

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

ESCUELA DE POLÍTICA Y GOBIERNO

Especialización en Auditoría Gubernamental

Trabajo integrador final

“Plan Anual de Auditoría con Proyección de un ciclo Plurianual del Defensor del
Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.”

Aspirante N° 37

Contenido

I.- OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE LA CUENTA.....	2
II.- OBJETO DE LA AUDITORÍA DE LA CUENTA.....	3
III.- ALCANCE.....	3
IV.- TAREAS PRELIMINARES PARA LA CONFECCIÓN DE LA PLANIFICACION ANUAL DE LA AUDITORIA DE LA CUENTA DEL EJERCICIO 2024.....	4
IV.A.- RELEVAMIENTO DEL PERFIL DEL AUDITADO	4
IV.B.- RELEVAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:	23
IV.C.- EVALUACIÓN DEL RIESGO	29
V.- DOTACION DE PERSONAL	33
VI.- CANDIDATOS DE AUDITORIA.....	40
VII.- PLAN DE TRABAJO.....	46
VIII.- CICLO PLURIANUAL DE AUDITORIA	47
IX.-ANEXOS - PAPELES DE TRABAJO	48
IX. 1- CARACTERISTICAS DEL ENTE AUDITADO	48
X.2- RELEVAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	68
IX.3 – MATRIZ DE RIESGO	90

De conformidad con lo previsto por el Reglamento Interno de la Ley N° 10.869 y sus modificatorias, se procede a elevar el Plan de Auditoría con proyección de un Ciclo Plurianual correspondiente al **Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires**, sobre el que se efectuará el Estudio de la Cuenta.

I.- OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE LA CUENTA

En la elaboración de este Proyecto de Planificación de la Auditoría de la Cuenta se ha considerado el objetivo de estudio en base a las pautas fijadas por el H. Tribunal de Cuentas, en su calidad de órgano jurisdiccional de control externo, pautas establecidas en la Ley Orgánica que lo rige y su correspondiente reglamentación.

En tal sentido, dicho objetivo incluye evaluar los aspectos financieros, presupuestarios y patrimoniales de la gestión, en el marco de una auditoría de cumplimiento asociada a una auditoría de estados financieros, cuyos resultados constituirán el insumo principal del Juicio de Cuentas, que permitirá emitir la resolución decisoria sobre la aprobación o desaprobación de la Cuenta por parte del H. Tribunal de Cuentas (Artículo 159 de la Constitución Provincial y 42 de la Ley N° 10.869 y sus modificatorias).

Específicamente comprende la verificación de:

a) La confiabilidad de la información brindada por los estados y registros contables sobre la base de la documentación que da origen a las operaciones y otras pruebas sustantivas, teniendo en cuenta para ello los parámetros que plantean los principios contables aplicables.

b) El cumplimiento de las normas establecidas en cada uno de los procedimientos que sustentan los registros, que incluye:

b.1) la determinación de cuales han sido las acciones u omisiones y las normas que han sido transgredidas.

b.2) la cuantificación y fecha de ocurrencia.

b.3) la identificación de los responsables de las acciones u omisiones, fundando el “nexo causal” que los relaciona.

II.- OBJETO DE LA AUDITORÍA DE LA CUENTA

En razón del mandato legal del H. Tribunal de Cuentas otorgado por la Constitución Provincial (Artículo 159) y su Ley Orgánica N° 10.869 y sus modificatorias, este organismo debe llevar a cabo la verificación de la regularidad financiera, patrimonial y presupuestaria de la rendición, desarrollando las actividades que a continuación se señalan y con las siguientes finalidades:

1. Examinar las cuentas de percepción e inversión de las rentas públicas a fin de que el H. Cuerpo decida su aprobación o desaprobación.
2. Inspeccionar las oficinas provinciales que administren fondos públicos con el propósito de prevenir irregularidades.

Para cumplir con dicho mandato, el H. Tribunal de Cuentas definió, a través del MACOEX (Capítulo 4.122) el objeto general de auditoría, que focaliza en los estados financieros, operaciones, programas actividades y/o información u otros asuntos de la entidad auditada, correspondientes a un ejercicio fiscal determinado, con sus registros y documentación de respaldo.

Sobre la base de dicho universo, y en función de las evaluaciones previas efectuadas, se definen los proyectos de auditoría que se exponen en el Capítulo V expuesto infra, a considerarse en el Estudio de la Cuenta del Defensor del Pueblo – Ejercicio 2024.

III.- ALCANCE

Se aplicarán los procedimientos consignados en el MACOEX, en concordancia con las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAIs) emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI). También, se tendrán en cuenta las premisas y lineamientos establecidos por el sistema de gestión de calidad – ISO 9001:2015.

Las tareas de auditoría se desarrollarán a partir de la fecha de aprobación de la presente planificación hasta las fechas límites previstas para la emisión del Informe Art. 26, de conformidad con plazos fijados en el Reglamento Interno de la Ley N° 10.869 y modificatorias.

IV.- TAREAS PRELIMINARES PARA LA CONFECCIÓN DE LA PLANIFICACION ANUAL DE LA AUDITORIA DE LA CUENTA DEL EJERCICIO 2024

Con la finalidad de establecer la estrategia de la Auditoría de la Cuenta, y reunir información objetiva que permita definir y categorizar los Proyectos de Auditoría y así determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos a aplicar en cada uno de dichos proyectos, se procedió a realizar un estudio preliminar para la obtención del conocimiento del ente sujeto a control.

El mentado análisis se llevó a cabo a través de una serie de tareas por etapas, que se describen seguidamente:

IV.A.- RELEVAMIENTO DEL PERFIL DEL AUDITADO

El relevamiento del "Perfil del Auditado" resulta fundamental para poder evaluar los riesgos de auditoría, y programar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos a realizar. Se procura la obtención de un conocimiento adecuado del ente, de sus operaciones, sistemas y métodos de procesamiento de información, comprender su estructura básica: la actividad que realiza, su normativa, su conformación, sus procesos sustantivos, identificando la legislación y reglamentación que le son aplicables.

Para lograr el conocimiento apropiado del organismo a auditar fue necesario recurrir al análisis de información y documentación provista por distintas fuentes: legajo permanente, sitios web institucionales, documentación obrante en el ente, reuniones con autoridades y funcionarios, etc.

El detalle y análisis de todos los datos recabados, se encuentra expuesto de manera pormenorizada en el documento "X.1- CONOCIMIENTO DEL ENTE AUDITADO", elaborado por el equipo auditor a efectos de servir de sustento a la presente planificación, y que se halla anexo al presente.

Seguidamente se citan los aspectos más relevantes del conocimiento del Ente:

a) Descripción de las características del ente

El Defensor del Pueblo es una institución de garantía y control, creada por el Artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires con la reforma de 1994, en la cual se le otorga autonomía funcional y política.

Por ello, es un organismo de carácter constitucional, unipersonal, autónomo e independiente que garantiza el ejercicio de los derechos fundamentales de los habitantes de la Provincia.

Su organización y funcionamiento se encuentran regulados por la Ley N° 13.834 (Ley orgánica del Defensor del Pueblo) sancionada en 2008, texto actualizado con las modificaciones introducidas por Ley 14331, 14883, 14982, 15078, 15314 y 15332. En su artículo 12 establece que el Ente desempeñará sus funciones con plena autonomía funcional y política, y autarquía financiera, encontrándose legitimado activamente para intervenir directamente a través de la promoción de acciones administrativas y judiciales para el cumplimiento de su cometido. No está sujeto a mandato imperativo alguno, ni recibirá instrucciones de ninguna autoridad.

Su misión es defender los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires (incluyendo los de carácter cívico, político, social, económico y cultural y los llamados de tercera generación) frente a los hechos u omisiones de la administración pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, o negligente de sus funciones.

Las funciones y atribuciones para el cumplimiento del objeto son:

- 1- Iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los hechos u omisiones de la Administración Pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones. (Fuente: art. 14 Ley N° 13.834 y modificatorias).
- 2- Solicitar vista de expedientes, informes, documentos, antecedentes y todo otro elemento que estime útil y conducente a los efectos de la investigación que está

llevando adelante, aún aquellos clasificados como reservados o secretos, sin violar el carácter de estos últimos.

- 3- Solicitar la presencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular o funcionario que pueda proporcionar información sobre los hechos o asuntos que se investigan.
- 4- Solicitar toda medida conducente para el esclarecimiento de la denuncia.
- 5- Fijar los plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias.
- 6- Requerir la intervención de la Justicia para obtener la remisión de la documentación que le hubiere sido negada.
- 7- Promover acciones administrativas y judiciales en todos los fueros, inclusive el federal.
- 8- Proponer la modificación o sustitución de normas y criterios administrativos.
- 9- Solicitar, para la investigación de uno o varios casos determinados, el concurso de empleados y funcionarios de la administración.
- 10- Requerir judicialmente el auxilio de la fuerza pública para el desempeño de su labor de investigación.

A través del asesoramiento y la gestión de quejas, colabora para resolver problemáticas referidas a:

- Problemas en la prestación de los servicios de gas, energía eléctrica y agua corriente.
- Inconvenientes en el servicio de telefonía móvil.
- Mal funcionamiento del transporte público.
- Errores en la aplicación de multas de tránsito.
- Estado de rutas y calles.
- Quejas contra obras sociales y prepagas.

- Denegación de tratamientos de fertilización asistida.
- Consultas por la tramitación del Certificado Único de Discapacidad (CUD).
- Discriminación y maltrato por parte de instituciones estatales.
- Acceso a jubilaciones.
- Mal funcionamiento del sistema de recolección de residuos.
- Violencia de género.
- Maltrato por parte de personal de fuerzas de seguridad.
- Traslados injustificados de privados de la libertad.
- Derechos de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

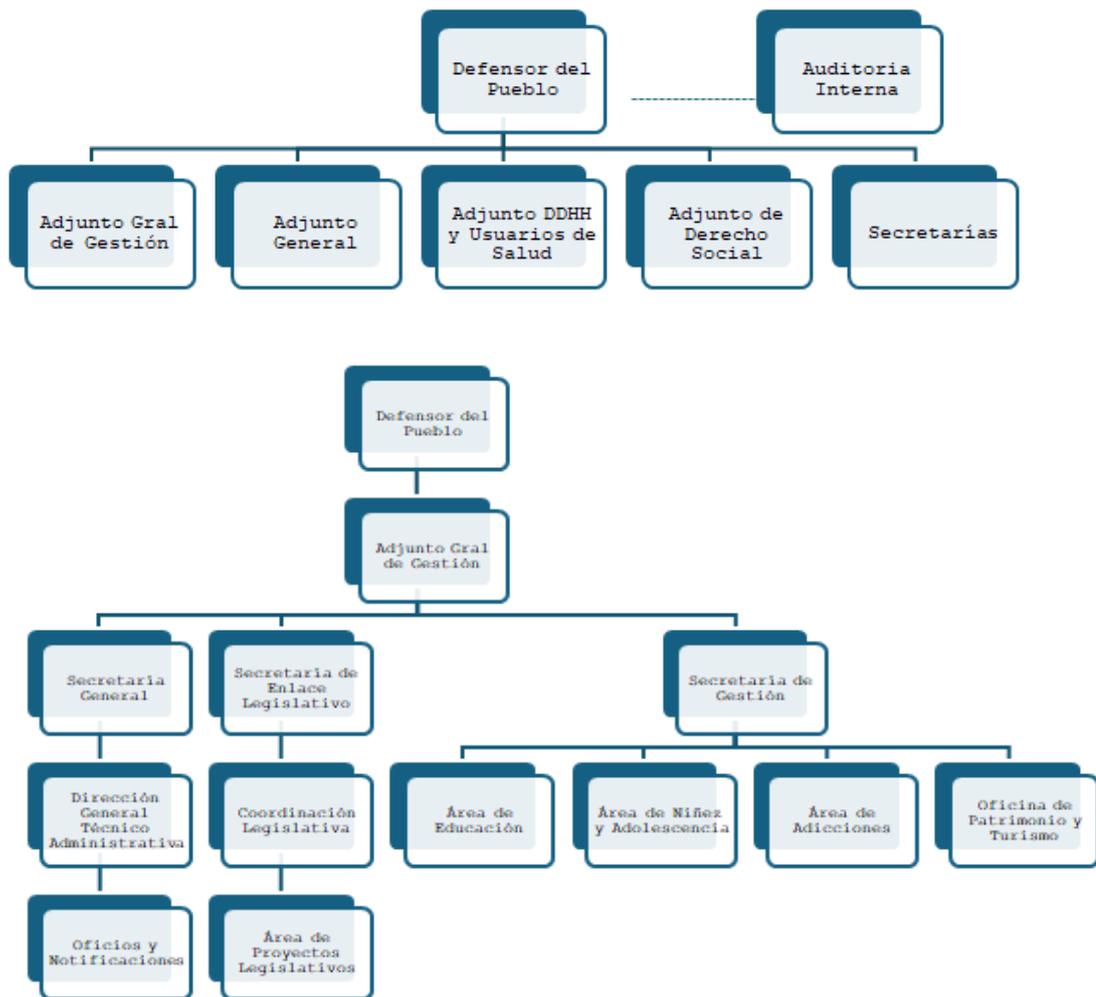
Pueden presentar una queja todas las personas que habiten o se encuentren en tránsito en la provincia de Buenos Aires, cuyos derechos sean vulnerados, se sientan afectadas por actos abusivos, injustos, discriminatorios y/o irregulares, provocados por instituciones del Estado o empresas que prestan servicios públicos.

No constituye impedimento la nacionalidad, sexo, residencia, minoridad de edad, internación en centro penitenciario o de reclusión, y en general cualquier relación de dependencia con el Estado.

En la estructura orgánico- funcional del organismo de acuerdo a lo establecido por la Ley Orgánica del Ente y sus modificaciones, el Defensor del Pueblo es el funcionario titular de la Defensoría del Pueblo, que se integra además con dos Defensores Adjuntos Generales y seis Defensores Adjuntos: Defensor Adjunto de Derechos Humanos, Defensor Adjunto de Usuarios de Servicios de Salud, Defensor Adjunto de Derechos Sociales, Defensor Adjunto de Servicios Públicos y Obras Públicas, un Defensor Adjunto de Ambiente y Asociaciones Civiles y Defensor Adjunto de Relaciones Institucionales.

Hoy se encuentra conformado por 1 Sede Central (La Plata), 55 Delegaciones (en diferentes distritos de la provincia de Buenos Aires) y 4 Oficinas Móviles Itinerantes.

Figura 1: Organigrama: Aprobado por Resolución N° 133/2017



Fuente: Pagina Web Defensor del Pueblo.

Podrá ser designada Defensor del Pueblo, Adjunto General, y Adjuntos, toda persona que reúna los siguientes requisitos: a) Ciudadanía natural en ejercicio, o legal después de cinco (5) años de obtenida y residencia inmediata anterior de un (1) año para

los que no sean nativos de la Provincia. b) Tener como mínimo treinta (30) años de edad. c) Idoneidad para el cargo. d) Presentación de antecedentes curriculares.

El artículo 2 de la Ley N° 13.834 y modificatorias, reglamenta el procedimiento de selección del Defensor del Pueblo, los Adjuntos Generales y los Adjuntos.

La duración del mandato del Defensor del Pueblo, de los Adjuntos Generales y de los Adjuntos, será de cinco (5) años, pudiendo ser reelegidos sólo por un nuevo período. Si han sido reelectos como Defensor del Pueblo, Adjunto General o Adjunto, no podrán ser elegidos para ninguno de esos cargos. La remuneración del Defensor del Pueblo será equivalente a la que perciba un Senador de la Provincia, y la de los Adjuntos Generales y los Adjuntos será equivalente al ochenta por ciento (80%) de la misma (artículo 3 de la Ley N° 13.834 y modificatorias).

b) Marco legal

- Constitución de la Provincia de Buenos Aires, (Artículo 55)
- Ley Orgánica del Defensor del Pueblo N° 13.834, promulgada por Decreto N° 1380/08, y modificada por las Leyes N° 14.331, 14.883, 14.982, 15.078, 15.314 y 15.332.
- Ley N° 10.430: sólo artículos establecidos por Resol. int. 58/12.
- Resolución Interna N° 133/17: aprueba la estructura orgánico funcional
- Resolución Interna N° 438/22 del 16/05/2022 y Resolución N° 477/22 del 15/06/2022: implementación de la nueva estructura orgánico funcional.
- Resolución Interna N° 583/18: modifica la estructura orgánico funcional
- En cuanto al marco normativo, podemos hacer referencia a normas generales y relacionadas con las actividades del organismo tales como: Ley N° 13.767 de Administración Financiera y de Control de la Administración General del Estado Provincial y su reglamentación; Ley N° 13.981: contrataciones del estado; Ley N° 14.815: Emergencia

administrativa. Régimen de contratos de servicios; Resolución Interna N° 15/17: Aprueba el régimen de viáticos y movilidad del personal; Resolución Interna N° 144/17: Aprueba el Régimen de Contratación de Publicidad Oficial; Resolución Interna N° 34/17: Aprueba el reglamento del régimen de contratos de servicios celebrados en el manco de la Ley 14815; Resolución Interna N° 145/17: Aprueba el manual de procedimiento para la tramitación de Contratos de Servicios celebrados en el marco de la Resol int 34/17; Resolución Interna N° 323/20: Crea el Registro Único de Proveedores de Publicidad; Resolución Interna N° 400/20: Aprueba la actualización de los valores de viáticos y movilidad; Resolución Interna N° 438/21: Aprueba el procedimiento para el seguimiento de infracciones de tránsito (se acompaña copia); Resolución Interna N° 438/21: Aprueba el procedimiento para el seguimiento de infracciones de tránsito (se acompaña copia).

c) Sistemas y Procesos

Para la registración de sus operaciones a partir de marzo de 2018 el organismo implementó al igual que los organismos de la administración pública provincial el Sistema de Gestión y Administración Financiera (SIGAF), para la gestión presupuestaria (compras y contrataciones), contable, financiera y patrimonial.

Es a considerar que el organismo no utiliza el sistema de Gestión Documental Electrónica de la Provincia de Buenos Aires (GDEBA), por lo que utiliza un sistema de desarrollo propio para caratular expedientes y gestionar los pases, como así también utiliza un aplicativo también de desarrollo propio para el módulo de “Gestión de Quejas”.

d) Política Presupuestaria

Ley N° 15.394 de Presupuesto General de la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires estableció entre otras cuestiones que el Presupuesto 2023 del Defensor del Pueblo se estructura con 1 PROGRAMA para el ejercicio fiscal 2023 con de \$ 5.328.030.000,0.. Cabe destacar que por Decreto 12//2024 esta ley de prórroga para el ejercicio 2024.

Se deja constancia que la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires fue incorporada dentro del Presupuesto General con la siguiente clasificación 1.1.1.23.00.000, que implica incorporarlo dentro del Sector Público Provincial no Financiero-Administración Provincial-Administración Central, por consiguiente no presenta el Anexo "A" - Estado de Recursos, en concordancia con lo establecido por medio de la Resolución N° 261/92 del Contador General de la Provincia (art. 9).

Todo ello, pese a constituir un ente autárquico conforme lo establecido en el Artículo 12 de la Ley N° 13.834 (Texto según Ley 14.883).

Evolución Presupuestaria

A continuación, se exponen datos correspondientes al presupuesto original asignado a la para los años 2021- 2024.

Cuadro 1: Recursos Presupuestarios

	2021	2022	2023	2024
Recursos Presupuestados	1.521.135.734,00	3.080.887.879,43	5.328.030.000,00	5.328.030.000,00

Fuente: Leyes de Presupuestos de los ejercicios 2021 a 2024

Gráfico 1: Evolución de los Recursos presupuestados



Fuente: Leyes de Presupuestos de los ejercicios 2021 a 2024.

Es necesario mencionar que se consideró el presupuesto original, sin modificaciones. Y se puede observar el incremento presupuestario de los últimos dos años como consecuencia en parte del contexto inflacionario.

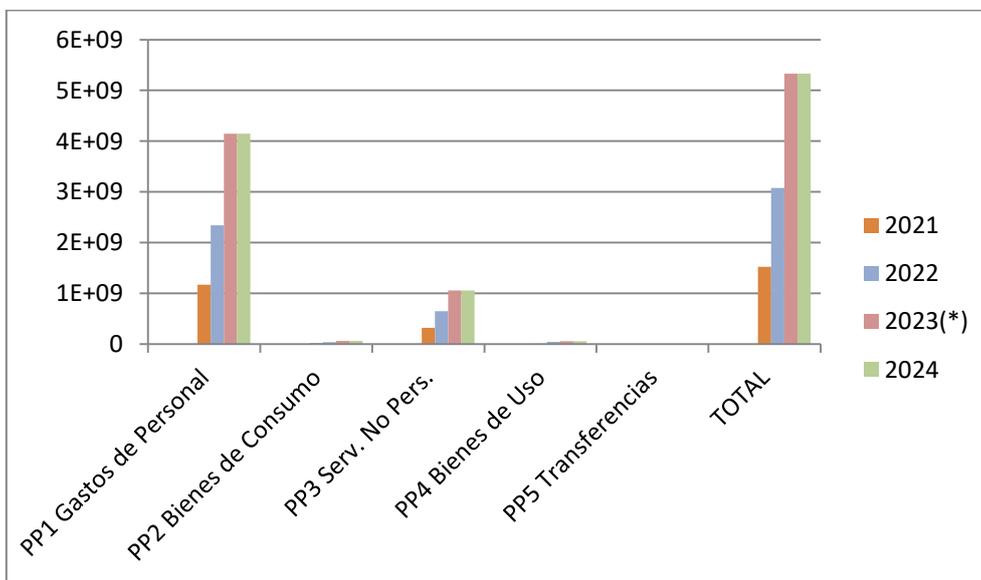
Con respecto a la composición de los gastos autorizados por presupuesto se detalla la evolución para los ejercicios 2021 a 2024:

Cuadro 2: Composición y Evolución del Gasto Autorizado por Presupuesto.

