

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	1 de 11

1. OBJETO

Establecer el procedimiento a ser aplicado en la ejecución de las Auditorías Operacionales a cargo de la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo

2. BASE NORMATIVA

- ✓ Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.
- ✓ Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento.
- ✓ Ley 1178, de 20 de julio de 1990, Administración y Control Gubernamentales.
- ✓ Decreto Supremo N° 23318-A, de 03 de noviembre de 1992, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, y sus modificaciones.
- ✓ Resolución N° CGE/094/2012, de 27 de agosto de 2012, emitida por la Contraloría General del Estado, por la que aprueba las Normas de Auditoría Gubernamental, Código NE/CE-011.
- ✓ Resolución N° CGE/093/2022, de 09 de noviembre de 2022, emitida por la Contraloría General del Estado, por la que aprueba las Normas Básicas de Auditoría Operacional (NE/CE-072), tercera versión.

3. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación obligatoria en la realización de Auditorías Operacionales en la Defensoría del Pueblo.

4. RESPONSABILIDADES

Serán responsables de la aplicación del presente procedimiento:

- ✓ El Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna
- ✓ El Profesional III de la Unidad de Auditoría Interna

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
UAI	Unidad de Auditoría Interna
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva
POA	Programa Operativo Anual
CGE	Contraloría General del Estado
MPA	Memorándum de Planificación de Auditoría
NAG	Normas de Auditoría Gubernamental
NAO	Normas de Auditoría Operacional

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
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.
Objeto de Auditoría	Es aquello que se audita o examina:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	2 de 11

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión (entendida como la evaluación de la integridad de las actividades administrativas y operaciones sustantivas, así como sus productos) - Operaciones sustantivas (entendida como aquellas que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad).
Criterios de Auditoria	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.
Eficacia	Es el grado de cumplimiento de los objetivos a nivel de productos (bienes, servicios y/o normas), con relación a los programados. (la formula del índice de eficacia se encuentra determinado en las Normas Básicas de Auditoria Operacional)
Eficiencia	Es la optimización de los recursos que se disponen para el logro de objetivos a nivel de productos (bienes, servicios y/o normas). (la formula del índice de eficiencia se encuentra determinado en las Normas Básicas de Auditoria Operacional)
Economía	Es la optimización del costo de los insumos utilizados en el proceso productivo relativo al objeto de la auditoria, sin afectar la calidad del producto. (la formula del índice de economía se encuentra determinado en las Normas Básicas de Auditoria Operacional)
Efectividad	Es el grado del logro de los resultados finales (impacto) con relación a los esperados. (la formula del índice de efectividad se encuentra determinado en las Normas Básicas de Auditoria Operacional)

7. DESARROLLO

7.1 DESCRIPCIÓN AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CON INFORME DE CONTROL INTERNO

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Previa a la planificación de la Auditoria	Previa a la planificación de auditoría, cuando corresponda solicitará información y documentación correspondientes para el relevamiento de información, actividad en la que se debe tomar conocimiento y comprensión de la entidad sujeto de auditoría, debiendo considerar los aspectos determinados en las (NAO – Relevamiento de información).	Profesional III de la UAI	- Relevamiento de Información
	<p>Con base en el análisis de la documentación e información proporcionada, evaluará y validará los objetivos y metas de la entidad</p> <p>Elabora la matriz de planificación determinando los problemas, riesgos, efectos e indicador de medición validado, evaluando el control interno relacionado con el objeto de auditoria (NAO – 233 – Control Interno).</p>	Profesional III de la UAI	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Planificación - Control Interno - Programas de Trabajo - MPA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	3 de 11

