVO:** Determinar el el tamaño de la muestra equivalente al total de la revisión.

**CARACTERISTICAS DEL UNIVERSO:** El Universo esta constituido por el documento que certifica la provisión del Servicio de Orientación Jurídica en el SIJPLU.

**TAMAÑO:** Conforme a programación registrada en el Anexo 2 del Formulario de Programacion Operativa Anul del MJTI gestión 2018.

**UNIDAD DE MUESTREO:** Formulario Unico de Atención (FUA).

**TIPO DE MUESTREO:** Estadístico

$$n = \frac{N * Z^2 * P * q}{e * (N-1) / (Z^2) P * q}$$

Para ello se considerará

n =	Tamaño de la muestra	?
N =	Población	36.000
Z =	Nivel de confianza	1,96
e =	Error aceptal	1,94
p =	Probabilidades de ocurrencia del evento	50%
q =	Probabilidades de no ocurrencia del evento	50%

Nivel de confianza	
NIVEL DE CONFIANZA	VALOR CRITICO DE "z"
80	1,28
90	1,65
95	1,96
98	2,33
99	2,58
99,8	3,08
99,9	3,27

**CONCLUSIÓN:**

En aplicación del muestreo estadístico se determino que el tamaño de la muestra es 2. 500 Ver P/T OC -4.1/4.1.1

Así mismo se considerará los siguientes aspectos para la selección de los documentos sujetos a revisión

- **METODO DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA:** A criterio por abogado

- **EXTENCIÓN DE LA MUESTRA:** Formulrios Unicos de Atención hasta alcanzar la muestra del 6.94%





AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



**OC-4.1/4.1.1**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**  
**AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJPLU**  
**Del 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018**

**CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

EN CUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO **1.1** Ver P/T **OC-3.1**

**Valor de fórmula para poblaciones finitas**

- $n = \frac{(z)^2 p q N}{(N-1)^2 e + z^2 p q}$
- N Universo
- E Error muestra de 1 a 5%
- Z 1.96 (Niveles de confianza)
- P 0.50 (Probabilidad de éxito)
- Q 0.50 (probabilidad de fracaso)
- n ¿ ? (muestra a determinar)
- Para poblaciones menores de 100,000.

Para ello se considerará

n = Tamaño de la muestra	?	$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$
N = Población	36.000	
Z = Nivel de confianza	1,96	
e = Error aceptal	2	$n = \frac{34.574}{13,83}$
p = Probabilidades de ocurrencia del evento	50%	$n = 2.500$ <span style="color: red;">oc-4.1/4.1.2.3</span>
q = Probabilidades de no ocurrencia del evento	50%	

Ponderación en cuanto a la población:	=	2.500
		36.000
Ponderación en cuanto a la población:	=	6,94%

**OBJETIVO:** Ver P/T **OC-4/5.1**

**CONCLUSIÓN:**

SEP 2018
   
 J. M. N.



AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



**ANEXO 3.1**  
**CÁLCULO DE LA MUESTRA DE LOS SERVICIOS**  
**SERVICIO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL**

**OC-4.2/4.1**

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJPLU  
Del 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018  
MUESTRA

EN CUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO I.1 Ver. P/T OC-3.1.1 ✓

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL POA 2018		SEGÚN ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN					
REF. P/T	META	REF. P/T	CENTROS	TOTAL ACTA, REGISTROS POR NO ENTENDIMIENTO POR INASISTENCIA, ABANDONO Y ACTA DE REGISTRO (ABANDONO) PROPORCIONADO	PORCENTAJE	REF. P/T	
OP-6/5.1.5	4,000	OR-10/1.8 y OR-10/1.9	El Prado	1,062	27%	OC-4.2/3.1-1.1 al OC-4.2/3.1-1.3-11 ✓	
		OR-10/1.11	Max Paredes	808	20%	OC-4.2/3.1-2.1 al OC-4.2/3.1-2.3-31	
		OR-10/12	Ceja -Ceibo	1,311	33%	OC-4.2/3.1-3.1 al OC-4.2/3.1-3.3-4	
			Distrito 1	51	1%	OC-4.2/3.1-4.1 al OC-4.2/3.1-4.2-1	
			Distrito 2	52	1%	OC-4.2/3.1-5.1 al OC-4.2/3.1-5.2	
			Distrito 6	12	0%	OC-4.2/3.1-6.1 al OC-4.2/3.1-6.2	
			Distrito 7	116	3%	OC-4.2/3.1-7.1 al OC-4.2/3.1-7.2-20	
			Distrito 8	31	1%	OC-4.2/3.1-8.1 al OC-4.2/3.1-8.1-12	
		<b>TOTAL LA PAZ ENTREGADO</b>			<b>3,443</b>	<b>86%</b>	
		(*)	Cochabamba	557	14%		
Santa Cruz							
Sucre							
Potosi							
Beni							
<b>4,000</b>		<b>TOTAL</b>	<b>4,000</b>	<b>100%</b>			