Periodo	PP1 Gastos de Personal	PP2 Bienes de Consumo	PP3 Serv. No Pers.	PP4 Bienes de Uso	PP5 Transferencias	TOTAL
2021	1.174.391.256,00	18.182.999,00	322.318.317,00	6.243.162,00	0	1.521.135.734,00
2022	2.343.084.514,47	42.119.782,73	651.813.206,34	43.870.375,89	0	3.080.887.879,43
2023(*)	4.147.942.000,00	65.763.000,00	1.059.377.000,00	54.948.000,00	0	5.328.030.000,00
2024	4.147.942.000,00	65.763.000,00	1.059.377.000,00	54.948.000,00	0	5.328.030.000,00

Fuente: Leyes de Presupuestos de los ejercicios 2021 a 2024, Planilla del SIGAF composición analítica para los periodos 2021 a 2024 del Defensor del Pueblo de la Pcia. De Buenos Aires.

Gráfico 2: Composición y Evolución del Gasto Autorizado por presupuesto



Fuente: Leyes de Presupuestos de los ejercicios 2021 a 2024, Planilla del SIGAF composición analítica para los periodos 2021 a 2024 del Defensor del Pueblo de la Pcia. De Buenos Aires

Este cuadro refleja la participación de los gastos presupuestados discriminados por inciso para los ejercicios 2021 a 2024, mostrando una clara tendencia a lo largo de los

distintos ejercicios que los gastos con mayor asignación presupuestaria (en \$) se corresponden con los incisos 1 (Personal) y 3 (Servicios no personales).

Se desprende que para el ejercicio 2024 la PP1 (Gastos de personal) sólo se ha incrementado un 1% respecto al año anterior; la PP2 (Bienes de Consumo) ha tenido una pequeña reducción de casi el 0,5% respecto del año 2022, la PP3 (Servicios No Personales) ha tenido un ligero incremento de casi un 1% respecto del año anterior; y la PP4 (Bienes de Consumo) se ha reducido en un 1%, siempre teniendo en cuenta que los datos expuestos del ejercicio 2024, son los del presupuesto 2023 al 31/08/2023.

Evolución Ejecución Presupuestaria

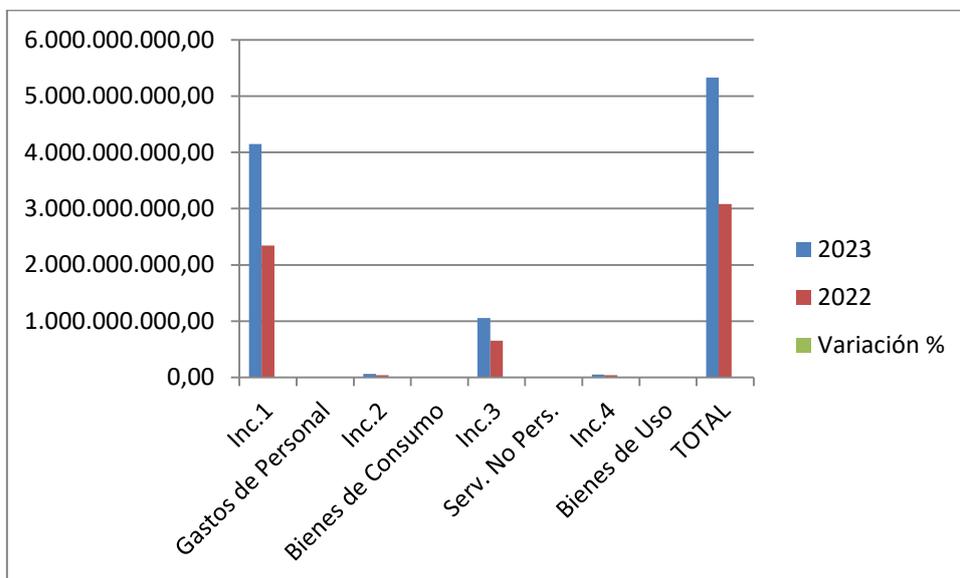
Y en relación a la composición y gastos devengados podemos observar lo siguiente:

Cuadro 3: Composición y evolución del gasto devengado.

	2023	2022	Variación %
Inc.1	4.147.942.000,00	2.343.084.514,47	77%
Gastos de Personal			
Inc.2	65.763.000,00	42.119.782,73	56%
Bienes de Consumo			
Inc.3	1.059.377.000,00	651.813.206,34	62%
Serv. No Pers.			
Inc.4	54.948.000,00	43.870.375,89	25%
Bienes de Uso			
TOTAL	5.328.030.000,00	3.080.887.879,43	72.9 %

Fuente: Planilla del SIGAF Estado de Ejecución de Presupuesto de Erogaciones 2022 y 2023 del Defensor del Pueblo de la Pcia. De Buenos Aires.

Gráfico 3: Composición y evolución del gasto



Fuente: Planilla del SIGAF Estado de Ejecución de Presupuesto de Erogaciones 2022 y 2023 del Defensor del Pueblo de la Pcia. De Buenos Aires.

Como se evidencia, teniendo en cuanto el contexto inflacionario, las partidas que sufrieron un aumento mayor son el inciso 1 Gastos de Personal, y el inciso 3 Gastos en Servicios No Personales.

Recursos Humanos - Volumen de Personal.

Cuadro 4: Planta Personal Autorizada

Concepto/Periodo	2021	2022	2023(*)	2024
Planta Permanente	350	355	361	361
Planta Temporaria	190	188	187	187
Total de Planta	540	543	548	548

Fuente: Leyes de Presupuestos 2021 a 2024

Como se expone en el cuadro, se desprende que la planta permanente se ha ido incrementando levemente en los últimos ejercicios, con un total de cargos de 548 que se componen de 361 en Planta Permanente y 187 en Temporaria.

El artículo 11 de la Ley Orgánica establece que el personal administrativo y jerárquico será designado por el Defensor del Pueblo mediante concurso público y abierto de antecedentes y gozará de estabilidad según Ley N° 10.430 y modificatorias..

El Reglamento Interno en su artículo 17 establece que el Defensor del Pueblo dictará el Estatuto del Personal del Organismo, contemplando el Escalafón, el Sistema de Evaluación del Personal y el régimen disciplinario, observando los principios de transparencia, objetividad, equidad e imparcialidad.

El personal se encuentra bajo el régimen estatutario de la Ley N° 10.430, de acuerdo a la adhesión efectuada por la Resolución N° 3/10. El escalafón fue aprobado por Resolución N° 6/10 y por medio de resoluciones del Defensor del Pueblo se adhiere a la política salarial establecida por el H. Senado, por asimilación, en tanto el sueldo del Defensor se equipara al sueldo establecido para un Senador.

El Defensor del Pueblo lleva adelante sus funciones contando con el funcionamiento de delegaciones o Casas de Derecho, distribuidas en distintos distritos de la Provincia de Buenos Aires. La estructura básica de una Casa de Derecho implica la existencia de un coordinador de la misma y un equipo de atención de acuerdo a la situación demográfica del lugar.

e) Órdenes de Compra y Ordenes de pago

En el Ejercicio 2023 (hasta el 31/08/2023) se registraron:

Órdenes de Compra: 193

Órdenes de Pago emitidas: 2.772 (C41), 110 (C42) y 42 (C55), según el Libro de Órdenes de Pago al 31/08/2023.

La cantidad de contrataciones se vincula con factores de tamaño y el tipo de procesos ponen de manifiesto la complejidad en el abastecimiento de insumos y prestación de servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para el ejercicio 2022, se emitieron 277 órdenes de compra, de las cuales:

- 71 se corresponden con Factura conformada sin OC.
- 10 se corresponden con Factura conformada con OC.
- 156 se corresponden con Contratación Directa (Artículo 26, Inciso 3. Decreto N° 1300/16)
- 16 se corresponden con Gasto Ley 10.189 art. 40.
- 22 licitación Pública.
- 2 se corresponden con Contrataciones Menores.

Para el ejercicio 2023 (hasta el 31/08/2023), se emitieron 193 órdenes de compra, de las cuales:

- 2 se corresponden a Licitaciones Públicas.
- 47 se corresponden con Factura conformada sin OC.
- 7 se corresponden con Factura conformada con OC.
- 118 se corresponden con Contratación Directa (Artículo 26, Inciso 3 Decreto N° 1300/16)
- 1 se corresponde con Contratación Menor.
- 16 se corresponden con gastos previstos según artículo 40 de la Ley N° 10.189.
- 1 se corresponde con Procedimiento Abreviado.

f) Fallos e Informes de la Relatoría de ejercicios anteriores

Los ejercicios 2018, 2019, 2020 y 2021 se encuentran fallados y con respecto al ejercicio 2022, cabe mencionar que se realizó un traslado en los términos del artículo 27 previsto por la Ley N° 10.869 y modificatorias, en relación a incompatibilidades laborales.

g) Previsibilidad de ocurrencia de cambios que pudieran impactar en la cuenta.

Con fecha 28/12/2021 la Legislatura bonaerense aprobó la continuidad en el cargo de Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires de Guido Lorenzino Matta.

En diciembre de 2021 y mayo 2022, se modificó la Ley Orgánica mediante Leyes N° 15.314 y 15.332 creando las figuras de dos Defensores Adjuntos Generales y seis Defensores Adjuntos: de Derechos Humanos, de Usuarios de Servicios de Salud, de Derechos Sociales, de Servicios Públicos y Obras Públicas, de Medio Ambiente y Asociaciones Civiles, y de Relaciones Institucionales. Asimismo, se introdujeron los requisitos para ser designado Defensor del Pueblo, Adjunto General y Adjuntos y los motivos por cese.

Se constató una actividad intensa en relación a la reingeniería de procesos, procedimientos, modificación de la estructura organizativa, despliegue territorial de las actividades propias de las misiones y funciones de la Defensoría, impactando en una descentralización marcada, lo que puede llevar no solo al aumento de transacciones administrativas (por aumento de personal, compra de bienes, alquiler de inmuebles, cajas chicas, etc.) sino también en el número de reclamos, quejas y tramitaciones propias del cumplimiento de sus fines..

h) Conclusiones del Relevamiento del Perfil del Auditado

Del análisis de la información recopilada, se deducen las siguientes cuestiones:

Fortalezas:

- Relaciones Institucionales: Vínculos sólidos con instituciones a nivel nacional, provincial, municipal e internacional.
- Estructura Orgánica: Una estructura orgánica bien definida y un manual de misiones claro.
- Régimen de Personal: Preciso y bien establecido según la Ley N° 10.430.
- Expansión Territorial: El organismo ha crecido con la apertura de delegaciones o casas de derecho, aumentando su cobertura de atención. No obstante, esta expansión también presenta una amenaza debido al crecimiento exponencial de actividades y estructura en un corto período, lo cual puede resultar en escasez de presupuesto, falta de planificación y expansión controlada, además de la dispersión de bienes, actividades y controles.

- **Gestión del Control Interno:** Alta importancia otorgada a la gestión del control interno, con un área de auditoría interna que emite informes periódicos y realiza controles previos en los procesos que implican la ejecución de gastos.
- **Innovación Tecnológica:** Actitud proactiva hacia la mejora e incorporación de nuevas tecnologías, ejemplificada por el convenio con CEDIAT para el desarrollo de herramientas de gestión.
- **Reglamentación Interna:** Reglamentación a través de manuales de procedimiento e instructivos. Sin embargo, esto también implica una debilidad, ya que la regulación interna puede superponer normativas del poder ejecutivo relacionadas con la LAF, la Ley de Contrataciones y de Empleo Público, omitiendo puntos reglamentados por el PE en pro del control y la transparencia, o incorporando prerrogativas que podrían colocar a la Defensoría en una situación privilegiada respecto a otros organismos públicos.

Debilidades:

- **Amplio Espectro Misional:** El objetivo misional es muy amplio.
- **Manual de Procedimientos:** El organismo está en proceso de elaborar manuales de procedimiento e instructivos que contemplan los principales procesos llevados a cabo. Algunos de estos manuales son recomendaciones de la Auditoría Interna y aún no están formalizados.
- **Gestión de Automotores:** Se ha verificado una debilidad en los procesos y controles de la gestión de automotores en auditorías de ejercicios anteriores, aunque el organismo está en una etapa de fortalecimiento de su sistema de control interno en virtud de las propuestas de mejora de la Relatoría.

Amenazas:

- **Aumento de la Demanda:** El incremento de reclamos puede llevar a una expansión desorganizada de las actividades del organismo debido a la escasez de recursos financieros y humanos, y a la falta de una descentralización coordinada.

Oportunidades:

- **Conciencia Ciudadana:** Crecimiento de la conciencia ciudadana respecto a la defensa de derechos y garantías.
- **Crecimiento de la Planta de Personal:** Incremento en la plantilla de personal en respuesta a la mayor demanda ciudadana.

En función de lo expuesto surgen los procesos o áreas críticas más relevantes que han sido identificados a partir del relevamiento, como candidatos preliminares:

1) Procesos Críticos:

- *Gestión de Coordinación Territorial:* En función de su objetivo principal y su misión, es que el Defensor del Pueblo cuenta con varias delegaciones distribuidas en la provincia, las cuales facilitan el acercamiento a la comunidad, junto con otros programas para poder cumplir con los requerimientos que demandan los ciudadanos de otras localidades. Las mismas se encuentran en expansión. Ello implica que el financiamiento y funcionamiento de las Casas de Derecho o delegaciones constituya un Área Crítica.

- *Proceso de atención y orientación al ciudadano:* constituye el proceso principal y es la cara visible más cercana del ente con los ciudadanos. Comienza con la recepción de reclamos, la orientación frente a casos que no constituyen competencia del Defensor, o el ingreso a una instancia previa de acercamiento de partes, a fin de lograr respuestas inmediatas a las problemáticas. Ello implica que las actividades de difusión que lleva a cabo el organismo constituyan un factor relevante en este proceso principal, plasmándose en un aumento de las contrataciones de publicidad, así como también la contratación de locaciones de servicio para asistir y afianzar el proceso.

- *Proceso de compras y contrataciones:* se observa un aumento en el ejercicio de la cantidad de procesos iniciados, lo cual indica un aumento de actividad. Por otra parte, además de la compra de insumos, se relaciona con las contrataciones de servicios técnicos y profesionales y publicidad, lo cual es coherente con el peso específico de las partidas presupuestarias asociadas a dichos rubros. La expansión de instalaciones se relaciona a su vez con los planes de expansión y fortalecimiento de las casas de derecho.

- *Proceso de gestión de relaciones interinstitucionales*: constituye un proceso estratégico, en tanto se vincula directamente con la forma de difundir, comunicar y llegar al ciudadano, brindándole información útil, canales de contacto para que pueda ejercer sus derechos, efectuar reclamos. Dentro del proceso, se visualiza la gestión de acuerdos o convenios de colaboración y/o cooperación con distintas instituciones, organismos nacionales, provinciales, internacionales, ONGs, etc. Se observa que gran parte de las acciones del Defensor se canalizan a través de la implementación de esta herramienta. Por ello, resulta crítico desde el punto de vista de la administración de la cartera de convenios vigentes, como de las condiciones que se pactan.

- *Proceso de gestión de locación de inmuebles*: se considera relevante dada la necesidad de contar con varias oficinas en virtud de la dispersión territorial y del aumento de la actividad del organismo con relación al cumplimiento de su objeto de creación

2) Rubros de los Estados Presupuestarios y Contables materialmente importantes y/o con variaciones interanuales significativas:

Los gastos con mayor incidencia sobre el total de gastos presupuestados se corresponden con el Inciso 1 – Gastos en Personal (65%) (no obstante los mismos son liquidados por la CGP y abonados por la TGP en forma directa) y con el Inciso 3 – Servicios no Personales (32%) dentro de este inciso, las partidas con mayor asignación presupuestaria son Servicios Técnicos y Profesionales; Publicidad y Propaganda y Otros Servicios.

Con relación al Inciso 2 -Bienes de Consumo e Inciso 4 –Bienes de Uso, si bien su impacto sobre el total presupuestado es bajo (1% y 2% respectivamente), se asignó un alto porcentaje en los rubros Productos de la minería, Petróleo y sus derivados (37%); Textiles y Prendas de vestir (24%) y Otros bienes de consumo (19%); Maquinaria, equipos y Soft (el 100% del inciso).

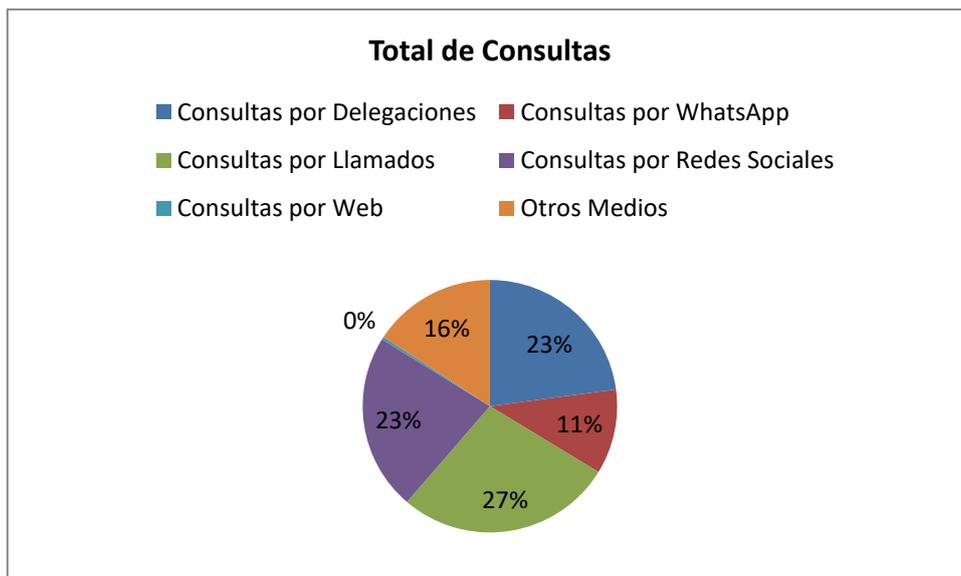
Para llevar a cabo estos procesos críticos, la Defensoría, a partir de distintas herramientas de gestión, utiliza los siguientes indicadores de consultas y reclamos de los ciudadanos, como base para realizar auditorías de gestión efectivas:

Cuadro 5: Total de consultas

Total de consultas	16442
Consultas por Delegaciones	37620
Consultas por WhatsApp	17840
Consultas por Llamados	45353
Consultas por Redes Sociales	37147
Consultas por Web	593
Otros Medios	25899

Fuente: Pagina Web Defensor del Pueblo.

Gráfico: Total de consultas



Fuente: Pagina Web Defensor del Pueblo.

Estos indicadores proporcionan una visión clara del alcance y la efectividad de los procesos de atención y orientación al ciudadano. Además, permiten evaluar la distribución y eficacia de las delegaciones territoriales y otros canales de comunicación. La alta cantidad de consultas y reclamos a través de diversos medios refleja la necesidad de una gestión eficiente y transparente en todos los procesos críticos identificados.

Además, la Defensoría puede ordenar estas consultas y reclamos de acuerdo al origen: telefónico, redes sociales, delegaciones, WhatsApp. También puede clasificarlos según la temática: salud, servicios públicos, asuntos viales, otros. Asimismo, es posible organizar la información por delegaciones específicas, como Chacabuco, Bahía Blanca, Sede Central, entre otras. Esta clasificación detallada permitirá un análisis más profundo y específico de las áreas críticas, facilitando la identificación de patrones y tendencias que puedan informar decisiones estratégicas y operativas.

Para la auditoría de gestión, estos datos servirán como herramientas esenciales para medir el desempeño, identificar áreas de mejora y asegurar que los recursos se asignen de manera óptima para cumplir con la misión de la Defensoría del Pueblo.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 23 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

IV.B.- RELEVAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

La elaboración del Programa de Auditoría debe fundamentarse, entre otras evidencias, en el Relevamiento del Sistema de Control Interno (RSCI). Este procedimiento tiene como objetivo evaluar el nivel de confianza que ofrecen los controles organizacionales, con el fin de identificar los riesgos asociados a los proyectos de auditoría y definir el alcance del control necesario para tomar decisiones sobre la planificación de la auditoría.

Basándonos en la información recopilada durante la elaboración del perfil del auditado y a partir de las entrevistas realizadas a los funcionarios del organismo, se llevó a cabo un análisis del Sistema de Control Interno utilizando la estructura propuesta por el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Este modelo establece un marco conceptual compuesto por cinco componentes del control interno: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión y Monitoreo.

Para realizar la evaluación, se utilizaron cuestionarios de control interno, que permiten una valoración cuantificable del nivel de confianza que ofrecen los controles organizacionales, se encuentra documentada como anexo del presente y se identifica como “X.2- EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO”. Seguidamente se consigna el resultado obtenido:

A continuación, se presentan de forma resumida los aspectos determinantes del grado de confiabilidad a considerar en la siguiente etapa de Evaluación de Riesgos, permitiendo establecer la extensión, alcance y profundidad de los procedimientos de auditoría a aplicar.