Planificación de Auditoria	Elabora el Programa de Trabajo de los procedimientos a ser aplicados. Elabora el MPA, con documentación de respaldo relacionados con el objetivo, objeto y alcance de la auditoria. (NAO 231 – Planificación), remite a Jefatura para su aprobación		
	Toma conocimiento del trabajo de planificación emitidos, aprueba el MPA y los programas de trabajo e instruye la prosecución de la auditoria, a lo largo del trabajo efectuara la supervisión continua del trabajo realizado (NAO 232 – Supervisión)	Jefe(a) de la UAI	- Aprobación del MPA y Programas de Trabajo
Ejecución de la Auditoria	Ejecuta la auditoria, aplicando el programa de trabajo, con evidencia valida de fuentes internas, original, etc, (NAO – 234 – Evidencia) Elabora los hallazgos en la planilla de deficiencias.	Profesional III de la UAI	- Planillas de Revisión - Pruebas de verificación -
	Elabora el informe borrador pronunciándose sobre la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad del objeto de auditoria especificando los resultados alcanzados o las causas si se determina lo contrario y de corresponder las deficiencias de control interno significativas.	Profesional III de la UAI	- Planilla de Deficiencias - Informe Borrador
Comunicación de Resultados	Evalúa los hallazgos, evidencia sustentatorio e informe de auditoria operacional, si corresponde emitirá planilla de pendientes (NAO – 235 – Comunicación de Resultados)	Jefe(a) de la UAI	- Planilla de pendientes
	Ante la presencia de hallazgos de control interno, coordina con la U.O. la comunicación de resultados obtenidos, mediante e-mail remite el informe borrador o los hallazgos evidenciados para que se pronuncien sobre los resultados de lo contrario se asume su conformidad.	Jefe(a) de la UAI	- Informe borrador - Hallazgos evidenciados
	Remite a la UAI la documentación de descargo referente a las deficiencias detectadas	Unidad Organizacional	- E-mail o Nota interna
	Revisa los descargos remitidos: SI los descargos presentados subsanan las observaciones reportadas coordina con Jefatura para la omisión de la observación en la elaboración del informe. Si los descargos presentados NO subsanaron las observaciones reportadas será incluida en el Acta de Validación.	Profesional III de la UAI	- Acta de Validación
	Si NO se determina observaciones de Control Interno emitirá informe de	Jefe(a) de la UAI	- Informe de Auditoría





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

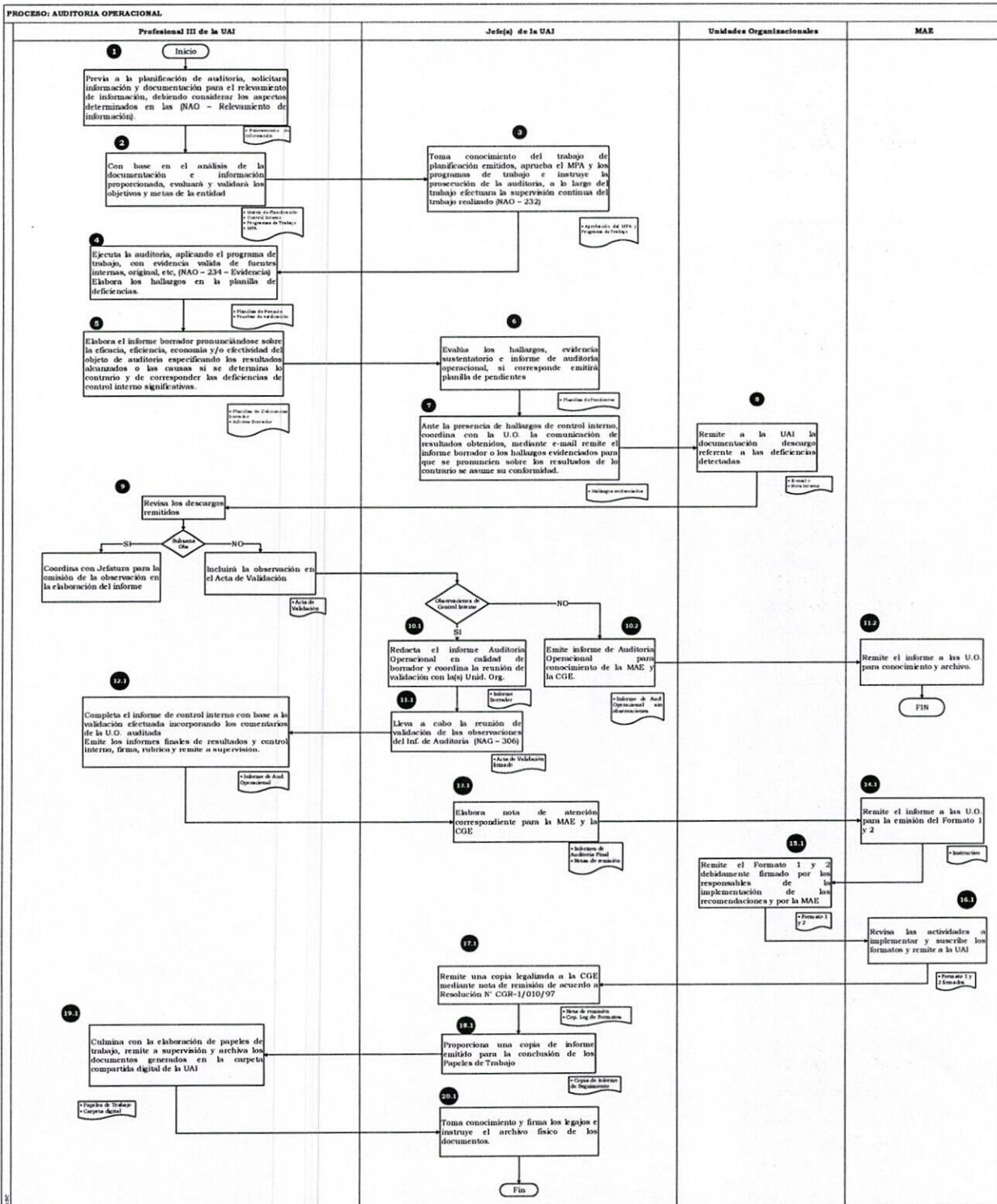
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
	Página:	4 de 11