*Conciliaciones Program.*

**FUENTE:** Programa Operativo Anual 2018 y actas de entrega de documentación por los coordinadores de los centros. ✓

**OBJETIVO:** Determinar la muestra para la revisión considerando la meta programada en el POA - 2018 ✓

**CONCLUSIÓN:** El universo esta dado por la meta establecida para el servicio de conciliación que comprende 4000 servicios de conciliación efectuados durante la gestión 2018. ✓

Sobre este universo, considerando la disponibilidad de información, se verificará los casos atendidos en el Departamento de La Paz, que alcanza a 3443 casos y representa el 86% de la meta establecida. ✓

*T Sumado*

(\*) Centros de conciliaciones que no serán objetos de revisión.

*Rui...*









AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL (SIJPLU) POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
**AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE ACCESO A LA JUSTICIA GRATUITA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE JUSTICIA PLURINACIONAL - SIJPLU**  
 Del 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2018

**CALCULO DE LA COBERTURA DEL SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL**

Ref. P/T **OC-3.1.3** [Punto (s): **1.1** del Programa]

**OBJETIVO:** Determinar la cobertura de revisión equivalente al total programado en el POA - 2018.  
**CARACTERISTICAS DEL UNIVERSO:** El Universo esta constituido por la cantidad de casos patrocinados, distinguidos por centros y por materias reportados por el SIJPLU.  
**COBERTURA:** Conforme a la programación registrada en el Formulario 2 - Determinación de Operaciones del Plan Operativo Anual - Gestión 2018 del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

**UNIDAD DE COBERTURA:** Casos patrocinados  
**TIPO DE COBERTURA:** Representativa de la programación

**PORCENTAJE PARA DETERMINAR LA COBERTURA:** Se ponderará el universo que es la cantidad de casos patrocinados, distinguidos por centros y por materias reportados por el SIJPLU

$$PM = \frac{NC}{RS} * 100\%$$

Para ello se considerará

- PM = Porcentaje representativo por centros
- RS = Total universo reportado por SIJPLU
- NC = Número de centros a nivel departamento La Paz

**REPRESENTACIÓN DE LA COBERTURA:** 1.- En base al porcentaje obtenido del universo la misma se aplicará al tamaño de la programación registrada en el Formulario 2 - Determinación de Operaciones del Plan Operativo Anual - Gestión 2018 del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

$$TC = PM * PR$$

Para ello se considerará

- TC = Tamaño de la cobertura
- PM = Porcentaje representativo por centros
- PR = Programación registrada en el POA - 2018

2.- Con el tamaño de la cobertura se determina el porcentaje por materias la cual sera aplicada al universo por materias:

$$M = \frac{PR}{RS}$$

Para ello se considerará

- M = Porcentaje
- PR = Programación registrada en el POA - 2018
- RS = Total universo reportado por SIJPLU

SEP 2019  
 J.M.M.

**CONCLUSIÓN:**

El universo comprende el total de la meta establecida en el POA de la gestión 2018, equivalente a 1.400 servicios de patrocinio legal brindados y tomando en cuenta la disponibilidad de la información se revisará 1.400 casos de servicios de patrocinio legal que corresponde al 100% de la meta establecida.

Considerando lo reportado por el SIJPLU mediante informe MJTI-VJDF-DGJDF-SIJPLU-INF N° 096/2019 del 15 de agosto de 2019 de los casos patrocinados por centros a nivel nacional se evidencio que el 84,21% corresponde al departamento de La Paz en relación al 100% a nivel nacional, por lo que la aplicación de la cobertura se efectua a los centros que reportaron más casos que es el departamento de La Paz.. Ver en: OC-4.3/5.1