- **Ambiente de control**

El Ambiente de Control es fundamental para lograr un sistema de control interno efectivo. En el caso del Defensor del Pueblo, se destacan varios aspectos positivos en este componente. El organismo tiene claramente definido su objetivo organizacional y muestra un firme compromiso con la reingeniería de procesos. La planta de personal es profesionalizada y capacitada, aunque presenta ciertas limitaciones en el área administrativa.

En 2023, la Defensoría implementó un cambio significativo en su estructura, que fortalecerá la protección y promoción de derechos mediante el refuerzo de las áreas que atienden las principales demandas. Gracias a una decisión de la Legislatura bonaerense, el organismo ahora cuenta con nuevas adjuntías: la General, en Derechos Sociales, de Servicios Públicos y Obras Públicas, de Relaciones Institucionales, de Derechos Humanos, de Usuarios de Servicios de Salud, y de Ambiente y Asociaciones Civiles. Este renovado esquema, basado en criterios de pluralidad que han caracterizado a la Defensoría desde su fundación, facilita un intercambio de ideas productivo y favorece la toma de decisiones.

Además, la Defensoría ha ampliado su presencia territorial con la apertura de cinco nuevas delegaciones en Berisso, González Catán, Punta Alta, San Isidro y Quilmes, sumando un total de 56 delegaciones. Esto permite un contacto más directo y estratégico en diferentes puntos de la Provincia de Buenos Aires. Sin embargo, coexisten algunas áreas con temáticas similares, y aunque se han cambiado las denominaciones de ciertos cargos, aún no se ha formalizado un acto administrativo que adecúe estos cargos a las nuevas denominaciones y ratifique a los funcionarios designados.

La Defensoría cuenta con planificación estratégica y planes de acción que son evaluados regularmente. No obstante, aún no ha desarrollado regulaciones internas que abarquen todos los procesos. Se ha prestado mayor atención inicialmente a los procesos

principales, para los cuales se han elaborado manuales de procedimientos y desarrollos informáticos, dejando en segundo plano la reglamentación de los procesos de apoyo.

En cuanto a la política presupuestaria, la misma es definida a nivel provincial y es coherente con la estructura del presupuesto y con los objetivos del organismo.

Existe una cultura de supervisión regular del funcionamiento de los procesos, a través de auditorías internas y la incorporación gradual de la automatización en diversas actividades. El ambiente de control presenta un grado de confianza medio. Este nivel se debe a la estandarización y regulación de procesos y controles, la calificación y capacitación del personal, la predisposición para el control interno, la promoción de la transparencia y la reingeniería constante de procesos y procedimientos a través de evaluaciones continuas. Sin embargo, aún no se han documentado completamente los procedimientos y controles

Este componente presenta un *nivel de confianza "MEDIO"*.

- **Evaluación de Riesgos**

La Evaluación de Riesgos enfrenta desafíos inherentes debido a la naturaleza de sus actividades, las cuales pueden afectar la integridad y los derechos de las personas, así como la respuesta oportuna a las demandas ciudadanas y la gestión de activos y recursos. El rápido crecimiento en la demanda y en el ámbito de operación ha llevado a una expansión del organismo de manera acelerada y descentralizada. Esta expansión puede implicar demoras en la respuesta a demandas y una gestión menos controlada de activos y recursos.

A pesar de que la regulación asociada a la descentralización no está completamente documentada, se realiza una evaluación de riesgos, aunque no de manera periódica ni sistemática. Se implementan controles preventivos a través de la regulación de procesos, el establecimiento de plazos, el tratamiento de demoras y la automatización de tareas. Además, se han incorporado tecnologías como el sistema de administración de bienes de uso, entre otras medidas.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 26 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

La evaluación de riesgos actual muestra un grado bajo. Esto se refleja en las acciones desarrolladas para regular los procesos principales, automatizar actividades e integrar tecnología informática. Sin embargo, la actividad de evaluación no está formalizada en un comité orgánico, no está documentada explícitamente y carece de periodicidad y sistematización adecuadas. Por lo tanto, es necesario fortalecer este componente para mejorar el nivel de confianza en el sistema de control interno del Defensor del Pueblo.

Por lo expuesto, este componente presenta un *nivel de confianza "BAJO"*.

- **Actividades de Control**

Las Actividades de Control en el Defensor del Pueblo se centran en acciones tanto preventivas como correctivas diseñadas para mitigar riesgos. Las actividades de control están delineadas en manuales e instructivos de procesos, aunque no abarcan todos los casos de manera uniforme. Durante los años 2022 y 2023, las autoridades del organismo han trabajado en la elaboración y aprobación de varios manuales de procedimientos, reflejando un avance significativo en este aspecto.

Los deberes y responsabilidades están claramente definidos en el manual de misiones y funciones. En la práctica, se aplican controles preventivos definidos en los sistemas existentes. Se destacan los controles mensuales realizados por la Contraloría General de la Provincia (C.G.P.) y por el área de auditoría interna.

Durante 2023, las regulaciones efectuadas por la gestión intentaron sustituir la reglamentación del poder ejecutivo en ciertos temas, aunque algunas regulaciones del Poder Ejecutivo no pueden ser completamente sustituidas por las del Defensor del Pueblo, incluso cuando podría ser posible. Esto destaca la necesidad de una mayor alineación y revisión de las regulaciones existentes.

Las actividades de control se califican como de grado medio.. Aunque no existe una definición formal completa de estas actividades más allá de los controles asociados a los procesos principales y los sistemas informáticos, se observa una falta de

definición, especialmente en los procesos de apoyo, como el administrativo, que ha sido autorregulado en algunos aspectos sin contemplar controles compensatorios a los establecidos en la regulación provincial.

No obstante, las actividades de control ejercidas por la C.G.P. y la auditoría interna, con sus evaluaciones periódicas, mitigan estas deficiencias. Por lo tanto, este componente se considera de grado medio, reflejando tanto los avances como las áreas de mejora en las actividades de control del Defensor del Pueblo.

Este componente presenta un *nivel de confianza "MEDIO"*.

- **Información y Comunicación**

Este componente se centra en la gestión de información relevante, confiable, correcta y oportuna dentro de la organización, esencial para la toma de decisiones efectivas. Se destaca la administración eficiente de un flujo considerable de información, mayormente generada por y para los usuarios. Además, se han desarrollado herramientas para procesar esta información y generar análisis que apoyen la toma de decisiones y la rendición de cuentas, tanto en aspectos financieros como de gestión. La comunicación se gestiona en dos direcciones: internamente y hacia el exterior de la organización. Se han implementado plataformas virtuales como bibliotecas virtuales y el Centro de Referencia Documental (CRD) para facilitar la comunicación con el ciudadano, así como sistemas internos como el sistema Media carátula y el reporte vespertino para una transmisión eficiente de información dentro del personal. Este componente de Información y Comunicación se evalúa como de grado medio, destacándose por el manejo adecuado de volúmenes significativos de información, la implementación de herramientas analíticas y la mejora en la fluidez de las comunicaciones tanto hacia adentro como hacia afuera de la organización.

Este componente posee un *nivel de confianza "MEDIO"* ya que si bien la información y la comunicación están formalizadas mediante manuales, la misma no siempre llega en forma clara, oportuna e integral a todos los sectores de la organización.

- *Supervisión y Monitoreo*

Como el sistema de Control Interno es un sistema dinámico, debe ser evaluado, modificado y redefinido según los cambios que surjan en la organización para cumplir con sus objetivos. En el Defensor del Pueblo, existen actividades de monitoreo respecto al desempeño de los planes de acción, aunque no estén formalizadas en manuales ni documentadas en su totalidad. Las acciones tomadas, como la reingeniería de procesos y el replanteo de planes, indican la presencia de actividades de monitoreo y supervisión, aunque no estén formalizadas a través de un comité. Este componente se considera de grado medio. La supervisión está definida en algunos manuales que regulan la actividad del ente, y el monitoreo es evidente mediante el replanteo de planes y el análisis del desempeño de las actividades en comparación con lo planificado. Sin embargo, este proceso no es sistemático, sistematizado ni documentado completamente, lo que implica un grado de control relativamente bajo.

Contempla formalmente herramientas de autoevaluación y las actividades de monitoreo se realizan en todos los niveles. El Organismo cuenta con un área de auditoría interna formalizada. Por lo tanto, se considera un *nivel de confianza "BAJO"*.

Lo antes expuesto se resume en:

- AMBIENTE DE CONTROL: grado de confiabilidad MEDIO
- EVALUACION DE RIESGOS: grado de confiabilidad BAJO
- ACTIVIDADES DE CONTROL: grado de confiabilidad MEDIO
- INFORMACION Y COMUNICACIÓN: grado de confiabilidad MEDIO
- SUPERVISION Y MONITOREO: grado de confiabilidad BAJO
- OPINION SOBRE EL SCI A NIVEL JURISDICCIONAL: grado de confiabilidad MEDIO.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 29 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

IV.C.- EVALUACIÓN DEL RIESGO

El objetivo de este capítulo consiste en determinar y evaluar los riesgos relevantes que pueden obstaculizar el logro de los objetivos organizacionales, con el fin de medirlos y analizarlos. Para ello, se elabora una Matriz de Riesgo que relaciona, para cada proyecto de auditoría, la importancia o trascendencia estimada de un hecho con su probabilidad o frecuencia de ocurrencia. Este procedimiento tiene como objetivo final proporcionar criterios esenciales para la toma de decisiones sobre el alcance de los procedimientos de auditoría, permitiendo seleccionar los proyectos en base a su relevancia y priorizarlos. Esto permitirá definir el alcance de los procedimientos, la asignación de recursos y la gestión de tiempos al formular el programa de auditoría para la cuenta del Ejercicio 2024.

La determinación de la estrategia del plan de auditoría depende de la identificación y tipificación de los potenciales riesgos (inherentes, de control, de detección, de auditoría y de fraude), y de la evaluación de cómo afectan a los candidatos de auditoría predefinidos; ello permite tomar las decisiones de selección y priorización de dichos candidatos los que pasarán a categoría de Proyectos de Auditoría en función del coeficiente de riesgo obtenido luego de aplicar el procedimiento desarrollado para dicha definición que se expone con grado de detalle en el documento “X.3- MATRIZ DE RIESGOS” el cual se agrega al Legajo de Papeles de Trabajo como anexo y sustenta la presente planificación.

a) Factores de Riesgo y su gradación

Se definieron los siguientes Factores de Riesgo, asignándole a cada uno de ellos una importancia relativa entre el 4 y el 1, conforme el perfil del ente auditado y el relevamiento del sistema de control interno:

Tabla 1: Factores de riesgo

11	<i>Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales</i>	<i>Este factor mide el aumento y la expansión de la población objetivo de la Defensoría del Pueblo, que incluye a personas afectadas por diversos problemas sociales. El crecimiento de esta población objetivo aumenta el riesgo en el cumplimiento de los objetivos organizacionales del Defensor del Pueblo debido a la creciente demanda de servicios y atención.</i>
3	<i>Alcance y Accesibilidad de los Servicios</i>	<i>Este factor se refiere a la capacidad de la Defensoría del Pueblo para llegar a la población objetivo en toda la provincia de Buenos Aires, considerando su dispersión geográfica y las estrategias implementadas para garantizar la accesibilidad a todos los ciudadanos. La proximidad física y la comprensión de las realidades que afectan a la población objetivo son aspectos clave de este factor.</i>
2	<i>Percepción Pública</i>	<i>Este factor mide el riesgo asociado a la percepción que la sociedad tiene de la Defensoría del Pueblo. Una imagen negativa o falta de confianza pueden limitar la efectividad de las estrategias de comunicación y participación ciudadana. Es esencial mejorar la comunicación externa para asegurar la transparencia y fomentar la participación ciudadana. Este factor evalúa la capacidad de la Defensoría del Pueblo para establecer canales de comunicación claros y transparentes con las partes interesadas.</i>

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 31 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

4	<i>Eficiencia Operativa</i>	<p><i>Este factor evalúa la capacidad del tribunal para optimizar y hacer más eficientes los procesos de apoyo, tales como recursos humanos, finanzas y logística. Se enfoca en la mejora de la gestión de recursos y en la implementación de prácticas inclusivas que fortalezcan la base operativa del organismo. La gestión estratégica de recursos humanos es crucial para el funcionamiento eficiente del HTC. Problemas en la inducción, evaluación, incentivos y capacitación pueden resultar en una baja motivación y desempeño del personal.</i></p>
----------	------------------------------------	---

* Fuente: Elaboración propia.

b) Evaluación de cada proyecto de auditoría según la incidencia de cada factor de riesgo

Una vez jerarquizados los factores de riesgo de acuerdo a los fundamentos planteados precedentemente, se procederá a analizar para cada uno de ellos la incidencia que el factor tiene sobre los mismos. Esta incidencia se pondera asignándole un valor basado en la evaluación de la efectividad del SCI.

Se asigna un valor de 0 a 3 a cada proyecto respecto a cada factor, utilizando el siguiente sistema de gradación. Se trata de una decisión discrecional basada fundamentalmente en la evaluación de la efectividad del Sistema de Control Interno, aplicada al candidato de auditoría respecto al factor que se considera o el valor involucrado.

Tabla 2: Factores de Riesgos.

0	El factor de riesgo no tiene incidencia en el proyecto de auditoría / No aplica
1	Poca incidencia del factor de riesgo debido a la existencia de un buen sistema de control interno en el ente que beneficia al proceso a auditar / Escaso valor monetario

Auditoría Gastos en Personal	1	3	3	3	2	6	4	2	8	2	2	4	21	2,1	Medio
Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles	1	2	2	3	2	6	4	2	8	2	2	4	20	2	Medio
Auditoría de Gestión Financiera y Contable	1	3	3	3	3	9	4	3	12	2	2	4	28	2,8	Medio
Auditoría de Recursos Humanos	1	3	3	3	1	3	4	2	8	2	1	2	16	1,6	Bajo
Auditoría de la Tecnología de la Información	1	3	3	3	2	6	4	1	4	2	1	2	15	0,5	Bajo
Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos	1	3	3	3	3	9	4	3	12	2	3	6	30	3	Alto
Auditoría de Contrataciones y Compras	1	2	1	3	2	6	4	1	4	2	2	4	15	1,5	Bajo
Auditoría de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1	1	1	3	1	3	4	1	4	2	3	6	14	1,4	Bajo
Auditoría de Control de Calidad de los Servicios	1	3	3	3	3	9	4	3	12	2	3	6	30	3	Alto
PESO DEL FACTOR	1		3			4			2		10				

*Fuente: Elaboración propia según lineamientos del MACOEX.

V.- DOTACION DE PERSONAL

a) Recursos humanos

Para la realización de la presente Auditoría, el equipo auditor se conformará por 6 personas, de la siguiente manera:

Tabla 5: Equipo de auditoría

CARGO	CANTIDAD
Relator	1
Oficial Mayor	1
Profesional	3
Oficial Superior Administrativo	1

* Fuente: Elaboración propia

- Relator:

A cargo del estudio de la cuenta y conduciendo al equipo auditor, será designado por resolución del Vocal. Conforme a la normativa vigente y a la descripción del puesto deberá cumplir:

- Instrucción / Formación: Título Universitario correspondiente a la carrera de Contador Público.
- Experiencia: Desempeño anterior como Oficial Mayor de Estudio, Oficial Mayor de Inspección o pertenecer al Agrupamiento Profesional del Organismo.
- Lugar y Horario de trabajo: Sede Central- Disponibilidad permanente.
- Acciones prioritarias: Confeccionar los informes previstos en la Ley N°10.869 (art. 26, 30 y 39), su Reglamentación y Reglamento Interno, de los estudios que le fueren asignados sobre rendición de cuentas y sumarios administrativos de responsabilidad patrimonial realizados por los equipos de trabajo bajo su conducción; Elaborar los proyectos de los programas anuales de trabajo referidos a los estudios de cuentas asignados; Requerir los antecedentes necesarios y la documentación faltante para el estudio de las cuentas, efectuar las observaciones pertinentes y formular la planilla de cargos de las rendiciones de cuentas provinciales; Emitir opinión sobre el valor de la prueba de descargo presentada por los cuentadantes provinciales y con su informe poner el expediente en condiciones de autos para sentencia.

Oficial mayor: Cantidad 1. Conforme a la normativa vigente y a la descripción del puesto deberá cumplir:

- Formación: Título universitario correspondiente a la carrera de Contador Público.
- Experiencia: Pertenecer al Agrupamiento Profesional del Organismo o haber desempeñado tareas técnicas durante 3 (tres) años en el área y contar con una antigüedad de 10 (diez) años en la Administración Pública Provincial.

- Lugar y Horario de trabajo: Sede Central- Sedes de Entes/organismos Auditados - Disponibilidad Permanente.
- Acciones Prioritarias: Asistir al Relator a cargo del Estudio de la Cuenta, en las tareas y procedimientos de auditoría que éste le asignen, a los efectos de cumplir con la elaboración y ejecución del Plan de Auditoría; Realizar las inspecciones, arqueo, conciliaciones, auditorías y verificaciones referentes a los estudios de cuentas, elaborando los respectivos informes; Examinar los Libros de Contabilidad y la documentación existente en las dependencias públicas provinciales y en aquellos entes que perciban, posean o administren fondos o bienes fiscales; Recibir los elementos constitutivos de la Rendición de Cuentas de aquellos Organismos que no cuentan con intervención de la Contaduría General de la Provincia; Colaborar con el Relator en toda otra actividad que coadyuven al cumplimiento de las funciones encomendadas previstas en la Ley Orgánica del Honorable Tribunal de Cuentas, su reglamentación y reglamento interno;

Auxiliar Profesional: Cantidad 2

- Formación: Título universitario correspondiente a la carrera de Contador Público.
- Lugar y Horario de trabajo: Sede
- Acciones Prioritarias: colaborar en todas las acciones encomendadas por el Relator y el Oficial mayor de estudios relacionadas con la planificación y ejecución de la auditoría: elaboración de los papeles de trabajo.

Acciones:

1. Confeccionar los informes previstos en la Ley 10.869 y sus modificatorias (art. 24 inc. 3, 27, 30 y 39), su Reglamentación y Reglamento Interno, de los estudios que le fueren asignados sobre rendición de cuentas y sumarios

administrativos de responsabilidad patrimonial realizados por los equipos de trabajo bajo su conducción.

2. Elaborar los proyectos de los programas anuales de trabajo referidos a los estudios de cuentas asignados.

3. Requerir los antecedentes necesarios y la documentación faltante para el estudio de las cuentas, efectuar las observaciones pertinentes y formular la planilla de cargos de las rendiciones de cuentas provinciales y municipales.

4. Emitir opinión sobre el valor de la prueba de descargo presentada por los cuentadantes provinciales y municipales y con su informe poner el expediente en condiciones de autos para sentencia.

5. Coordinar y supervisar las facultades establecidas en el artículo 14 incisos 1, 2, 3 y 6 de la Ley 10.869, sus modificatorias y la Reglamentación pertinente, en las áreas de Administración General y producir los informes técnico-contables, que se le requieran en los sumarios administrativos de responsabilidad patrimonial.

6. Desempeñar las funciones encomendadas por las normas vigentes al Relator de Delegación en las áreas municipales, cuando razones de servicios así lo dispongan.

Requisitos exigidos para el desempeño del cargo:

- ✓ Título: Contador Público
- ✓ Experiencia: Desempeño anterior como Oficial Mayor de Estudio, Oficial Mayor de Auditorías Financieras y de Proyectos de Inversión (Ex Oficial Mayor de Inspección) o pertenecer al Agrupamiento Profesional del Organismo.

- Oficial Superior Administrativo:

Acciones

1. Organizar y mantener el despacho y registración de las actuaciones de la Vocalía.
2. Controlar notas, memos, providencias y resoluciones del área.
3. Satisfacer los requerimientos emanados de las Direcciones de Personal y de Administración Contable.
4. Llevar el Registro Patrimonial del área cumpliendo con todas las normas que establece la Ley de Contabilidad y su Reglamento sobre Control y Gestión de Bienes.
5. Atender el funcionamiento de los registros de entrada, salida y archivo de actuaciones, y realizar las estadísticas sobre el movimiento de expedientes, estudios de cuentas y sumarios, elaborando informes periódicos.

Requisitos exigidos para el desempeño del cargo:

- ✓ Experiencia: Haber realizado tareas en el área durante tres (3) años y contar con una antigüedad de diez (10) años en la Administración Pública Provincial.

b) Recursos Materiales

- ✓ Legislación: normativa provincial, normativa específica del Organismo. Normativa interna del HTC, toda la normativa referenciada en los procesos y subprocesos del SGC correspondiente, Normas ISO Calidad
- ✓ Sistemas de información: aplicativos de uso interno del HTC (Intranet: Hammurabi, GID, Yuran, Sigma, Holos, Caseware IDEA), SIGAF, PBAC, GDEBA, SIAPE-Portal de RRHH.
- ✓ Documentos: Código de Ética y las Normas de Confidencialidad y Manejo de la Información del HTC, estructura documental del SGC,

procesos de calidad, legajo de Calidad, planes de auditorías, informes, libros de contabilidad, documentación de entes/organismos provinciales auditados, normas de actuación de auditoría, documentación relacionada a las cuentas en estudio, informes, actas.

- ✓ Materiales de trabajo: 4 Notebook, 1 Pc - Conectividad a Internet - Correo Institucional – Fax/Teléfono - Insumos de Librería – Fotocopiadora –Impresora - Scanner.
- ✓ Otros: vehículos / Pasajes para la realización de auditorías fuera de la ciudad de La Plata. Viáticos, licencia de conducción vehicular

c) **Recurso temporal**

Se procede a determinar la cantidad de días/horas efectivos anuales por persona y equipo de auditoria para el periodo 2024.