	Auditoría Operacional para conocimiento de la MAE. SI se determina observaciones de Control Interno redacta el Informe de Auditoría Operacional en calidad de Borrador y coordina reunión de validación con la o las UO.		Operacional borrados
	Lleva a cabo la reunión de validación de las observaciones que contendrá el Informe de Auditoría Operacional (NAG-306 - Comunicación de Resultados)	Jefe(a) de la UAI	- Acta de Validación
	Completa el informe de control interno con base a la validación efectuada incorporando los comentarios de la U.O. Emite los informes finales de resultados y control interno, firma, rubrica y remite a supervisión.	Profesional III de la UAI	- Informes de Auditoria Final
	Elabora las notas de atención para la MAE y la CGE.	Jefe(a) de la UAI	- Informes de Auditoria Final - Nota de remisión
Emisión de Formatos	Remite el Informe a las Unidades Organizacionales correspondientes para la emisión de los Formatos 1 y 2.	MAE	- Instructivo
	Remite los Formatos 1 y 2 debidamente firmados por los responsables de la implementación de las recomendaciones.	Unidades Organizacionales correspondientes	- Formatos 1 y 2
	Revisa las actividades a implementar y suscribe los formatos 1 y 2 para su posterior remisión a la UAI.	MAE	- Formatos 1 y 2 suscritos
	Remite una copia legalizada a la CGE mediante nota de remisión de acuerdo a Resolución N° CGR-1/010/97	Jefe(a) de la UAI	- Copia Leg. de Formatos - Nota de remisión
Archivo del Trabajo realizado	Una vez emitido el informe de proporcionar una copia del mismo al profesional III para su inclusión en el Legajo Resumen.	Jefe(a) de la UAI	- Copia de Informe de Registros
	Culmina con la elaboración de papeles de Trabajo, remite a supervisión y archiva los documentos generados en la carpeta compartida digital de la UAI.	Profesional III de la UAI	- Legajos de Papeles de Trabajo. - Carpeta de archivos digitales
	Toma conocimiento y firma los legajos de papeles de trabajo e instruye el archivo físico de los documentos generados	Jefe(a) de la UAI	- Legajos de Papeles de Trabajo



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	5 de 11

B. FLUJOGRAMA



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	6 de 11

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
Correlativo de la unidad	MEMORÁNDUM DE DESIGNACIÓN
UAI-R-10	MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
UAI-R-11	PROGRAMA DE AUDITORÍA
UAI-R-7	ACTA DE VALIDACIÓN

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
---	---

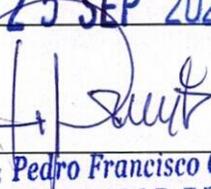
10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
---	---	---

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	MEMORÁNDUM DE DESIGNACIÓN
ANEXO 2	UAI-R-10 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
ANEXO 3	UAI-R-11 PROGRAMA DE AUDITORÍA
ANEXO 4	UAI-R-7 ACTA DE VALIDACIÓN

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Fanny Chambilla Loza	Monica Marmanillo Chavez	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	PROFESIONAL III DE AUDITORIA	JEFE DE UNIDAD I DE AUDITORÍA INTERNA	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	29/05/2025	30/05/2025	25 SEP 2025
FIRMA			

Fanny Chambilla Loza
PROFESIONAL III DE AUDITORÍA INTERNA
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Monica Livia Marmanillo Chavez
JEFE DE UNIDAD I DE AUDITORÍA INTERNA
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	7 de 11

ANEXO 1



MEMORANDUM
DP-UAI N° XXX-20XX

Ref.: Inicio de Auditoria Operacional

La Paz, día, mes, año

Señor(a):
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Profesional III

Licenciado(a):

Por instrucción de mi autoridad, a partir de la fecha deberán dar inicio al **Auditoria Operacional** XX.

El trabajo se realizará bajo mi supervisión, debiendo presentar el Informe correspondiente, sustentado con papeles de trabajo y formulado de acuerdo a lineamientos emitidos por la Contraloría General del Estado y Normas de Auditoría Gubernamental, hasta el xxx de xxx de xxxx impostergerablemente.

El incumplimiento al presente ocasionará sanciones previstas en el Decreto Supremo N° 23318-A de la Responsabilidad por la Función Pública y sus Modificaciones, así como otras sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Personal (RIP) de la Defensoría del Pueblo y Contratos de Consultoría Individual de Línea.