Tabla 6: Calculo de cantidad de días y horas efectivas anuales

Concepto	Días
Días anuales	365
Fines de semana	-92
Ferías	-45
Feriados y días no laborables	-13
Lic. Por asuntos particulares	-6
Lic. Por enfermedad	-6
Subtotal	203
Capacitación (10%)	-20
Imprevistos (30%)	-61
Total días efectivos	122
Total Hs. Efectivas por auditor (6 por día)	732

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 39 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Total Hs. Efectivas Equipo Auditoria	4392
--------------------------------------	-------------

*Fuente: Elaboración propia según página web del Ministerio del Interior <https://www.argentina.gob.ar/interior/feriados-nacionales-2024>, según Ley 10.869 y reglamentos internos.

Para determinar el total de horas disponibles para realizar esta auditoría, seguiremos los siguientes pasos:

1. Días del año:365.
2. Restamos los días de fería correspondientes al mes de enero y la segunda quincena de julio.
3. Deducimos los días de semana, feriados y días no laborales.
4. Restamos los días de licencias por asuntos particulares y por enfermedad.
5. Al resultado, se le descuenta un 10% para días destinados a capacitación y un 30% por imprevistos.
6. Multiplicamos los días resultantes por la cantidad de horas trabajadas por día (6 horas) para determinar el total de horas efectivas trabajadas por cada empleado.
7. Finalmente, multiplicamos este monto por los 5 miembros del equipo y así determinar el total de horas disponibles para realizar la auditoría.

Distribución de Horas por Fase del Proyecto

Para asegurar una planificación eficiente y efectiva, se ha decidido distribuir el total de horas disponibles del equipo de auditoría en las distintas fases del proyecto de la siguiente manera: se asignará el 20% del total de horas a la fase de planificación, el 70% a la fase de ejecución y control, y el 10% restante a la preparación de los informes. Esta distribución busca optimizar el uso de los recursos disponibles, garantizando una adecuada preparación y ejecución de las auditorías, así como una correcta elaboración y revisión de los informes.

Total de horas para la Auditoria: 4.392

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 40 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Tabla 7: Horas para la Auditoria

ETAPAS DE AUDITORIA	HORAS ASIGNADAS A CADA ETAPA	HORAS TORALES	PROYECTOS / CATEGORIZACION RIESGO				
			BajO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO
			Auditoría de Recursos Humanos	Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles	Auditoría de Gestión Financiera y Contable	Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos	Auditoría de Control de Calidad de los Servicios
PLANIFICACION	20%	878	878				
EJECUCION y CONTROL	70%	3074	500	480	670	712	712
INFORMES	10%	439	439				
	100%	4392					

Fuente: Elaboración propia

VI.- CANDIDATOS DE AUDITORIA

Los proyectos de auditoría que se someterán a análisis en el estudio de la cuenta del ejercicio 2024 se definen en función de los coeficientes de riesgo obtenidos y son los siguientes

Tabla 8: Candidatos de auditoria 2024

TIPO DE AUDITORIA	PROYECTOS DE AUDITORIA	RIESGO	CATEGORIZACION DEL RIESGO
Gestión	Auditoría de Recursos Humanos	1,6	Bajo
Cumplimiento	Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles	2	Medio
Financiera y Gestión	Auditoría de Gestión Financiera y Contable	2,8	Medio
Gestión	Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos	3	Alto
Gestión	Auditoría de Control de Calidad de los Servicios	3	Alto

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 41 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

* Fuente: Elaboración propia según matriz de riesgos.

Definidos los proyectos de auditoría que se someterán a análisis en el estudio de la cuenta del ejercicio 2024, en este capítulo se hará referencia a los objetivos perseguidos en cada proyecto, determinando el alcance de estos, así como a otros aspectos operativos de índole general a tener en cuenta.

El trabajo de auditoría se ajustará a los lineamientos contenidos en el MACOEX, aprobado por Resolución del H. Cuerpo N° 11/14, y se aplicarán los procedimientos que en cada caso se señalen, sujetos a cualquier modificación que resulte necesaria en la etapa de ejecución. El estudio se desarrollará con los recursos mencionados en el apartado anterior.

A continuación, se exponen los proyectos agrupados según el tipo de auditoría a realizar.

Tabla 9: Auditoria de los Contratos de Locación

Proyectos	Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles
Tipo de auditoria	Cumplimiento
Objetivo general	Verificar el cumplimiento de las normativas y condiciones establecidas en los contratos de locación de inmuebles.
Objetivo Especifico	Verificar el circuito referente a la aprobación de la locación - Verificar la ponderación de las tasaciones obtenidas -Relevar y analizar las cláusulas que obliguen al Estado al pago de impuestos, tasas o gravámenes de cualquier naturaleza que fueren existentes o futuros, que incidan sobre el bien locado. - Verificar la existencia de Opción de prórroga, y que la misma se ajuste a la normativa correspondiente.
Alcance	Las tareas de auditoría se basarán en el esquema metodológico prescripto por el MACOEX
Criterio	Se aplicarán los procedimientos consignados en el MACOEX, en concordancia con las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAIs) emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI). También, se tendrán en cuenta las premisas y lineamientos establecidos por el sistema de gestión de calidad – ISO 9001:2015.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 42 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Procedimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1.Revisión de la documentación de respaldo de los contratos de locación. 2. Verificación de los términos y condiciones de los contratos. 3. Comprobación de los pagos realizados y su conformidad con los contratos. 4. Entrevistas con responsables del área de gestión de inmuebles. 5. Inspección física de los inmuebles, si es necesario.
Horas asignadas	480
Equipo auditor	1 Relator 1 Oficial Mayor 2 Profesionales

* Fuente: Elaboración propia siguiendo lineamientos del MACOEX.

Tabla 10: Auditoria de gestión Financiera y Contable

Proyectos	Auditoría de Gestión Financiera y Contable
Tipo de auditoria	Financiera y de Gestión
Objetivo general	Analizar la documentación que da origen a las operaciones patrimoniales, financieras y presupuestarias consignadas en los registros, a fin de verificar su consistencia con las funciones institucionales, la integridad de la rendición de cuentas y el cumplimiento de las normas establecidas para cada uno de los procedimientos administrativos que las sustentan. Además poder dar una opinión respecto la confiabilidad y razonabilidad de la información presupuestaria, financiera y patrimonial expuesta en los estados contables de la jurisdicción.
Objetivo Especifico	<ol style="list-style-type: none"> 1-Revisar la exactitud y confiabilidad de los estados financieros. 2-Comprobar la correcta aplicación de las normas contables y financieras. 3-Evaluar los controles internos sobre las operaciones financieras. 4-Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables
Alcance	El análisis incluirá la revisión de los estados financieros, registros contables y documentos de soporte correspondientes al ejercicio auditado.
Criterio	Las tareas de auditoría se basarán en el esquema metodológico prescripto por el MACOEX.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 43 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Procedimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de los registros contables y conciliaciones bancarias. 2. Pruebas de detalle sobre transacciones significativas reportadas en los estados financieros. 3. Realización de comprobaciones globales de razonabilidad 4. Verificar la correlación entre las cifras expuestas en el Balance Sumas y Saldos y los Estados Contables 5. Corroborar las cifras expuestas en el estado de ejecución presupuestaria, estado de deuda exigible, y egresos extrapresupuestarios diversos con los listados de pagado presupuestario y extrapresupuestario, como insumo para la conformación de la cuenta rendida
Horas asignadas	670
Equipo auditor	1 Relator 1 Oficial Mayor 2 Profesionales

* Fuente: Elaboración propia siguiendo lineamientos del MACOEX.

Tabla 11: Auditoria de Recursos Humanos

Proyectos	Auditoría de Recursos Humanos
Tipo de auditoria	Gestion y Legalidad
Objetivo general	Verificar que el proceso de selección de recursos humanos cumpla con las normativas legales y procedimientos establecidos por el organismo.
Objetivo Especifico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar que los procesos de contratación, selección y gestión del personal se ajusten a las leyes laborales y reglamentaciones aplicables. 2. Revisar el cumplimiento de las normativas sobre seguridad social, salarios y beneficios en la gestión del personal. 3. Verificar que se respeten los derechos laborales y las condiciones establecidas en los contratos de trabajo.
Alcance	El análisis abarcará los procedimientos de contratación y selección de personal, la gestión de salarios y beneficios, y el cumplimiento de las normativas laborales durante el período auditado. Se aplicarán las técnicas y procedimientos consignados en el MACOEX. El análisis se realizará sobre la planilla de liquidación de sueldos, los legajos de personal y sobre los actos administrativos, efectuando selección por muestreo representativo del universo a auditar.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 44 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Criterio	Ley N° 10.430, Decreto 3464/93, Decreto 2896/92, Decreto 207/04, Decreto 2492/08, Bonif 3/14, Decreto 1117/11,
Procedimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de los expedientes de contratación para asegurar el cumplimiento de las leyes laborales y reglamentarias. 2. Verificación de la correcta aplicación de normativas sobre seguridad social y beneficios a los empleados. 3. Revisión de los contratos de trabajo y su alineación con la legislación vigente. 4. Evaluación del cumplimiento de las disposiciones legales en materia de salarios y condiciones laborales. 5. Entrevistas con responsables del área de recursos humanos para confirmar la correcta aplicación de las normativas. 6. Análisis de los informes y auditorías anteriores para identificar posibles áreas de incumplimiento.
Horas asignadas	500
Equipo auditor	1 Relator 1 Oficial Mayor 2 Profesionales 1 auxiliar administrativo

* Fuente: Elaboración propia siguiendo lineamientos del MACOEX.

Tabla 12: Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos

Proyectos	Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos
Tipo de auditoria	Gestión
Objetivo general	Evaluar la eficacia y eficiencia del proceso de atención al ciudadano y resolución de reclamos para garantizar la satisfacción del usuario y la correcta gestión de los reclamos recibidos
Objetivo Especifico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la eficacia de los procedimientos de atención al ciudadano para garantizar una respuesta oportuna y adecuada a los reclamos. 2. Evaluar la satisfacción de los ciudadanos con el proceso de atención y resolución de reclamos. 3. Identificar y proponer mejoras en los procedimientos y prácticas para optimizar la gestión de reclamos y la atención al ciudadano.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 45 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Alcance	El análisis incluirá la revisión de los procedimientos y protocolos de atención al ciudadano, la evaluación de los registros de reclamos recibidos, y la medición de los tiempos de respuesta y resolución durante el período auditado. También se examinarán las encuestas de satisfacción y se realizarán entrevistas con responsables del área.
Criterio	Políticas internas de atención al ciudadano Procedimientos de gestión de reclamos establecidos Normativas de calidad del servicio público Estándares de respuesta y resolución de reclamos
Procedimientos	1. Revisión de los procedimientos internos de atención al ciudadano y gestión de reclamos. 2. Evaluación de los registros de reclamos y tiempos de respuesta para verificar el cumplimiento de los procedimientos. 3. Realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos para medir la efectividad del proceso. 4. Entrevistas con el personal responsable de la atención al ciudadano para obtener perspectivas sobre la gestión de reclamos. 5. Análisis de los informes y estadísticas sobre la resolución de reclamos y sugerencias para mejoras en los procesos.
Horas asignadas	712
Equipo auditor	1 Relator 1 Oficial Mayor 2 Profesionales 1 Auxiliar administrativo

* Fuente: Elaboración propia siguiendo lineamientos del MACOEX.

Tabla 13: Auditoría de Control de Calidad de los Servicios

Proyectos	Auditoría de Control de Calidad de los Servicios
Tipo de auditoría	Gestión
Objetivo general	Evaluar la calidad y efectividad de los servicios prestados por el organismo para asegurar que cumplan con los estándares establecidos y satisfagan las necesidades de los usuarios.
Objetivo Específico	1. Revisar los procedimientos de control de calidad aplicados a los servicios ofrecidos. 2. Medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados. 3. Identificar áreas de mejora en la prestación de servicios y proponer acciones correctivas para optimizar la calidad.
Alcance	El análisis se centrará en los servicios proporcionados por el organismo durante el período auditado, incluyendo la revisión de los procedimientos de control de calidad, la evaluación de encuestas de satisfacción y la identificación de oportunidades de mejora.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA

Página 47 de 105

ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO

Gestion	Auditoría de Recursos Humanos				X							
Cumplimiento	Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles					X						
Financiera y Gestion	Auditoría de Gestión Financiera y Contable					X	X					
Gestion	Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos						X	X				
Gestion	Auditoría de Control de Calidad de los Servicios							X	X			
Informe Preliminar											X	
Informe art. 26°												X

* Fuente: Elaboración propia según fechas asignadas para el estudio de la cuenta.

VIII.- CICLO PLURIANUAL DE AUDITORIA

La planificación del Ciclo Plurianual de Auditoría 2024-2026 comprende 9 proyectos de auditoría. La frecuencia y tipo de auditoría se determinarán en función del nivel de riesgo asociado a cada proyecto. Aquellos proyectos clasificados con un riesgo alto serán auditados todos los años.

Tabla 15: Ciclo plurianual de Auditoría

Enfoque de Auditoria	PROYECTOS DE AUDITORIA	Riesgo	Ciclo de Auditoria		
			2025	2026	2027
Gestión	Auditoría Gastos en Personal	Medio		X	X

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 48 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Cumplimiento	Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles	Medio	X	X	
Financiera y gestión	Auditoría de Gestión Financiera y Contable	Medio	X	X	
Gestión	Auditoría de Recursos Humanos	Bajo	X		
Gestión y de Cumplimiento	Auditoría de Tecnología de la Información	Bajo			X
Gestión	Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos	Alto	X	X	X
Cumplimiento	Auditoría de Contrataciones y Compras	Bajo		X	
Cumplimiento	Auditoría de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Bajo			X
Gestion	Auditoría de Control de Calidad de los Servicios	Alto	X	X	X

* Fuente: Elaboración propia según matriz de riesgos.

IX.-ANEXOS - PAPELES DE TRABAJO

IX. 1- CARACTERISTICAS DEL ENTE AUDITADO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recopilar y analizar la normativa e información sobre aspectos financieros, presupuestarios y patrimoniales, aplicables al Defensor del Pueblo, a fin de detectar riesgos por medio de un conocimiento apropiado de sus competencias y actividades que permitan definir las áreas críticas, con miras a la planificación del Estudio de la Cuenta del ejercicio 2024.

DESCRIPCION TAREA REALIZADA:

Para elaborar el Perfil del Auditado se recurrió al análisis de información y documentación provista por el Organismo, que se encuentra archivada en el Legajo Permanente y recabada a partir del relevamiento de distintas fuentes: <https://www.defensorba.org.ar>, <https://normas.gba.gob.ar>, <https://www.gba.gob.ar/gobierno>, www.infoleg.gov.ar, <https://www.cgp.gba.gov.ar>.

Se relevó información concerniente a los aspectos generales del Organismo tales como sus competencias, alcance, objetivos, servicios prestados, entre otros. Se detallaron las normas legales vinculadas (de creación, de regulación de sus actividades y prestaciones de servicios, de recursos financieros asignados y su afectación, de presupuesto, de la determinación de su estructura, de convenios, entre otros). Se plasmó la estructura orgánica en lo relativo a las áreas críticas que pueden resultar potencialmente auditadas. Se citaron los instructivos y manuales de procedimientos más importantes y se describieron algunos sistemas y procesos indicando las particularidades que pueden afectar la auditoría. Se describió la política presupuestaria en lo más sustancial.

Asimismo, se analizaron las cifras presupuestadas de los últimos ejercicios (2019, 2020, 2021 y 2022), a fin de extraer información sobre la evolución de los presupuestos de recursos y gastos y su ejecución. Se deja constancia que la ejecución del presupuesto 2024 se ha evaluado con información al 31 de Agosto de 2023 provista por el Ente a la fecha de elaboración del presente papel de trabajo. La misma resulta de importancia ya que en la desagregación del gasto se producen variaciones importantes entre la presupuestación y la ejecución.

CARACTERISTICAS Y ASPECTOS GENERALES DEL ENTE

El Defensor del Pueblo es una institución de garantía y control, creada por el Artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires con la reforma de 1994, en la cual se le otorga autonomía funcional y política.

Por ello, es un organismo de carácter constitucional, unipersonal, autónomo e independiente que garantiza el ejercicio de los derechos fundamentales de los habitantes de la Provincia.

Su organización y funcionamiento se encuentran regulados por la Ley N° 13.834 (Ley orgánica del Defensor del Pueblo) sancionada en 2008, texto actualizado con las modificaciones introducidas por Ley 14331, 14883, 14982, 15078, 15314 y 15332. En su artículo 12 establece que el Ente desempeñará sus funciones con plena autonomía funcional y política, y autarquía financiera, encontrándose legitimado activamente para intervenir directamente a través de la promoción de acciones administrativas y judiciales para el cumplimiento de su cometido. No está sujeto a mandato imperativo alguno, ni recibirá instrucciones de ninguna autoridad.

A raíz de ello, se expresa que el plexo normativo del Defensor resulta complejo, por la naturaleza de su constitución. En tal sentido, los criterios que regulan su funcionamiento son difusos, poco claros o bien ambiguos, como resultado de la configuración invocada por el Defensor como órgano “extra-poder” en conjunción con la ausencia de regulación propia.

Las funciones y atribuciones para el cumplimiento del objeto son:

- 11- Iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los hechos u omisiones de la Administración Pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones.(Fuente: art. 14 Ley N° 13.834 y modificatorias).
- 12- Solicitar vista de expedientes, informes, documentos, antecedentes y todo otro elemento que estime útil y conducente a los efectos de la investigación que está llevando adelante, aún aquellos clasificados como reservados o secretos, sin violar el carácter de estos últimos.
- 13- Solicitar la presencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular o funcionario que pueda proporcionar información sobre los hechos o asuntos que se investigan.

- 14- Solicitar toda medida conducente para el esclarecimiento de la denuncia.
- 15- Fijar los plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias.
- 16- Requerir la intervención de la Justicia para obtener la remisión de la documentación que le hubiere sido negada.
- 17- Promover acciones administrativas y judiciales en todos los fueros, inclusive el federal.
- 18- Proponer la modificación o sustitución de normas y criterios administrativos.
- 19- Solicitar, para la investigación de uno o varios casos determinados, el concurso de empleados y funcionarios de la administración.
- 20- Requerir judicialmente el auxilio de la fuerza pública para el desempeño de su labor de investigación.

A través del asesoramiento y la gestión de quejas, colabora para resolver problemáticas referidas a:

- Problemas en la prestación de los servicios de gas, energía eléctrica y agua corriente.
- Inconvenientes en el servicio de telefonía móvil.
- Mal funcionamiento del transporte público.
- Errores en la aplicación de multas de tránsito.
- Estado de rutas y calles.
- Quejas contra obras sociales y prepagas.
- Denegación de tratamientos de fertilización asistida.
- Consultas por la tramitación del Certificado Único de Discapacidad (CUD).
- Discriminación y maltrato por parte de instituciones estatales.

- Acceso a jubilaciones.
- Mal funcionamiento del sistema de recolección de residuos.
- Violencia de género.
- Maltrato por parte de personal de fuerzas de seguridad.
- Traslados injustificados de privados de la libertad.
- Derechos de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

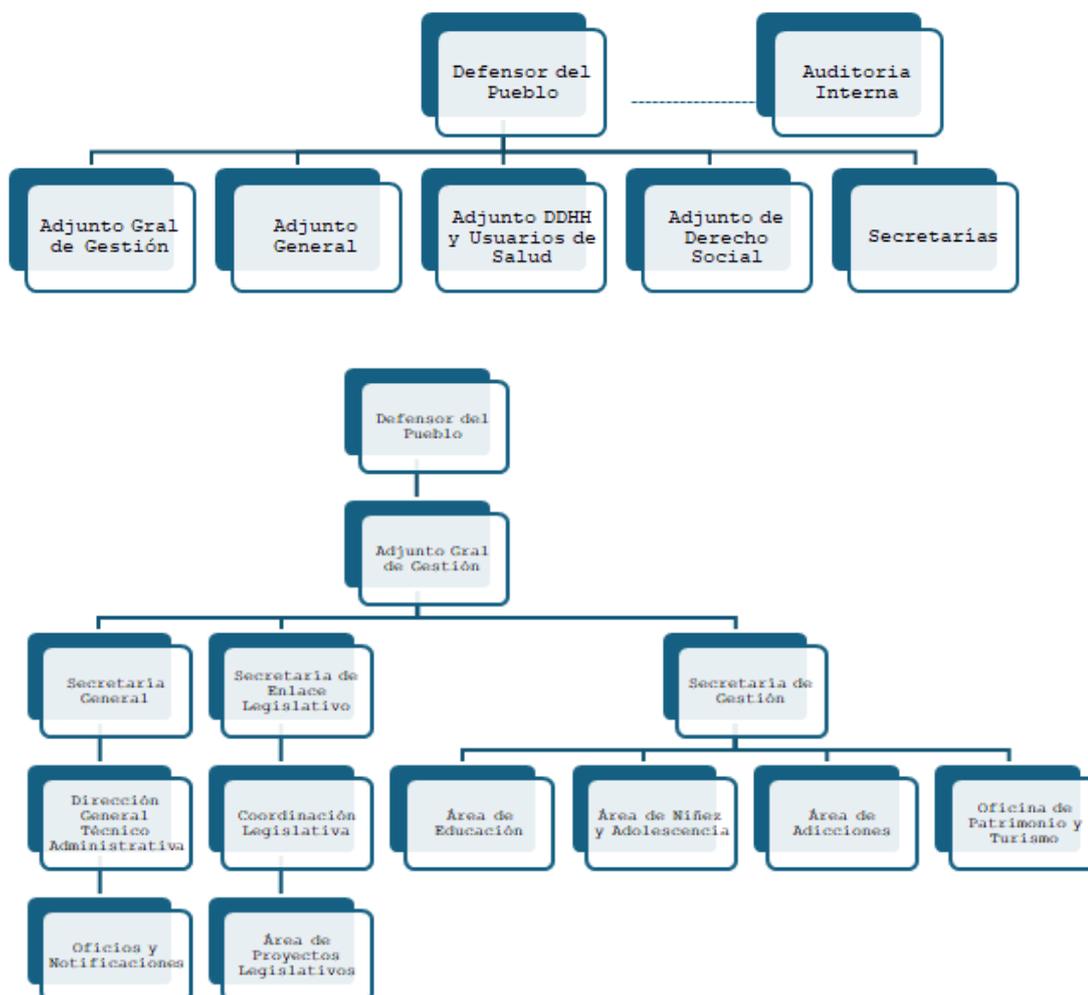
Pueden presentar una queja todas las personas que habiten o se encuentren en tránsito en la provincia de Buenos Aires, cuyos derechos sean vulnerados, se sientan afectadas por actos abusivos, injustos, discriminatorios y/o irregulares, provocados por instituciones del Estado o empresas que prestan servicios públicos.

No constituye impedimento la nacionalidad, sexo, residencia, minoridad de edad, internación en centro penitenciario o de reclusión, y en general cualquier relación de dependencia con el Estado.

En la estructura orgánico- funcional del organismo de acuerdo a lo establecido por la Ley Orgánica del Ente y sus modificaciones, el Defensor del Pueblo es el funcionario titular de la Defensoría del Pueblo, que se integra además con dos Defensores Adjuntos Generales y seis Defensores Adjuntos: Defensor Adjunto de Derechos Humanos, Defensor Adjunto de Usuarios de Servicios de Salud, Defensor Adjunto de Derechos Sociales, Defensor Adjunto de Servicios Públicos y Obras Públicas, un Defensor Adjunto de Ambiente y Asociaciones Civiles y Defensor Adjunto de Relaciones Institucionales.

Hoy se encuentra conformado por 1 Sede Central (La Plata), 55 Delegaciones (en diferentes distritos de la provincia de Buenos Aires) y 4 Oficinas Móviles Itinerantes.

Figura 1: Organigrama: Aprobado por Resolución N° 133/2017



Fuente: Pagina Web Defensor del Pueblo.

Podrá ser designada Defensor del Pueblo, Adjunto General, y Adjuntos, toda persona que reúna los siguientes requisitos: a) Ciudadanía natural en ejercicio, o legal después de cinco (5) años de obtenida y residencia inmediata anterior de un (1) año para los que no sean nativos de la Provincia. b) Tener como mínimo treinta (30) años de edad. c) Idoneidad para el cargo. d) Presentación de antecedentes curriculares.

El artículo 2 de la Ley N° 13.834 y modificatorias, reglamenta el procedimiento de selección del Defensor del Pueblo, los Adjuntos Generales y los Adjuntos.

La duración del mandato del Defensor del Pueblo, de los Adjuntos Generales y de los Adjuntos, será de cinco (5) años, pudiendo ser reelegidos sólo por un nuevo

período. Si han sido reelectos como Defensor del Pueblo, Adjunto General o Adjunto, no podrán ser elegidos para ninguno de esos cargos. La remuneración del Defensor del Pueblo será equivalente a la que perciba un Senador de la Provincia, y la de los Adjuntos Generales y los Adjuntos será equivalente al ochenta por ciento (80%) de la misma (artículo 3 de la Ley N° 13.834 y modificatorias).

i) Marco legal

- Constitución de la Provincia de Buenos Aires, (Artículo 55)
- Ley Orgánica del Defensor del Pueblo N° 13.834, promulgada por Decreto N° 1380/08, y modificada por las Leyes N° 14.331, 14.883, 14.982, 15.078, 15.314 y 15.332.
- Ley N° 10.430: sólo artículos establecidos por Resol. int. 58/12.
- Resolución Interna N° 133/17: aprueba la estructura orgánico funcional
- Resolución Interna N° 438/22 del 16/05/2022 y Resolución N° 477/22 del 15/06/2022: implementación de la nueva estructura orgánico funcional.
- Resolución Interna N° 583/18: modifica la estructura orgánico funcional
- En cuanto al marco normativo, podemos hacer referencia a normas generales y relacionadas con las actividades del organismo tales como: Ley N° 13.767 de Administración Financiera y de Control de la Administración General del Estado Provincial y su reglamentación; Ley N° 13.981: contrataciones del estado; Ley N° 14.815: Emergencia administrativa. Régimen de contratos de servicios; Resolución Interna N° 15/17: Aprueba el régimen de viáticos y movilidad del personal; Resolución Interna N° 144/17: Aprueba el Régimen de Contratación de Publicidad Oficial; Resolución Interna N° 34/17: Aprueba el reglamento del régimen de contratos de servicios celebrados en el manco de la Ley

14815; Resolución Interna N° 145/17: Aprueba el manual de procedimiento para la tramitación de Contratos de Servicios celebrados en el marco de la Resol int 34/17; Resolución Interna N° 323/20: Crea el Registro Único de Proveedores de Publicidad; Resolución Interna N° 400/20: Aprueba la actualización de los valores de viáticos y movilidad; Resolución Interna N° 438/21: Aprueba el procedimiento para el seguimiento de infracciones de tránsito (se acompaña copia); Resolución Interna N° 438/21: Aprueba el procedimiento para el seguimiento de infracciones de tránsito (se acompaña copia).

j) Sistemas y Procesos

Para la registración de sus operaciones a partir de marzo de 2018 el organismo implementó al igual que los organismos de la administración pública provincial el Sistema de Gestión y Administración Financiera (SIGAF), para la gestión presupuestaria (compras y contrataciones), contable, financiera y patrimonial.

Es a considerar que el organismo no utiliza el sistema de Gestión Documental Electrónica de la Provincia de Buenos Aires (GDEBA), por lo que utiliza un sistema de desarrollo propio para caratular expedientes y gestionar los pases, como así también utiliza un aplicativo también de desarrollo propio para el módulo de “Gestión de Quejas”.

k) Política Presupuestaria

Ley N° 15.394 de Presupuesto General de la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires estableció entre otras cuestiones que el Presupuesto 2023 del Defensor del Pueblo se estructura con 1 PROGRAMA para el ejercicio fiscal 2023 con de \$ 5.328.030.000,0.. Cabe destacar que por Decreto 12//2024 esta ley de prórroga para el ejercicio 2024.

Se deja constancia que la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires fue incorporada dentro del Presupuesto General con la siguiente clasificación 1.1.1.23.00.000, que implica incorporarlo dentro del Sector Público Provincial no Financiero-Administración Provincial-Administración Central, por consiguiente no presenta el Anexo "A" - Estado de Recursos, en concordancia con lo establecido por medio de la Resolución N° 261/92 del Contador General de la Provincia (art. 9).

Todo ello, pese a constituir un ente autárquico conforme lo establecido en el Artículo 12 de la Ley N° 13.834 (Texto según Ley 14.883).

Evolución Presupuestaria

A continuación, se exponen datos correspondientes al presupuesto original asignado a la para los años 2021- 2024.

Cuadro 1: Recursos Presupuestarios

	2021	2022	2023	2024
Recursos Presupuestados	1.521.135.734,00	3.080.887.879,43	5.328.030.000,00	5.328.030.000,00

Fuente: Leyes de Presupuestos de los ejercicios 2021 a 2024

Gráfico 1: Evolución de los Recursos presupuestados



Fuente: Leyes de Presupuestos de los ejercicios 2021 a 2024.

Es necesario mencionar que se consideró el presupuesto original, sin modificaciones. Y se puede observar el incremento presupuestario de los últimos dos años como consecuencia en parte del contexto inflacionario.

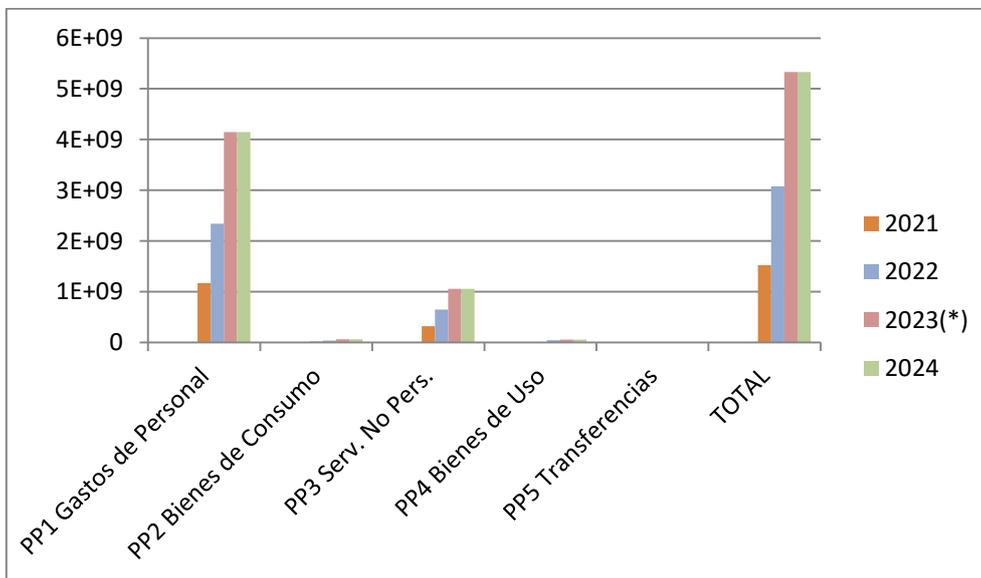
Con respecto a la composición de los gastos autorizados por presupuesto se detalla la evolución para los ejercicios 2021 a 2024:

Cuadro 2: Composición y Evolución del Gasto Autorizado por Presupuesto.

Periodo	PP1 Gastos de Personal	PP2 Bienes de Consumo	PP3 Serv. No Pers.	PP4 Bienes de Uso	PP5 Transferencias	TOTAL
2021	1.174.391.256,00	18.182.999,00	322.318.317,00	6.243.162,00	0	1.521.135.734,00
2022	2.343.084.514,47	42.119.782,73	651.813.206,34	43.870.375,89	0	3.080.887.879,43
2023(*)	4.147.942.000,00	65.763.000,00	1.059.377.000,00	54.948.000,00	0	5.328.030.000,00
2024	4.147.942.000,00	65.763.000,00	1.059.377.000,00	54.948.000,00	0	5.328.030.000,00

Fuente: Leyes de Presupuestos de los ejercicios 2021 a 2024, Planilla composición analítica para los periodos 2021 a 2024).

Gráfico 2: Composición y Evolución del Gasto Autorizado por presupuesto



Fuente: Ley de Presupuestos de los ejercicios 2021 a 2024, Planilla del SIGAF composición analítica para los periodos 2021 a 2024 del Defensor del Pueblo de la Pcia. De Buenos Aires.

Este cuadro refleja la participación de los gastos presupuestados discriminados por inciso para los ejercicios 2021 a 2024, mostrando una clara tendencia a lo largo de los distintos ejercicios que los gastos con mayor asignación presupuestaria (en \$) se corresponden con los incisos 1 (Personal) y 3 (Servicios no personales).

Se desprende que para el ejercicio 2024 la PP1 (Gastos de personal) sólo se ha incrementado un 1% respecto al año anterior; la PP2 (Bienes de Consumo) ha tenido una pequeña reducción de casi el 0,5% respecto del año 2022, la PP3 (Servicios No Personales) ha tenido un ligero incremento de casi un 1% respecto del año anterior; y la PP4 (Bienes de Consumo) se ha reducido en un 1%, siempre teniendo en cuenta que los datos expuestos del ejercicio 2024, son los del presupuesto 2023 al 31/08/2023.

Evolución Ejecución Presupuestaria

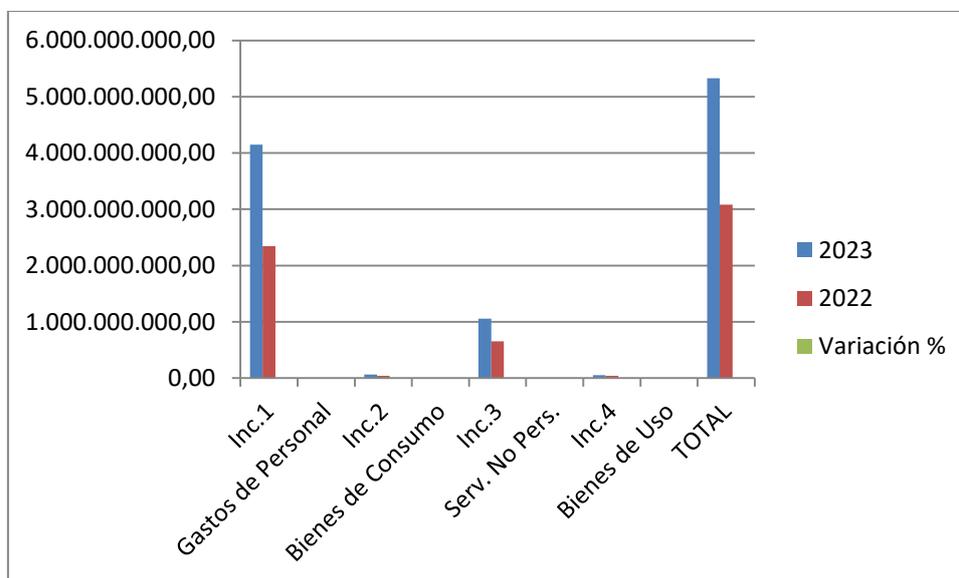
Y en relación a la composición y gastos devengados podemos observar lo siguiente:

Cuadro 3: Composición y evolución del gasto devengado.

	2023	2022	Variación %
Inc.1	4.147.942.000,00	2.343.084.514,47	77%
Gastos de Personal			
Inc.2	65.763.000,00	42.119.782,73	56%
Bienes de Consumo			
Inc.3	1.059.377.000,00	651.813.206,34	62%
Serv. No Pers.			
Inc.4	54.948.000,00	43.870.375,89	25%
Bienes de Uso			
TOTAL	5.328.030.000,00	3.080.887.879,43	72.9 %

Fuente: Planilla Estado de Ejecución de Presupuesto de Erogaciones 2022 y 2023.

Gráfico 3: Composición y evolución del gasto



Fuente: Planilla Estado de Ejecución de Presupuesto de Erogaciones 2022 y 2023.

Como se evidencia, teniendo en cuenta el contexto inflacionario, las partidas que sufrieron un aumento mayor son el inciso 1 Gastos de Personal, y el inciso 3 Gastos en Servicios No Personales.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 60 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Recursos Humanos - Volumen de Personal.

Cuadro 4: Planta Personal Autorizada

Concepto/Periodo	2021	2022	2023(*)	2024
Planta Permanente	350	355	361	361
Planta Temporaria	190	188	187	187
Total de Planta	540	543	548	548

Fuente: Ley de Presupuesto 2021 a 2024.

Como se expone en el cuadro, se desprende que la planta permanente se ha ido incrementando levemente en los últimos ejercicios, con un total de cargos de 548 que se componen de 361 en Planta Permanente y 187 en Temporaria.

El artículo 11 de la Ley Orgánica establece que el personal administrativo y jerárquico será designado por el Defensor del Pueblo mediante concurso público y abierto de antecedentes y gozará de estabilidad según Ley N° 10.430 y modificatorias..

El Reglamento Interno en su artículo 17 establece que el Defensor del Pueblo dictará el Estatuto del Personal del Organismo, contemplando el Escalafón, el Sistema de Evaluación del Personal y el régimen disciplinario, observando los principios de transparencia, objetividad, equidad e imparcialidad.

El personal se encuentra bajo el régimen estatutario de la Ley N° 10.430, de acuerdo a la adhesión efectuada por la Resolución N° 3/10. El escalafón fue aprobado por Resolución N° 6/10 y por medio de resoluciones del Defensor del Pueblo se adhiere a la política salarial establecida por el H. Senado, por asimilación, en tanto el sueldo del Defensor se equipara al sueldo establecido para un Senador.

El Defensor del Pueblo lleva adelante sus funciones contando con el funcionamiento de delegaciones o Casas de Derecho, distribuidas en distintos distritos de la Provincia de Buenos Aires. La estructura básica de una Casa de Derecho implica la existencia de un coordinador de la misma y un equipo de atención de acuerdo a la situación demográfica del lugar.

l) Órdenes de Compra y Ordenes de pago

En el Ejercicio 2023 (hasta el 31/08/2023) se registraron:

Órdenes de Compra: 193

Órdenes de Pago emitidas: 2.772 (C41), 110 (C42) y 42 (C55), según el Libro de Órdenes de Pago al 31/08/2023.

La cantidad de contrataciones se vincula con factores de tamaño y el tipo de procesos ponen de manifiesto la complejidad en el abastecimiento de insumos y prestación de servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para el ejercicio 2022, se emitieron 277 órdenes de compra, de las cuales:

- 71 se corresponden con Factura conformada sin OC.
- 10 se corresponden con Factura conformada con OC.
- 156 se corresponden con Contratación Directa (Artículo 26, Inciso 3. Decreto N° 1300/16)
- 16 se corresponden con Gasto Ley 10.189 art. 40.
- 22 Licitación Pública.
- 2 se corresponden con Contrataciones Menores.

Para el ejercicio 2023 (hasta el 31/08/2023), se emitieron 193 órdenes de compra, de las cuales:

- 2 se corresponden a Licitaciones Públicas.
- 47 se corresponden con Factura conformada sin OC.
- 7 se corresponden con Factura conformada con OC.
- 118 se corresponden con Contratación Directa (Artículo 26, Inciso 3 Decreto N° 1300/16)
- 1 se corresponde con Contratación Menor.
- 16 se corresponden con gastos previstos según artículo 40 de la Ley N° 10.189.
- 1 se corresponde con Procedimiento Abreviado.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 62 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

m) Fallos e Informes de la Relatoría de ejercicios anteriores

Los ejercicios 2018, 2019, 2020 y 2021 se encuentran fallados y con respecto al ejercicio 2022, cabe mencionar que se realizó un traslado en los términos del artículo 27 previsto por la Ley N° 10.869 y modificatorias, en relación a incompatibilidades laborales.

n) Previsibilidad de ocurrencia de cambios que pudieran impactar en la cuenta.

Con fecha 28/12/2021 la Legislatura bonaerense aprobó la continuidad en el cargo de Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires de Guido Lorenzino Matta.

En diciembre de 2021 y mayo 2022, se modificó la Ley Orgánica mediante Leyes N° 15.314 y 15.332 creando las figuras de dos Defensores Adjuntos Generales y seis Defensores Adjuntos: de Derechos Humanos, de Usuarios de Servicios de Salud, de Derechos Sociales, de Servicios Públicos y Obras Públicas, de Medio Ambiente y Asociaciones Civiles, y de Relaciones Institucionales.. Asimismo, se introdujeron los requisitos para ser designado Defensor del Pueblo, Adjunto General y Adjuntos y los motivos por cese.

Se constató una actividad intensa en relación a la reingeniería de procesos, procedimientos, modificación de la estructura organizativa, despliegue territorial de las actividades propias de las misiones y funciones de la Defensoría, impactando en una descentralización marcada, lo que puede llevar no solo al aumento de transacciones administrativas (por aumento de personal, compra de bienes, alquiler de inmuebles, cajas chicas, etc.) sino también en el número de reclamos, quejas y tramitaciones propias del cumplimiento de sus fines..

o) Conclusiones del Relevamiento del Perfil del Auditado

Del análisis de la información recopilada, se deducen las siguientes cuestiones:

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 63 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Fortalezas:

- Relaciones Institucionales: Vínculos sólidos con instituciones a nivel nacional, provincial, municipal e internacional.
- Estructura Orgánica: Una estructura orgánica bien definida y un manual de misiones claro.
- Régimen de Personal: Preciso y bien establecido según la Ley N° 10.430.
- Expansión Territorial: El organismo ha crecido con la apertura de delegaciones o casas de derecho, aumentando su cobertura de atención. No obstante, esta expansión también presenta una amenaza debido al crecimiento exponencial de actividades y estructura en un corto período, lo cual puede resultar en escasez de presupuesto, falta de planificación y expansión controlada, además de la dispersión de bienes, actividades y controles.
- Gestión del Control Interno: Alta importancia otorgada a la gestión del control interno, con un área de auditoría interna que emite informes periódicos y realiza controles previos en los procesos que implican la ejecución de gastos.
- Innovación Tecnológica: Actitud proactiva hacia la mejora e incorporación de nuevas tecnologías, ejemplificada por el convenio con CEDIAT para el desarrollo de herramientas de gestión.
- Reglamentación Interna: Reglamentación a través de manuales de procedimiento e instructivos. Sin embargo, esto también implica una debilidad, ya que la regulación interna puede superponer normativas del poder ejecutivo relacionadas con la LAF, la Ley de Contrataciones y de Empleo Público, omitiendo puntos reglamentados por el PE en pro del control y la transparencia, o incorporando prerrogativas que podrían colocar a la Defensoría en una situación privilegiada respecto a otros organismos públicos.

Debilidades:

- Amplio Espectro Misional: El objetivo misional es muy amplio.
- Manual de Procedimientos: El organismo está en proceso de elaborar manuales de procedimiento e instructivos que contemplan los principales procesos

llevados a cabo. Algunos de estos manuales son recomendaciones de la Auditoría Interna y aún no están formalizados.

- **Gestión de Automotores:** Se ha verificado una debilidad en los procesos y controles de la gestión de automotores en auditorías de ejercicios anteriores, aunque el organismo está en una etapa de fortalecimiento de su sistema de control interno en virtud de las propuestas de mejora de la Relatoría.

Amenazas:

- **Aumento de la Demanda:** El incremento de reclamos puede llevar a una expansión desorganizada de las actividades del organismo debido a la escasez de recursos financieros y humanos, y a la falta de una descentralización coordinada.

Oportunidades:

- **Conciencia Ciudadana:** Crecimiento de la conciencia ciudadana respecto a la defensa de derechos y garantías.
- **Crecimiento de la Planta de Personal:** Incremento en la plantilla de personal en respuesta a la mayor demanda ciudadana.

En función de lo expuesto surgen los procesos o áreas críticas más relevantes que han sido identificados a partir del relevamiento, como candidatos preliminares:

1) Procesos Críticos:

- *Gestión de Coordinación Territorial:* En función de su objetivo principal y su misión, es que el Defensor del Pueblo cuenta con varias delegaciones distribuidas en la provincia, las cuales facilitan el acercamiento a la comunidad, junto con otros programas para poder cumplir con los requerimientos que demandan los ciudadanos de otras localidades. Las mismas se encuentran en expansión. Ello implica que el financiamiento y funcionamiento de las Casas de Derecho o delegaciones constituya un Área Crítica.

- *Proceso de atención y orientación al ciudadano:* constituye el proceso principal y es la cara visible más cercana del ente con los ciudadanos. Comienza con la recepción de reclamos, la orientación frente a casos que no constituyen competencia del Defensor, o

el ingreso a una instancia previa de acercamiento de partes, a fin de lograr respuestas inmediatas a las problemáticas. Ello implica que las actividades de difusión que lleva a cabo el organismo constituya un factor relevante en este proceso principal, plasmándose en un aumento de las contrataciones de publicidad, así como también la contratación de locaciones de servicio para asistir y afianzar el proceso.

- *Proceso de compras y contrataciones*: se observa un aumento en el ejercicio de la cantidad de procesos iniciados, lo cual indica un aumento de actividad. Por otra parte, además de la compra de insumos, se relaciona con las contrataciones de servicios técnicos y profesionales y publicidad, lo cual es coherente con el peso específico de las partidas presupuestarias asociadas a dichos rubros. La expansión de instalaciones se relaciona a su vez con los planes de expansión y fortalecimiento de las casas de derecho.

- *Proceso de gestión de relaciones interinstitucionales*: constituye un proceso estratégico, en tanto se vincula directamente con la forma de difundir, comunicar y llegar al ciudadano, brindándole información útil, canales de contacto para que pueda ejercer sus derechos, efectuar reclamos. Dentro del proceso, se visualiza la gestión de acuerdos o convenios de colaboración y/o cooperación con distintas instituciones, organismos nacionales, provinciales, internacionales, ONGs, etc. Se observa que gran parte de las acciones del Defensor se canalizan a través de la implementación de esta herramienta. Por ello, resulta crítico desde el punto de vista de la administración de la cartera de convenios vigentes, como de las condiciones que se pactan.

- *Proceso de gestión de locación de inmuebles*: se considera relevante dada la necesidad de contar con varias oficinas en virtud de la dispersión territorial y del aumento de la actividad del organismo con relación al cumplimiento de su objeto de creación

2) Rubros de los Estados Presupuestarios y Contables materialmente importantes y/o con variaciones interanuales significativas:

Los gastos con mayor incidencia sobre el total de gastos presupuestados se corresponden con el Inciso 1 – Gastos en Personal (65%) (no obstante los mismos son liquidados por la CGP y abonados por la TGP en forma directa) y con el Inciso 3 – Servicios no Personales (32%) dentro de este inciso, las partidas con mayor asignación

presupuestaria son Servicios Técnicos y Profesionales; Publicidad y Propaganda y Otros Servicios.

Con relación al Inciso 2 -Bienes de Consumo e Inciso 4 –Bienes de Uso, si bien su impacto sobre el total presupuestado es bajo (1% y 2% respectivamente), se asignó un alto porcentaje en los rubros Productos de la minería, Petróleo y sus derivados (37%); Textiles y Prendas de vestir (24%) y Otros bienes de consumo (19%); Maquinaria, equipos y Soft (el 100% del inciso).

Para llevar a cabo estos procesos críticos, la Defensoría, a partir de distintas herramientas de gestión, utiliza los siguientes indicadores de consultas y reclamos de los ciudadanos, como base para realizar auditorías de gestión efectivas:

Cuadro 5: Total de consultas

Total de consultas	16442
Consultas por Delegaciones	37620
Consultas por WhatsApp	17840
Consultas por Llamados	45353
Consultas por Redes Sociales	37147
Consultas por Web	593
Otros Medios	25899

Fuente: Pagina Web Defensor del Pueblo.



Fuente: Pagina Web Defensor del Pueblo.

Estos indicadores proporcionan una visión clara del alcance y la efectividad de los procesos de atención y orientación al ciudadano. Además, permiten evaluar la distribución y eficacia de las delegaciones territoriales y otros canales de comunicación. La alta cantidad de consultas y reclamos a través de diversos medios refleja la necesidad de una gestión eficiente y transparente en todos los procesos críticos identificados.

Además, la Defensoría puede ordenar estas consultas y reclamos de acuerdo al origen: telefónico, redes sociales, delegaciones, WhatsApp. También puede clasificarlos según la temática: salud, servicios públicos, asuntos viales, otros. Asimismo, es posible organizar la información por delegaciones específicas, como Chacabuco, Bahía Blanca, Sede Central, entre otras. Esta clasificación detallada permitirá un análisis más profundo y específico de las áreas críticas, facilitando la identificación de patrones y tendencias que puedan informar decisiones estratégicas y operativas.

Para la auditoría de gestión, estos datos servirán como herramientas esenciales para medir el desempeño, identificar áreas de mejora y asegurar que los recursos se asignen de manera óptima para cumplir con la misión de la Defensoría del Pueblo.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 68 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

X.2- RELEVAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

El presente papel de trabajo tiene como objetivo la evaluación del nivel de confianza que ofrecen los controles organizacionales a fin de identificar el riesgo de los distintos proyectos de auditoría de cara a obtener un nuevo insumo para la auditoría de la cuenta del ejercicio 2024 del DEFENSOR DEL PUEBLO.

DESCRIPCION DE LA TAREA REALIZADA / ANALISIS

En función de la información relevada en el momento de elaborar el perfil del auditado, y de la información y obtenida de la auditoría correspondiente al ejercicio 2023, se actualizaron los cuestionarios que se adjuntan al presente papel de trabajo, los cuales dan una idea de cómo funciona, en términos generales, el control interno de la Defensoría del Pueblo.

La evaluación del SCI implica evaluar si el sistema organizacional del ente resulta confiable a fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y exactitud de la información contable, asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y promover la eficiencia operativa.

Con el fin de realizar esta evaluación, se deberán considerar los cinco componentes que conforman el control interno teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la metodología COSO, los cuales son:

- Ambiente de control.
- Evaluación del riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Seguimiento y monitoreo.

ANALISIS

A continuación, se realiza un análisis de cada uno de los componentes que integran un buen sistema de control interno, específicamente relacionado con los resultados obtenidos de los cuestionarios mencionados precedentemente:

Ambiente de Control: Este componente es la base para lograr un buen sistema de control interno. En el caso del Defensor del Pueblo resalta como positivo que tiene bien definido su objetivo organizacional y compromiso en la reingeniería de procesos Cuenta con planta de personal profesionalizada y capacitada, aunque escasa en el área administrativa. La Defensoría cerró el año 2023 con un cambio importantísimo en su estructura que permitirá profundizar la protección y promoción de derechos mediante el fortalecimiento de las áreas que atienden las principales demandas. Puntualmente, gracias a la decisión de la Legislatura bonaerense, ahora el organismo cuenta con nuevas adjuntías: la General, en Derechos Sociales, de Servicios Públicos y Obras Públicas, de Relaciones Institucionales, de Derechos Humanos, de Usuarios de Servicios de Salud, útiles en la protección de sus derechos. y de Ambiente y Asociaciones Civiles. Este renovado esquema fue definido siguiendo los criterios de pluralidad que marcaron a la Defensoría desde su fundación, lo que permite un intercambio de ideas totalmente productivo que favorece cualquier toma de decisiones. Además, la Defensoría profundizó su desarrollo territorial mediante la apertura de cinco nuevas delegaciones en diferentes puntos de la Provincia (Berisso, González Catán, Punta Alta, San Isidro y Quilmes), ahora la Defensoría cuenta con 56, lo que permite tener un contacto más directo en diferentes puntos estratégicos del territorio bonaerense. Asimismo, y de la lectura de las misiones y funciones, surge a priori que coexisten algunas áreas con temáticas similares. La nueva estructura incluyó el cambio de algunas denominaciones de cargos ya existentes, pero no consta un acto administrativo que adecúe esos cargos a las nuevas denominaciones y ratifique a los funcionarios designados. Por otra parte, cuenta con planificación estratégica y planes de acción que son evaluados regularmente. Sin embargo, es una organización que aún no ha efectuado regulaciones internas que abarquen la totalidad de los procesos, habiéndole otorgado mayor atención en primera instancia a los procesos principales, de los cuales se han elaborado manuales de procedimientos, y a los desarrollos informáticos, y en menor medida a la reglamentación de los procesos de apoyo. Existe una cultura de supervisión

regular respecto del funcionamiento de los procesos, a través de la auditoría interna y la incorporación de la automatización gradual de distintas actividades.

Evaluación de riesgos: La entidad enfrenta riesgos inherentes a ella misma por la posibilidad de afectar la integridad y derechos de personas, por omisión o respuesta tardía a demandas ciudadanas, o a activos y recursos. Se ha producido un crecimiento de la demanda y ámbito de operación vertiginosos que han exigido a la organización su expansión espasmódica y anárquica. Tal dispersión puede implicar la demora o falta de respuesta a las demandas recibidas, o también a la pérdida de activos y recursos por falta de control y discrecionalidad en su administración. No obstante, la regulación de algunas cuestiones asociadas a la descentralización o desconcentración dan cuenta que, a pesar de no constar documento, se realiza una evaluación de riesgos (aunque no periódica ni sistemática), y se implementan controles preventivos a través de la regulación de procesos, establecimiento de plazos, tratamiento de demoras, automatización de tareas, incorporación de tecnologías como el sistema de administración de bienes de uso, entre otros.

Actividades de Control: En este componente se destacan las acciones tanto preventivas como correctivas que realiza el organismo para mitigar los riesgos y se puede decir, que las actividades de control se encuentran delineadas en los manuales o instructivos de procesos. Si bien esto no resulta para la totalidad de los casos, se pudo constatar que las autoridades del organismo durante el ejercicio 2022 y 2023 han trabajado en la elaboración de manuales de procedimientos, algunos de los cuales han sido aprobados. Los deberes y responsabilidades están definidos en el manual de misiones y funciones. En la práctica se cumplen aquellos controles preventivos definidos en los sistemas. También es de resaltar la existencia de controles mensuales por C.G.P. y por el área de auditoría interna. Sin embargo, en el primer caso resultan laxos, mientras que en el segundo caso se realizan evaluaciones periódicas concentradas en aspectos legales, financieros, administrativos, económicos. Es importante mencionar que las regulaciones efectuadas por la gestión actuante en 2023, intentan sustituir la reglamentación del poder ejecutivo de las leyes principales en determinados temas, sin embargo, existen

controles establecidos en las reglamentaciones del PE que no pueden ser materialmente sustituidos o bien la regulación de la Defensoría, aun pudiendo, no los contempla.

Información y comunicación: Para este componente hay que tener en cuenta la información con la que debe contar la organización, la cual debe ser relevante, confiable, correcta y oportuna. La misma debe provenir tanto interna como externamente y debe ayudar a la toma de decisiones, por lo que la forma en la que fluya entre los canales de comunicación es esencial. Para el caso del Defensor, se observa la administración de un flujo importante de información, principalmente generada a partir de los usuarios y para ellos. Sin embargo, se destaca también la generación de herramientas para procesar la misma y generar información calificada para la toma de decisiones, para la rendición de cuentas del accionar del Defensor tanto en materia financiero contable como de gestión. La comunicación se verifica en doble vía, hacia adentro y hacia afuera de la organización. Se han implementado herramientas para comunicar al ciudadano, a través de la plataforma virtual (biblioteca virtual, Centro de Referencia Documental (CRD), etc.) como hacia el personal. Se verifica una conciencia de la transparencia, que se materializa entre otras cuestiones, a través de la publicación de información de gestión, de compras y contrataciones, etc., en la web institucional. También se diseñó el sistema Media caratula y el reporte vespertino para derivar actividades y comunicar información en forma fluida dentro de la organización.

Supervisión y Monitoreo: Como el sistema de Control Interno es justamente eso, un sistema, el mismo debe ser evaluado, modificado y redefinido de acuerdo a los cambios que surjan en la organización para poder cumplir con los objetivos de la misma. En el Defensor del Pueblo existen actividades de monitoreo respecto del desempeño de los planes de acción, aunque las mismas no se encuentren formalizadas en manuales o no se documenten en su totalidad. Las acciones tomadas, la reingeniería de procesos, el replanteo de planes dan cuenta de la existencia de actividades de monitoreo y supervisión, aunque no conste formalizado en la acción de un comité.

CONCLUSIONES:

Durante nuestro proceso de evaluación, hemos utilizado cuestionarios específicos para cada componente del sistema de control interno de la organización. Las respuestas a estos cuestionarios han sido categorizadas como "Sí", "No" o "No Aplica", y se les ha asignado un valor numérico correspondiente: 1 para "Sí", 0 para "No" y 0.5 para "No Aplica". Luego, se calculó un promedio para cada componente basado en estas respuestas. Para determinar el grado de confiabilidad de cada componente, establecimos los siguientes umbrales: un promedio entre 0 y 50% se clasifica como "Bajo", entre 51 y 75% como "Medio" y entre 76 y 100% como "Alto".

A partir de todo lo evaluado y analizado, se observa:

- un **ambiente de control** de grado medio, obteniendo un promedio del 66%. Esto se debe a que existe estandarización y regulación de procesos y controles, calificación y capacitación del personal, predisposición para el control interno, la promoción de la transparencia y la reingeniería permanente de procesos y procedimientos a través de la evaluación constante, pero aún no ha logrado documentar los procedimientos y controles de la totalidad de los procesos, restando aun aquellos de apoyo, y se encuentra en vías de automatización y sistematización.

Tabla 2: Resultados Cuestionario Ambiente de Control

	SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
TOTAL	27	0	2,5	29,5	45	0,66

(Fuente: Anexo PT2: Sistema de Evaluación de Control Interno)

- **evaluación de riesgos** de grado bajo, obteniendo un promedio del 27%. Esto se refleja en las acciones desarrolladas tanto para reglamentar procesos principales, como para automatizar actividades, e incorporar tecnología informática. Sin embargo, la actividad de evaluación no se encuentra formalizada en un comité orgánico, aun no resulta documentada explícitamente, ni se evidencia periodicidad y sistematización de la misma. En razón de ello, puede considerarse que el componente se presenta en un **grado bajo**.

Tabla 4: Resultados Cuestionario Evaluación de Riesgos.

SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
----	----	-----	-------	-----------	---

TOTAL	1	0	1,5	2,5	13	27
--------------	----------	----------	------------	------------	-----------	-----------

(Fuente: Anexo PT2: Sistema de Evaluación de Control Interno)

- **Actividades de control** de grado medio, obteniendo un promedio del 68. Aunque no existe una definición formal completa de estas actividades, más allá de los controles asociados a los procesos principales y a los contemplados por los sistemas informáticos, se observa una falta de definición, especialmente en los procesos de apoyo, en particular en el proceso administrativo. Este último que ha sido autorregulado en algunos aspectos y no ha previsto controles compensatorios a los establecidos en la regulación provincial. Sin embargo, las actividades de control ejercidas por la C.G.P. y por la auditoría interna con sus evaluaciones periódicas mitigan la carencia. Por lo tanto, este componente se considera de **grado medio**.

Tabla 6: Resultados Cuestionario Actividades de Control.

	SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
TOTAL	17	0	0	17	25	68

(Fuente: Anexo PT2: Sistema de Evaluación de Control Interno)

- **Información y Comunicación** de grado medio, obteniendo un promedio del 56%. Se ha verificado un gran volumen de información tanto interna como externa, así como la generación de herramientas para procesarla y generar reportes de análisis. Además, se han implementado sistemas para fomentar la fluidez de las comunicaciones hacia afuera de la organización (ciudadanía) como hacia adentro (personal del Defensor del Pueblo). Por estas razones, este componente se considera de grado medio.

Tabla 4: Resultados Cuestionario Información y Comunicación.

	SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
TOTAL	18	0	0	18	32	56

(Fuente: Anexo PT8: Sistema de Evaluación de Control Interno)

- *Supervisión y monitoreo* de grado medio, obteniendo un promedio del 45%. La supervisión está definida en algunos manuales que regulan la actividad del ente, y el monitoreo es evidente a través de los replanteos de planes y análisis del desempeño de las actividades en comparación con lo planificado. Sin embargo, este proceso no es sistemático, sistematizado ni documentado, lo que implica un bajo grado de control.

Tabla 10: Resultados Cuestionario Supervisión y Monitoreo.

	SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
TOTAL	8	0	0,5	6,5	19	45

(Fuente: Anexo PT2: Sistema de Evaluación de Control Interno)

Concluyendo, después de ponderar cada uno de los componentes del sistema de control interno con un 20% y calcular el valor ponderado total, concluimos que el sistema de control interno de la organización alcanza un nivel de confianza intermedio, con un valor ponderado total del 40%. Este resultado se ajusta al criterio establecido anteriormente, donde se considera un nivel "bajo" para valores ponderados entre el 0% y el 50%.

COMPONENTE	GRADO DE CONFIANZA	PONDERACION	PRODUCTO
AMBIENTE DE CONTROL	0,66	0,2	0,13
EVALUACIÓN DE RIESGOS	0,27	0,2	0,05
ACTIVIDADES DE CONTROL	0,68	0,2	0,14
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	0,56	0,2	0,11
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	0,45	0,2	0,09
TOTAL			0,52

Por ello, teniendo en cuenta que es un organismo que se encuentra en proceso de establecimiento de procedimientos, definiciones de políticas, automatización a través de

la incorporación de la tecnología, crecimiento de planta, y regionalización de la provincia a través de la creación y dotación de casas de derecho, se puede concluir que el **grado de confianza** que brinda el sistema de control interno del Defensor del Pueblo es **medio**.

Entonces;

AMBIENTE DE CONTROL: grado de confiabilidad medio

EVALUACION DE RIESGOS: grado de confiabilidad bajo

ACTIVIDADES DE CONTROL: grado de confiabilidad medio

INFORMACION Y COMUNICACIÓN: grado de confiabilidad medio

SUPERVISION Y MONITOREO: grado de confiabilidad bajo

OPINION SOBRE EL SCI A NIVEL JURISDICCIONAL: grado de confiabilidad medio

Anexo PT2: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Cuestionario Ambiente de Control

Tabla1: Cuestionario Ambiente de Control

PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
1) ¿Las autoridades del organismo han demostrado respuesta frente a casos disciplinarios que impliquen delitos contra la administracion?		0		Se informa que no han tenido casos.
2) En caso afirmativo ¿la respuesta a tales casos sigue procedimientos estipulados para las conductas observadas?			0,50	
3) ¿Las autoridades del organismo han demostrado el interes en la reingenieria de procesos administrativos y en la adopcion de reformas de la administracion financiera?	1			Se percibe una mirada de la organización desde el punto de vista de los procesos y procedimientos, que se trasluce en la informacion expuesta en su web, y en los antecedentes aportados en auditorias anteriores respecto a la elaboración de manuales, algunos aprobados y

			otros en proceso de revisión.
4) ¿Las autoridades del organismo han demostrado el interes en la implementacion de recomendaciones y correccion de observaciones del HTC?	1		
5) ¿La web del organismo prevee mecanismos de recepcion y tratamiento de quejas y denuncias?	1		Web institucional muy desarrollada.
6) ¿Existe una ley de creación del organismo que contemple una estructura orgánica actualizada e integral?	1		-Ley N° 13.834, mod. por Ley N° 14883 y mod art. 9 y Resolución 133/17
7) ¿Están definidas las misiones y funciones en cada área?	1		-Res. N° 2/10 y 6/10. No nos entregaron la aprobación por la comisión bicameral de la nueva estructura misiones y funciones.
8) ¿La estructura formal se relaciona con la estructura funcional de la organización?	1		
9) ¿El personal conoce la estructura?	1		
10) ¿La estructura organizativa está debidamente centralizada o descentralizada dada la naturaleza de las operaciones realizadas por la entidad?	1		Consta la descentralizacion en 44 centros de recepcion de tramitaciones y asesoramiento
11) La estructura facilita el flujo de información hacia los niveles superiores e inferiores y entre todas las actividades?	1		En el 2017 el Organismo modificó su estructura, desagregándola en Direcciones Generales, Coordinaciones y Áreas las cuales resultan en algunos casos con funciones y tómaticas similares
12) ¿Se encuentran formalmente designados los responsables de cada nivel de la jurisdicción/entidad?	1		

13) Existe superposición de tareas o duplicidad en la cadena de mando?		0		No consta. Se verifican direcciones generales con abordaje de temáticas similares
14) ¿Existe cooperación mutua entre el personal de las diferentes areas?	1			
15) ¿Se establecieron vias de comunicación entre los responsables de cada nivel de la jurisdicción o entidad?	1			
16) ¿La estructura establece principio de control por supervision o por oposicion en las distintas etapas del proceso administrativo?	1			
17) ¿Existe un proceso de planificación de las actividades o plan operativo?	1			no se encuentra explícitamente plasmado en un unico documento pero consta la existencia de una planificacion estrategica y de actividades.
19) ¿Los responsables del plan operativo participan en la formulación del presupuesto?			0,5	No consta.
20) ¿Se modifica el plan operativo frente a cambios de contexto?	1			
21) ¿Es política de la jurisdicción o entidad la búsqueda de la mejora continua?	1			S/ RI
22) ¿El organismo certificó normas de calidad?		0		
23) En caso afirmativo ¿Cuál?			0,5	
24) ¿Existen manuales de procedimiento y/o de calidad?	1			Existen manuales de procedimiento ya aprobados y otros en proceso de elaboración, los que abarcan procesos principales y de apoyo.
25) ¿Existe algún tipo de evidencia sobre el cumplimiento de esos procedimientos?		0		No consta evidencia.
26) ¿Hay en la jurisdicción comités de calidad que analicen los desvíos de la norma?	1			No consta la existencia de comites de calidad. Sí existe una direccion general de auditoria que cumple la funcion.

27) ¿Se realizan auditorias en forma periódicas? ¿Emite informes?	1		La CGP realiza auditorias mensuales y cuentan con un area de auditoria interna. Consta un alto compromiso hacia el control interno, no obstante se evidencia reticencia a la rendicion de cuentas al organo constitucional de control, en relacion al cumplimiento del plexo legal general.
28) ¿La Organización tiene un sistema de premios y castigos al personal por las tareas realizadas?		0,5	
29) ¿Existe capacitación permanente de los empleados (actualizacion en sistemas, normas, reglamentaciones, etc)?		0	
30) ¿Se dictan cursos de inducción?		0	
31) ¿Existen concursos de selección de personal?		0	
32) En caso afirmativo ¿cada cuanto tiempo se sustancian?		0,5	
33) ¿Existe un régimen de rotación y promoción?		0	No consta. No ha podido verificarse.
34) ¿La política de personal está formalizado en algún instructivo o norma?	1		en la planificacion estrategica de RRHH
35) ¿La rotación del personal es alta, media o baja? ¿Es adecuada para la Organización? ¿Es excesiva la rotación del personal en funciones claves?		0	Baja
36) ¿La entidad tiene el personal que acredite formación profesional con las incumbencias pertinentes para desarrollar las acciones asignadas para el cumplimiento de la misión institucional? ¿Cuenta con cantidad suficiente de personal?	1		se verifica escacez en areas administrativas
37) ¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar los trabajos específicos? ¿Qué registros de dicha actividad se llevan y donde están disponibles?	1		se han realizado evaluaciones y calificaciones del personal

38) ¿Los valores de la organización están expuestos formalmente?	1			
39) ¿Existe una identificación clara y formal de los responsables de rendir cuenta?	1			
40) ¿Los responsables responden en tiempo y forma a los requerimientos del HTC en cuanto a presentación de libros, registros, y documentación respaldatoria de las transacciones?		0		Se verifica cierta predisposición en el área contable
41) ¿Se publica en la web del organismo información de la ejecución presupuestaria, contrataciones, etc?	1			La web está muy desarrollada. Consta información estadística y de contrataciones.
42) ¿El control interno es llevado a cabo por las personas que actúan en todos los niveles? ¿Está formalizado el procedimiento?	1			semiformalizado. Solo en algunos procesos
43) ¿La dirección realiza actividades para hacer conocer la normativa a todo el personal de la Organización?	1			
44) ¿Las autoridades evalúan regularmente el funcionamiento de sistemas administrativos, actualizando procedimientos, mejorando controles e incorporando la automatización?		0		

Fuente: Elaboración Propia baso en las respuestas del cuestionario de Ambiente de Control.

Tabla 2: Resultados Cuestionario Ambiente de Control

	SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
TOTAL	27	0	2,5	29,5	45	0,66

Cuestionario Evaluación de riesgos

Tabla 3: Cuestionario Evaluación de Riesgos

PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
----------	----	----	-----	-------------

1) ¿Se encuentran claramente definidos los objetivos organizacionales?	1		En la ley de creacion. No obstante la definicion es tan amplia que abarca un espectro variado.
2) ¿Posee la jurisdicción una política de evaluación de riesgos?		0	No ha podido verificarse la existencia de una politica de evaluacion de riesgos tanto internos como externos.
3) ¿Existen mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas? Fuentes de suministro, cambios tecnologicos, condiciones economicas y politicas, normativa aplicable.		0	No consta. No ha podido verificarse.
4) ¿En base al análisis de riesgos derivados de fuentes externas se establece un plan de contingencias?		0,5	
5) ¿Existen mecanismos adecuados para detectar los riesgos provenientes de fuentes internas?		0	No consta. No ha podido verificarse.
6) ¿Cuáles son los riesgos que conlleva la naturaleza de la Organización?	-	-	Desarrolle: Riesgos de cumplimiento del objetivo organizacional, por no dar respuesta en tiempo y forma a las demandas. Su mision abarca la asistencia a personas en condiciones de vulnerabilidad y riesgo, su inaccion o la demora puede afectar o agravar la integridad de las personas. El organismo requiere respuestas en situacion de emergencia, la admisnitracion de recursos en esos contextos conlleva cierto grado de discrecionalidad que pueden afectar activos, y recursos del ente (fraude en la gestion de recursos en cajas chicas y fondos permanentes por la discrecionalidad y la

				descentralizacion de actividades).
7) ¿Los riesgos se analizan a través de procedimientos formales (por ejemplo a través de la utilización de Matrices de Riesgo detallando grado de impacto y probabilidad de ocurrencia) o de manera informal?	-	-	-	Desarrolle: no se tiene conocimiento de evaluaciones sistematizadas de los riesgos a través de la aplicación de metodologías, formales o informales.
8) ¿Con que frecuencia se realiza el análisis de riesgos?	Desarrolle: No consta que se encuentre estipulado.	-	-	Desarrolle: No consta que se encuentre estipulado.
9) ¿Se realiza una escala de ponderación de riesgos y sobre los más importantes se enfatizan las actividades de control?		0		No se tiene conocimiento de formalización alguna en cuanto al análisis de riesgos.
10) ¿Están establecidos formalmente los niveles de riesgo que la organización está dispuesta a no cubrir?		0		Idem anterior
11) ¿El análisis de riesgos es realizado por directivos de una categoría adecuada?			0,5	
12) ¿La dirección toma acciones anticipadas ante el análisis de impacto de los riesgos que pueden tener un efecto significativo sobre la entidad?			0,5	
13) Cuando se identifica un fraude real o potencial ¿cómo se investiga y resuelve el tema?	-	-	-	Desarrolle: No se cuenta con información al respecto

14) ¿Qué programas y controles ha establecido la gerencia/administración para mitigar los riesgos de fraude específicos que se hayan identificado, o que ayuden de otro modo a prevenir, disuadir y detectar fraude?	-	-	-	Desarrolle: No se cuenta con información al respecto
15) ¿Cómo monitorea la gerencia esos programas o controles?	-	-	-	Desarrolle: No se ha podido verificar la existencia de un monitoreo sistematizado.
16) ¿Cómo cree la gerencia que el control interno sirve para prevenir, disuadir o detectar errores significativos debido a fraude?	-	-	-	Desarrolle: Existe conciencia de control, pero orientado a cuestiones formales y no de fraude.

Fuente: Elaboración Propia basado en las respuestas del cuestionario de Evaluación de Riesgos.

Tabla 4: Resultados Cuestionario Evaluación de Riesgos

	SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
TOTAL	1	0	1,5	2,5	13	27

Fuente: Anexo PT2: Sistema de Evaluación de Control Interno)

Cuestionarios Actividades de control

Tabla 5: Cuestionario Actividades de Control

PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
1) En base a los riesgos identificados en la etapa de evaluación, se han establecido controles preventivos, detectivos y correctivos para garantizar el desarrollo de los procesos del ente en forma eficaz?	1			
2) En caso afirmativo ¿Cuáles?				Se han desarrollado instructivos que establecen los requisitos a cumplir en cada proceso.
3) ¿Los mismos se encuentran formalizados mediante algún acto administrativo?	1			Algunos

4) ¿Esta clara la asignación de deberes y responsabilidades para el control?	1		Esta claramente definido en manuales. Se observa capacitación y calificación del personal.
5) ¿Los controles preventivos y de detección son adecuados en base a la ponderación de riesgos?		0	No consta. No ha podido verificarse.
6) ¿Qué controles preventivos, detectivos y correctivos se llevan a cabo en la Organización?			Desarrolle: Como preventivos se citan las claves de acceso, el registro de actividad de los usuarios dentro de los sistemas, los controles pautados dentro de los sistemas como alerta. La sistematización de procesos.
7) ¿Los mismos están formalizados?	1		Controles establecidos en el proceso de liquidación, pago y rendición de sueldos, del requerimiento y de la queja, del trámite de expediente y de expediente con identidad reservada. (otros manuales se encuentran en proceso de elaboración)
8) ¿Existen controles referentes a: ¿Autorización de operaciones? ¿Aprobación de operaciones? Acceso restringido a los activos, registros y documentos? ¿Controles de cumplimiento o legalidad?	1		Por ej: Para ingresar a los sistemas se requiere la utilización de Usuario y Contraseña, de acuerdo a los perfiles definidos para cada área. En cuanto a activos existe un riesgo mayor en aquellos bienes de las casas de derecho sobre los cuales no existe un control patrimonial establecido. En 2015 se adquirió un sistema para efectuar ese control.
9) ¿Existe rotación periódica de personal clave en áreas sensibles?	1		
10) ¿Las transacciones se realizan en forma concomitante o posterior a la emisión de los AA de autorización?		0	No consta. No ha podido verificarse.
11) ¿La documentación administrativa, AA y antecedentes se resguardan mediante un sistema de gestión administrativa y de expedientes?	1		Digital
12) ¿El sistema de gestión administrativa y de expdes es manual?		0	Digital - Guarda digital de expdes

13) ¿Se realizan regularmente arqueos, conciliaciones e inspecciones?	1			Mensualmente por la CGP.
14) ¿Existe un registro automatizado de la actividad administrativa y financiera?	1			CGP
15) ¿Se realizan tareas de control o auditorias de sistemas sobre los sistemas tanto propio como provistos por la CGP?		0		No consta. No ha podido verificarse.
16) ¿Existe una auditoria interna independiente?	1			La estructura preve el area de auditoria interna. Que efectua evaluaciones periodicas y emite informes.
17) ¿Las deficiencias en los componentes de control interno son puestas en conocimiento del responsable directo de la actividad y de un superior?	1			
18) ¿Existen otras auditorias externas?		0		
19) ¿Se verifican los controles previos por parte de Fiscalia de Estado, Asesoría Gral de Gobierno y CGP?	1			
20) ¿Los controles previos son eficaces?		0		Control laxo, principalmente de C.G.P.
21) ¿Se emiten regularmente reportes sobre ejecucion presupuestaria, recaudacion, seguridad de los sistemas de informacion?	1			

Fuente: Elaboración Propia basado en las respuestas de los cuestionarios de Actividades de Control.

Tabla 6: Resultado Cuestionario Actividades de Control

	SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
TOTAL	17	0	0	17	25	68

Fuente: Elaboración Propia basado en el análisis de las respuestas de los cuestionarios de Actividades de Control.

Información y Comunicación

Tabla 7: Cuestionario Información y Comunicación.

PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
1) ¿Qué sistemas de información utiliza el ente?	-	-	-	<p>Desarrolle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema Informatico de RRHH desarrollado por la UTN para la digitalizacion de legajos de personal a traves de bases de datos digital. - Sistema de Administración Financiera de la Contaduría General. - Sistema de administracion de Bienes de uso. - Sistema de Media caratula: que centraliza todos los proyectos institucionales para desarrollar actividades internas, desde esa plataforma se derivan los pedidos a las distintas areas. -Sistema de gestión de expedientes de pago. -Sistema de gestión de quejas.
2) ¿Existe en la organización un sistema de información único?		0		
3) ¿El sistema financiero es manual?		0		
4) ¿El sistema de financiero supone la carga en tiempo real?		0		
5) ¿Los sistemas se encuentran aprobados y formalizado para su funcionamiento?	1			
6) ¿Existe confiabilidad en la seguridad y proteccion de la informacion gestionada por los sistemas?	1			En el Sistema Fciero provisto por CGP puede considerarse confiable, posee perfiles y permisos administrados por CGP.

<p>7) ¿La información brindada por los sistemas presenta un grado elevado de confiabilidad, en tanto es correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida, verificable, protegida y conservable?</p>	-	-	-	<p>Desarrolle: el grado de confiabilidad es medio, en el sistema de CGP, la información no siempre es oportuna, actualizada, no está integrada y es parcial. En cuanto al sistema de bienes de uso es de reciente implementación. Respecto del sistema de sueldos, no se conoce su funcionamiento, pero no han surgido desvíos en auditorías previas.</p>
<p>8) ¿La información cuenta con usuarios internos y externos?</p>		0		
<p>9) ¿Existe un área de TI? En caso afirmativo ¿Quién es el responsable?</p>	1			<p>Dirección de sistemas de información dependiente de la Dirección General de relaciones interinstitucionales de la Secretaría de coordinación operativa.</p>
<p>10) ¿El Centro de Cómputos cumple con la normativa vigente en la materia?</p>		0		<p>No consta. No ha podido verificarse.</p>
<p>11) ¿Existe un responsable de la base de datos?</p>		0		<p>No consta. No ha podido verificarse.</p>
<p>12) ¿Existen roles diferenciados para su acceso, consulta y modificación?</p>	1			
<p>13) ¿Se utiliza el sistema de claves únicas de acceso?</p>	1			
<p>14) Dichos sistemas ¿Poseen controles de entrada y salida?</p>	1			<p>Todos los sistemas presentan validaciones de entrada y auditorías internas del sistema, que registran la actividad y tiempos de permanencia del usuario.</p>
<p>15) ¿Cómo se resguarda la información que se genera en la</p>	-	-	-	<p>Desarrolle: No se cuenta con la información.</p>

organización?				
16) ¿Se cuenta con copias de los archivos en algún lugar distinto al del centro de cómputos?		0		No consta. No ha podido verificarse.
17) ¿Se realizan periódicamente mantenimientos de software y hardware?		0		No consta. No ha podido verificarse.
18) ¿Existen licencias de los programas?		0		No consta. No ha podido verificarse.
19) ¿La información se facilita con el detalle adecuado para los distintos niveles de gestión?	1			
20) ¿La información está disponible en el tiempo oportuno para permitir el control efectivo de los acontecimientos y actividades tanto internos como externos?	1			
21) ¿Cuáles son las herramientas de comunicación con que cuenta la organización internamente?	Desarrolle: INTRANET, SISTEMAS WEB, COMUNICACIÓN POR MEDIO DEL SISTEMA MEDIA CARATULA.	-	-	Desarrolle: INTRANET, SISTEMAS WEB, COMUNICACIÓN POR MEDIO DEL SISTEMA MEDIA CARATULA.
22) ¿Están formalmente establecidas?	1			
23) ¿Las vías de comunicación existentes son suficientes para lograr una comunicación eficaz de las tareas?		0		No consta. No ha podido verificarse.
24) ¿Existen archivos de la documentación interna?	1			

25) ¿Es accesible dicha documentación?		0		No consta. No ha podido verificarse.
26) ¿Cuáles son las herramientas de comunicación con que cuenta la Organización externamente?	-	-	-	Desarrolle: Página Web, publicidad, acuerdos con organismos, campañas, etc. Existen multiples canales de comunicación desarrollados, en tanto la difusion y comunicación y contacto con el ciudadano estan comprendidos en la mision del organismo.
27) ¿La comunicación es fluida desde los niveles jerárquicos superiores a los inferiores y viceversa?	1			
28) ¿Existe un sistema de difusión de la actualización de la normativa vigente (digesto)?	1			Biblioteca virtual. Centro de gestion documental. Sin embargo no abarca la normativa interna que regula los procesos administrativos.
29) ¿Existe un Área de almacenamiento de la normativa?	1			Biblioteca virtual. Centro de referencia documental. Pero orientado mas al usuario externo que interno.
30) ¿Existe un sistema de seguimientos de expedientes internos?	1			
31) ¿Existen mecanismos formales de informacion a la direccion sobre riesgo, errores, fraudes o incumplimientos normativos?		0		No consta. No ha podido verificarse.
32) ¿Existen mecanismos adecuados de informacion hacia terceros (personal,	1			Se publica informacion en la web. Muy desarrollada.

activos, pasivos, proveedores, organizaciones, beneficiarios, etc?				
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia basado en respuestas obtenidas del cuestionario de información y comunicación

Tabla 8: Resultados Cuestionario Información y Comunicación

	SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
TOTAL	18	0	0	18	32	56

Fuente: Elaboración Propia basado en análisis de las respuestas obtenidas del cuestionario de información y comunicación.

Cuestionario Supervisión y monitoreo

Tabla 9: Cuestionario Supervisión y monitoreo

PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
1) ¿Se compara periódicamente el estándar contenido en el plan operativo con la ejecución de las actividades?	1			
2) ¿Existen formalmente herramientas de autoevaluación?		0		No consta que esten formalizadas pero en la practica existe una dinamica de evaluacion.
3) ¿La metodología de evaluación esta formalmente definida en los manuales?		0		
4) ¿Dicha metodología se basa en checklist, cuestionarios?			0,5	
5) ¿El proceso de evaluación se encuentra documentado?	1			En algunos casos
6) ¿El proceso de evaluación es gestionado por personal competente?	1			Existen areas especializadas en ello, y se realizan capacitaciones
7) ¿Las actividades de monitoreo se realizan en todos los niveles?		0		No consta. No ha podido verificarse.
8) ¿Las deficiencias en los componentes de control interno son puestas en conocimiento del responsable directo de la actividad y de un superior?		0		No consta. No ha podido verificarse.

9) ¿Se diseñaron las herramientas para el registro estadístico de esas deficiencias?		0		No consta. No ha podido verificarse.
10) ¿Se analizan las causas del problema y se efectúa un seguimiento para asegurar que se toma la acción correctiva necesaria?	1			
11) ¿Se realiza un seguimiento de las acciones efectuadas por los directivos, en respuesta a recomendaciones de auditores internos y externos sobre medios de fortalecer los controles internos?	1			
12) ¿Existe en la Organización una Dirección/Departamento de Auditoría Interna?	1			
13) En caso afirmativo ¿Con que frecuencia se realizan las auditorías?		-	-	Desarrolle: No consta
14) ¿Cuál es el alcance de la Auditoría Interna?				Desarrolle: Aspectos presupuestarios, económicos, financieros contables y legales
15) ¿Existe un Comité de Control de Sistemas y TI?		0		No consta. No ha podido verificarse.

Fuente: Elaboración Propia basado en las respuestas obtenidas del cuestionario de supervisión y monitoreo.

Tabla 10: Resultado Supervisión y monitoreo

	SI	NO	N/A	TOTAL	PREGUNTAS	%
TOTAL	8	0	0,5	6,5	19	45

Fuente: Elaboración Propia basado en análisis de las respuestas obtenidas del cuestionario de supervisión y monitoreo.

IX.3 – MATRIZ DE RIESGO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

El objetivo del presente papel de trabajo consiste en determinar y evaluar los riesgos relevantes que pueden obstaculizar el logro de los objetivos organizacionales, con el fin de medirlos y analizarlos. Para ello, se elabora una Matriz de Riesgo que relaciona, para cada proyecto de auditoría, la importancia o trascendencia estimada de un hecho con su probabilidad o frecuencia de ocurrencia. Este procedimiento tiene como objetivo final proporcionar criterios esenciales para la toma de decisiones sobre el alcance de los procedimientos de auditoría, permitiendo seleccionar los proyectos en

base a su relevancia y priorizarlos. Esto permitirá definir el alcance de los procedimientos, la asignación de recursos y la gestión de tiempos al formular el programa de auditoría para la cuenta del Ejercicio 2024.

DESCRIPCION DE LA TAREA REALIZADA/ANALISIS

Para identificar y evaluar los riesgos relevantes, se tomaron en cuenta las áreas o procesos críticos analizados en los documentos anteriores (Perfil del Auditado y Evaluación del Sistema de Control Interno). Los candidatos determinados de auditoría son:

1. Auditoría Gastos en Personal
2. Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles
3. Auditoría de Gestión Financiera y Contable
4. Auditoría de Recursos Humanos
5. Auditoría de Tecnología de la Información
6. Proceso de Atención al ciudadano
7. Auditoría de Contrataciones y Compras
8. Auditoría de Transparencia y Acceso a la Información Pública
9. Auditoría de Control de Calidad de los Servicios

Fundamentación de la selección de candidatos u objetos de auditoría:

1. Auditoría Gastos en Personal: Esta auditoría se selecciona debido a que los gastos en personal representan una parte significativa del presupuesto de la Defensoría del Pueblo, aproximadamente el 97%. Es crucial asegurar que estos recursos se administren eficazmente y de acuerdo con las normativas vigentes, especialmente considerando el aumento reciente en la cantidad de cargos, lo que implica una revisión detallada de la gestión de recursos humanos y la utilización adecuada de fondos públicos.

2. Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles: Esta auditoría se considera esencial debido a la alta incidencia de los gastos en alquileres en el presupuesto (Inciso 3.2 - Alquileres y Derechos) y las complejidades asociadas con la firma de contratos de alquiler en un contexto desafiante como el de la Provincia de Buenos Aires. Es crucial evaluar la eficiencia en la selección de inmuebles, así como el cumplimiento de los procedimientos normativos y la intervención de las autoridades competentes en cada etapa del proceso de alquiler.
3. Auditoría de Gestión Financiera y Contable: Esta auditoría es crítica debido a la implementación del sistema contable (SIGAF) y los cambios realizados en los años recientes. Es fundamental revisar la integridad y consistencia de los estados financieros y registros contables para garantizar la transparencia y fiabilidad de la información financiera y patrimonial del organismo.
4. Auditoría de Recursos Humanos: Se selecciona esta auditoría para evaluar la eficacia de las políticas y procedimientos de recursos humanos en la Defensoría del Pueblo, especialmente en relación con la gestión del personal y la adecuada asignación de recursos.
5. Auditoría de Tecnología de la Información: Esta auditoría se fundamenta en la importancia de evaluar la seguridad, eficiencia y efectividad de los sistemas de información utilizados por la Defensoría del Pueblo, asegurando la protección de datos sensibles y la integridad de la información.
6. Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos: Este proceso abarca la recepción, gestión y resolución de consultas, quejas y reclamos de los ciudadanos. Incluye la creación de canales de comunicación efectivos, la asignación de responsabilidades para la atención de los reclamos y el seguimiento de los mismos hasta su resolución. El objetivo es asegurar la satisfacción del ciudadano y mejorar continuamente la calidad del servicio mediante la retroalimentación recibida.
7. Auditoría de Contrataciones y Compras: Es crucial auditar este proceso para garantizar la transparencia, eficiencia y legalidad en las contrataciones y compras realizadas por la Defensoría del Pueblo, asegurando el cumplimiento de las normativas y la optimización de los recursos públicos.

8. Auditoría de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Esta auditoría se justifica en la necesidad de evaluar el cumplimiento de las normativas de transparencia y acceso a la información pública por parte del organismo, asegurando la disponibilidad y accesibilidad de la información relevante para los ciudadanos.
9. Auditoría de Control de Calidad de los Servicios: Se selecciona esta auditoría para evaluar la efectividad y calidad de los servicios prestados por la Defensoría del Pueblo, garantizando la mejora continua y la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos ofrecidos.

Factores de Riesgo y su gradación

Se definieron los siguientes Factores de Riesgo, asignándole a cada uno de ellos una importancia relativa entre el 4 y el 1, conforme el perfil del ente auditado y el relevamiento del sistema de control interno:

Tabla I – Factores de riesgo

11	<i>Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales</i>	<i>Este factor mide el aumento y la expansión de la población objetivo de la Defensoría del Pueblo, que incluye a personas afectadas por diversos problemas sociales. El crecimiento de esta población objetivo aumenta el riesgo en el cumplimiento de los objetivos organizacionales del Defensor del Pueblo debido a la creciente demanda de servicios y atención.</i>
-----------	---	---

3	<i>Alcance y Accesibilidad de los Servicios</i>	<i>Este factor se refiere a la capacidad de la Defensoría del Pueblo para llegar a la población objetivo en toda la provincia de Buenos Aires, considerando su dispersión geográfica y las estrategias implementadas para garantizar la accesibilidad a todos los ciudadanos. La proximidad física y la comprensión de las realidades que afectan a la población objetivo son aspectos clave de este factor.</i>
2	<i>Percepción Pública</i>	<i>Este factor mide el riesgo asociado a la percepción que la sociedad tiene de la Defensoría del Pueblo. Una imagen negativa o falta de confianza pueden limitar la efectividad de las estrategias de comunicación y participación ciudadana. Es esencial mejorar la comunicación externa para asegurar la transparencia y fomentar la participación ciudadana. Este factor evalúa la capacidad de la Defensoría del Pueblo para establecer canales de comunicación claros y transparentes con las partes interesadas.</i>
4	<i>Eficiencia Operativa</i>	<i>Este factor evalúa la capacidad del tribunal para optimizar y hacer más eficientes los procesos de apoyo, tales como recursos humanos, finanzas y logística. Se enfoca en la mejora de la gestión de recursos y en la implementación de prácticas inclusivas que fortalezcan la base operativa del organismo. La gestión estratégica de recursos humanos es crucial para el funcionamiento eficiente del HTC. Problemas en la inducción, evaluación, incentivos y capacitación pueden resultar en una baja motivación y desempeño del personal.</i>

CONFECCION DE LA MATRIZ DE RIESGOS:

Una vez jerarquizados los factores de riesgo de acuerdo a los fundamentos planteados precedentemente, se procederá a analizar para cada uno de ellos la incidencia que el factor tiene sobre los mismos. Esta incidencia se pondera asignándole un valor basado en la evaluación de la efectividad del SCI.

Se asigna un valor de 0 a 3 a cada proyecto respecto a cada factor, utilizando el siguiente sistema de gradación. Se trata de una decisión discrecional basada

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 95 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

fundamentalmente en la evaluación de la efectividad del Sistema de Control Interno, aplicada al candidato de auditoría respecto al factor que se considera o el valor involucrado.

0	El factor de riesgo no tiene incidencia en el proyecto de auditoría / No aplica
1	Poca incidencia del factor de riesgo debido a la existencia de un buen sistema de control interno en el ente que beneficia al proceso a auditar / Escaso valor monetario
2	Incidencia media del factor de riesgo en el candidato de auditoría
3	Alta incidencia del factor de riesgo por escaso o bajo control interno del ente respecto al proceso constituido en candidato de auditoría / Alto valor monetario

Luego, se obtuvo un coeficiente de riesgo para cada proyecto de auditoría, que servirá de base al momento de priorizar los proyectos a ser auditados. El criterio de categorización de los candidatos a auditar se fijó considerando un coeficiente que osciló según su nivel de riesgo sea Bajo, Medio o Alto:

Tabla 2 – Ponderación de Riesgos

Ponderación	<u>Categorización</u>
$\leq 1,5$	BAJO
$> 1,5$ y $\leq 2,5$	MEDIO
$< 2,5$	ALTO

Tabla 3 – MATRIZ DE RIESGOS

PROYECTOS DE AUDITORIA	Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales				Alcance y Accesibilidad de los Servicios			Eficiencia Operativa			Percepción Pública			Totales de Riesgo		Categorización
	Peso	Grado	Riesgo	Peso	Grado	Riesgo	Peso	Grado	Riesgo	Peso	Grado	Riesgo	Puntaje	cient		
Auditoría Gastos en Personal	1	3	3	3	2	6	4	2	8	2	2	4	21	2,1	Medio	
Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles	1	2	2	3	2	6	4	2	8	2	2	4	20	2	Medio	
Auditoría de Gestión Financiera y Contable	1	3	3	3	3	9	4	3	12	2	2	4	28	2,8	Medio	
Auditoría de Recursos Humanos	1	3	3	3	1	3	4	2	8	2	1	2	16	1,6	Bajo	
Auditoría de la Tecnología de la Información	1	3	3	3	2	6	4	1	4	2	1	2	15	0,5	Bajo	
Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos	1	3	3	3	3	9	4	3	12	2	3	6	30	3	Alto	
Auditoría de Contrataciones y Compras	1	2	1	3	2	6	4	1	4	2	2	4	15	1,5	Bajo	
Auditoría de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1	1	1	3	1	3	4	1	4	2	3	6	14	1,4	Bajo	
Auditoría de Control de Calidad de los Servicios	1	3	3	3	3	9	4	3	12	2	3	6	30	3	Alto	
PESO DEL FACTOR	1			3			4			2			10			

Fuente: Elaboración Propia.

FUNDAMENTACION DE GRADACION:

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 97 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

1. Auditoría Gastos en Personal.

- Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales (Grado 3): Este proyecto enfrenta un riesgo significativo debido al aumento constante de la población beneficiaria y la creciente complejidad de las problemáticas sociales que impactan a la Defensoría del Pueblo. Esto se traduce en mayores necesidades de personal para atender la demanda emergente de servicios.
- Alcance y Accesibilidad de los Servicios (Grado 2): La accesibilidad geográfica y operativa de los servicios impacta directamente en la eficiencia y eficacia del personal asignado. La evaluación revela áreas donde la accesibilidad puede limitar la capacidad de respuesta a ciertas áreas geográficas o grupos específicos dentro de la población beneficiaria.
- Eficiencia Operativa (Grado 4): La eficiencia en la gestión de los recursos humanos es crucial para optimizar los gastos en personal. La auditoría se centra en identificar oportunidades de mejora en la gestión de recursos humanos que puedan reducir costos operativos sin comprometer la calidad de servicio.
- Percepción Pública (Grado 2): La percepción pública sobre cómo se gestionan los gastos en personal puede influir en la confianza y apoyo hacia la Defensoría del Pueblo. La transparencia y la eficiencia en el manejo de estos recursos son clave para mejorar la percepción pública.

2. Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles

- Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales (Grado 2): A medida que crece la población beneficiaria, aumenta la necesidad de espacios adecuados para la Defensoría del Pueblo. La auditoría evalúa cómo la expansión de las problemáticas sociales afecta la demanda de inmuebles y la gestión de contratos.
- Alcance y Accesibilidad de los Servicios (Grado 2): Evaluar la ubicación y accesibilidad de los inmuebles al servicio de la población es crucial para garantizar una cobertura efectiva. Se identifican áreas donde la ubicación de los inmuebles podría no ser óptima para satisfacer las necesidades cambiantes de la población beneficiaria.
- Eficiencia Operativa (Grado 4): La gestión eficiente de los contratos de locación implica no solo costos financieros sino también operativos. La auditoría busca identificar oportunidades para optimizar la gestión de contratos y reducir costos asociados.

- Percepción Pública (Grado 2): La transparencia en la gestión de contratos de locación influye en la percepción pública sobre la eficiencia y el manejo de recursos de la Defensoría del Pueblo.

3. Auditoría de Gestión Financiera y Contable

- Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales (Grado 3): La complejidad de las problemáticas sociales impacta directamente en la gestión financiera y contable de la Defensoría del Pueblo. El aumento en la demanda de servicios requiere una gestión financiera precisa y adaptable.
- Alcance y Accesibilidad de los Servicios (Grado 3): Evaluar la eficacia de los sistemas financieros y contables para manejar la expansión geográfica y demográfica de la población beneficiaria. La auditoría busca garantizar que los sistemas actuales puedan adaptarse a cambios en el alcance de servicios.
- Eficiencia Operativa (Grado 4): La optimización de los procesos financieros y contables es esencial para asegurar una gestión eficiente de los recursos. La auditoría identifica áreas donde pueden implementarse mejoras para aumentar la eficiencia operativa.
- Percepción Pública (Grado 2): La transparencia y precisión en la gestión financiera y contable fortalecen la confianza pública en la Defensoría del Pueblo, especialmente en tiempos de crecimiento y cambios en las problemáticas sociales.

4. Auditoría de Recursos Humanos

- Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales (Grado 3): El aumento en la población beneficiaria y la complejidad de las problemáticas sociales requiere una gestión eficiente y efectiva del personal. La auditoría evalúa cómo estos factores afectan la planificación y gestión de recursos humanos.
- Alcance y Accesibilidad de los Servicios (Grado 1): Evaluar la distribución geográfica y operativa del personal para garantizar una cobertura efectiva de servicios. Se identifican áreas donde la accesibilidad puede afectar la capacidad de respuesta y eficiencia del personal.
- Eficiencia Operativa (Grado 4): La optimización de la gestión de recursos humanos es crucial para maximizar el rendimiento y la eficiencia del personal. La auditoría busca identificar oportunidades para mejorar la gestión de personal y reducir costos operativos.
- Percepción Pública (Grado 2): La percepción pública sobre la gestión de recursos humanos influye en la confianza y apoyo hacia la Defensoría del

Pueblo. La transparencia y equidad en la gestión de personal son clave para mejorar la percepción pública.

5. Auditoria de la Tecnología de la Información

- Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales (Grado 3): La expansión de la población beneficiaria y las problemáticas sociales aumenta la demanda de tecnología de la información para gestionar eficazmente los servicios. La auditoría evalúa cómo estos factores impactan en los recursos tecnológicos disponibles.
- Alcance y Accesibilidad de los Servicios (Grado 2): Evaluar la infraestructura tecnológica para asegurar que sea accesible y eficiente en la entrega de servicios a la población beneficiaria. Se identifican áreas donde la tecnología puede mejorar la accesibilidad y eficacia operativa.
- Eficiencia Operativa (Grado 4): La optimización de la infraestructura y recursos tecnológicos es esencial para mantener la eficiencia operativa. La auditoría busca identificar oportunidades para mejorar la gestión de tecnología de la información y reducir costos asociados.
- Percepción Pública (Grado 1): La percepción pública sobre la capacidad tecnológica de la Defensoría del Pueblo influye en la confianza y satisfacción del público. La transparencia y seguridad en el manejo de la información son cruciales para mejorar la percepción pública.

6. Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos

- Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales (Grado 3): El aumento en la población beneficiaria y la complejidad de las problemáticas sociales aumenta la demanda de atención ciudadana y resolución de reclamos. La auditoría evalúa cómo estos factores impactan en la capacidad de respuesta y eficiencia del proceso.
- Alcance y Accesibilidad de los Servicios (Grado 3): Evaluar la efectividad de los sistemas para garantizar la accesibilidad y cobertura de servicios a todos los ciudadanos. Se identifican áreas donde la accesibilidad puede mejorar para aumentar la satisfacción del usuario.
- Eficiencia Operativa (Grado 4): La optimización de los procesos de atención y resolución es crucial para mantener altos estándares de servicio. La auditoría busca identificar áreas donde pueden implementarse mejoras para aumentar la eficiencia operativa.
- Percepción Pública (Grado 3): La percepción pública sobre la eficacia y eficiencia del proceso de atención y resolución de reclamos es fundamental para

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 100 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

mantener la confianza y satisfacción del público. La transparencia y rapidez en la resolución de reclamos fortalecen la percepción pública positiva.

7. Auditoría de Contrataciones y Compras

- Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales (Grado 1): La gestión de contrataciones y compras no está directamente afectada por el crecimiento de la población beneficiaria, pero sí por las necesidades cambiantes y el aumento en la complejidad de las problemáticas sociales.
- Alcance y Accesibilidad de los Servicios (Grado 2): Evaluar la efectividad de los procesos de contrataciones y compras para asegurar la adquisición oportuna y eficiente de bienes y servicios necesarios. Se identifican áreas donde los procesos actuales pueden mejorar para aumentar la eficiencia y reducir costos.
- Eficiencia Operativa (Grado 4): La optimización de los procesos de contratación y compra es esencial para reducir costos y mejorar la gestión de recursos. La auditoría busca identificar oportunidades para simplificar y agilizar los procesos sin comprometer la calidad.
- Percepción Pública (Grado 2): La transparencia en los procesos de contratación y compra influye en la percepción pública sobre la integridad y eficiencia de la Defensoría del Pueblo. La mejora en la transparencia y rendición de cuentas puede fortalecer la percepción pública positiva.

8. Auditoría de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales (Grado 1): La auditoría de transparencia y acceso a la información pública no está directamente relacionada con el crecimiento de la población beneficiaria, pero sí con la creciente necesidad de acceso a información relevante y oportuna sobre las problemáticas sociales.
- Alcance y Accesibilidad de los Servicios (Grado 3): Evaluar la accesibilidad y disponibilidad de la información pública para garantizar que sea accesible a todos los ciudadanos. Se identifican áreas donde los mecanismos de acceso a la información pueden mejorar para aumentar la transparencia y satisfacción del usuario.
- Eficiencia Operativa (Grado 4): La optimización de los procesos de transparencia y acceso a la información es crucial para mejorar la gestión de la información pública. La auditoría busca identificar áreas donde pueden implementarse mejoras para aumentar la eficiencia operativa.
- Percepción Pública (Grado 3): La transparencia y accesibilidad de la información pública influyen en la percepción pública sobre la transparencia y

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 101 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

rendición de cuentas de la Defensoría del Pueblo. Mejorar la accesibilidad y claridad de la información puede fortalecer la percepción pública positiva.

9. Auditoría de Control de Calidad de los Servicios

- Crecimiento de la Población Beneficiaria y Ampliación de las Problemáticas Sociales (Grado 3): El aumento en la población beneficiaria y la complejidad de las problemáticas sociales aumenta la demanda de servicios de alta calidad. La auditoría evalúa cómo estos factores afectan la capacidad de la Defensoría del Pueblo para mantener estándares de calidad.
- Alcance y Accesibilidad de los Servicios (Grado 3): Evaluar la efectividad de los sistemas de control de calidad para garantizar la accesibilidad y cobertura efectiva de servicios a la población beneficiaria. Se identifican áreas donde los sistemas actuales pueden mejorar para aumentar la satisfacción del usuario.
- Eficiencia Operativa (Grado 4): La optimización de los procesos de control de calidad es esencial para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de estándares de servicio. La auditoría busca identificar oportunidades para mejorar la gestión de calidad y reducir costos asociados.
- Percepción Pública (Grado 3): La percepción pública sobre la calidad y consistencia de los servicios proporcionados influye en la confianza y satisfacción del público. La mejora en los estándares de calidad y transparencia fortalece la percepción pública positiva.

De acuerdo a la información que surge de la Matriz de Riesgo, se obtuvieron, para cada candidato de auditoría los siguientes coeficientes de riesgo y su categorización de riesgo según se detalla en el siguiente cuadro:

PROYECTOS DE AUDITORIA	RIESGO	CATEGORIZACION DEL RIESGO
Auditoría Gastos en Personal	2,1	Medio
Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles	2	Medio
Auditoría de Gestión Financiera y Contable	2,8	Medio
Auditoría de Recursos Humanos	1,6	Bajo
Auditoría de la Tecnología de la Información	0,5	Bajo

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 102 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos	3	Alto
Auditoría de Contrataciones y Compras	1,5	Bajo
Auditoría de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1,4	Bajo
Auditoría de Control de Calidad de los Servicios	3	Alto

1) Elección de candidatos de auditoría:

De acuerdo a la evaluación de los riesgos efectuada y a la ponderación de los mismos planteada en función del conocimiento del ente auditado en lo que atañe específicamente al grado de confiabilidad de su Sistema de Control Interno, la Relatoría procedió a efectuar la selección y priorización de los Proyectos de Auditoría para el Ejercicio 2024 del Defensor del Pueblo

2) Selección de candidatos de auditoría por año

En base a los coeficientes de riesgos obtenidos en la matriz, se definen los proyectos de auditoría que se someterán a análisis en los estudios de la cuenta en el ciclo de auditoría 2025 – 2026 y 2027.

Esto Implica que los que están categorizados con riesgo bajo, se incluyen 1 vez en el ciclo de auditoría, los de riesgo medio 2 veces en el ciclo, y riesgo alto se incluye en todos los años del ciclo.

Por lo expuesto en la Matriz de Riesgo surge el Ciclo de Auditoría donde se distribuyen los proyectos de auditoría anualmente, el mismo se expone a continuación:

Enfoque de Auditoría	PROYECTOS DE AUDITORIA	Riesgo	Ciclo de Auditoría		
			2025	2026	2027
Gestión	Auditoría Gastos en Personal	Medio		X	X
Cumplimiento	Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles	Medio	X	X	
Financiera y Gestion	Auditoría de Gestión Financiera y	Medio	X	X	

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	Página 103 de 105
ENTE: DEFENSORIA DEL PUEBLO	

	Contable				
Gestion	Auditoría de Recursos Humanos	Bajo	X		
Gestion y de Cumplimiento	Auditoría de Tecnología de la Información	Bajo			X
Gestión	Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos	Alto	X	X	X
Cumplimiento	Auditoría de Contrataciones y Compras	Bajo		X	
Cumplimiento	Auditoría de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Bajo			X
gestión	Auditoría de Control de Calidad de los Servicios	Alto	X	X	X

Fuente: Elaboración Propia.

CONCLUSIONES:

En este papel de trabajo, hemos definido los proyectos de auditoría que formarán parte del ciclo plurianual de la Defensoría del Pueblo. Cada proyecto de auditoría ha sido seleccionado para abordar áreas específicas de riesgo y asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales.

La selección y priorización de estos proyectos se basó en un análisis detallado de los factores de riesgo asociados a cada proceso crítico. Hemos considerado aspectos como el cumplimiento normativo, el impacto financiero, la reputación y confianza pública, así como la complejidad técnica. Esta metodología nos ha permitido identificar claramente las áreas que requieren mayor atención y los recursos necesarios para llevar a cabo las auditorías de manera efectiva.

Entonces:

Auditorías de Riesgo ALTO:

Gestión: Proceso de Atención al Ciudadano y Resolución de Reclamos.

Gestión: Auditoría de Control de Calidad de los Servicios.

Auditorías de Riesgo MEDIO:

Gestión: Auditoría Gastos en Personal.
Cumplimiento: Auditoría de los Contratos de Locación de Inmuebles.
Financieras y de Gestión: Auditoría de Gestión Financiera y Contable.

Auditorías de Riesgo BAJO:

Gestión: Auditoría de Recursos Humanos
Cumplimiento y de Gestión: Auditoría de Tecnología de la Información
Cumplimiento: Auditoría de Contrataciones y Compras.
Gestión: Auditoría de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Esta clasificación refleja cómo se distribuyen los proyectos de auditoría según su riesgo a lo largo de los ciclos de auditoría 2025, 2026 y 2027 para la Defensoría del Pueblo.