Con este motivo, deseándoles éxitos en la misión encomendada, saludo a ustedes atentamente,

xxxx
Cc. Archivo



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	8 de 11

ANEXO 2

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-R-10
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA	Versión:	1
		Página:	1 de 1

Denominación de la Auditoría:

Referencia:

AUDITORIA OPRACIONAL XXXXXXXX

MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA

ÍNDICE

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

- 1.1 Antecedentes, Objetivo, Objeto, Alcance
- 1.2 Metodología
- 1.3 Normas principios y disposiciones legales a ser aplicadas en el desarrollo del trabajo
- 1.4 Principales responsabilidades a nivel de emisión de informes
- 1.5 Actividades y fechas de mayor importancia

2. INFORMACIÓN SOBRE ANTECEDENTES, OPERACIONES DE LA ENTIDAD Y SUS RIESGOS INHERENTES

- 2.1 Antecedentes de la entidad
- 2.2 Estructura organizativa de la Defensoría del Pueblo
- 2.3 Instrumentos normativos del Plan Estratégico Institucional (PEI) y Programa de Operaciones Anual (POA)
- 2.4 Principales segmentos de la entidad relacionados con el objeto de la auditoria
- 2.5 Organismos y entidades vinculadas con el objeto de la auditoria
- 2.6 Responsables de las operaciones objeto de la auditoria

3. AMBIENTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

4. AMBIENTE DE CONTROL

5. ENFOQUE DE AUDITORÍA ESPERADO

6. HISTORIAL DE AUDITORÍAS PRACTICADAS

7. PROGRAMA DE TRABAJO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	9 de 11

ANEXO 3

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-R-11
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: PROGRAMA DE AUDITORÍA	Versión:	1
		Página:	1 de 2



Denominación de la Auditoría:

Referencia:

AUDITORIA OPERACIONAL XXXXXXXX

PROGRAMA DE AUDITORIA

Objetivo general:

1. Evaluación XXXXXXXX

Objetivos específicos:

1. Determinar XXXXXX.

Nº	Procedimientos	Rel. Obj.	REF.P/T	Hecho por:
1.	Obtención de la documentación - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX			
2.	Procedimientos de Evaluación - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX			
3.	Procedimientos de cierre <hr/> 3.1 Concluir respecto a XXXXXXXXXXXX cumple con la Normativa vigente, tanto general como interna 3.2 De las desviaciones u observaciones encontradas, redactar las "planillas de hallazgo" correspondiente, el mismo que deberá contener mínimamente los siguientes aspectos: Condición, Criterio, Causa, Efecto y Recomendación. 3.4			



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	10 de 11

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-R-11
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: PROGRAMA DE AUDITORÍA	Versión:	1
		Página:	2 de 2

Nº	Procedimientos	Rel. Obj.	REF.P/T	Hecho por:
3.5	Verificar que las planillas de hallazgos estén debidamente respaldadas con documentación suficiente y competente que permita arribar a los usuarios del Informe a las mismas conclusiones a los cuales el auditor haya llegado.			
3.6	De forma previa a la entrega de los papeles de trabajo, revisar si estos se encuentran adecuadamente trabajados, respecto al archivo, referencia y presentación. En el caso de que existan hechos que denotan indicios de responsabilidad por la función pública, en la parte conclusiva de la planilla de hallazgo, informar que se reportara el hecho observado en un informe por separado.			

LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DESCRITOS PRECEDENTEMENTE, SON DE CARÁCTER ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, LO QUE REPRESENTA QUE PODRÁ APLICARSE ADICIONALMENTE OTROS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA QUE SE CONSIDERE NECESARIO PARA EFECTOS DE CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DE AUDITORIA DESCRITOS EN EL PUNTO 1.

Preparado por:	Cargo	Firma
Revisado y Aprobado por:		



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIA OPERACIONAL	Versión:	1
		Página:	11 de 11

ANEXO 4

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UAI-R-7
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ACTA DE VALIDACIÓN	Versión:	1
		Página:	1 de 1

ACTA DE VALIDACIÓN

En reunión efectuada en la ciudad de La Paz, a los XX días del mes de diciembre de 20XX

Hora Inicio: _____ Hora Finalización: _____

En cumplimiento a las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna 306 "Comunicación de Resultados", numerales 07 y 08, se ha procedido a la comunicación de resultados de las recomendaciones establecidas producto del **Informe XXX**, ejecutado por la Unidad de Auditoría Interna, con la participación de los siguientes servidores públicos:

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS:

<u>Nombre y Apellidos</u>	<u>Cargo</u>	<u>Firma</u>
---------------------------	--------------	--------------

DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA:

<u>Nombre</u>	<u>Cargo</u>	<u>Firma</u>
---------------	--------------	--------------

Deficiencia 1

R.01 Recomendamos a su Autoridad, xxx.

Comentarios:

