



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RA/DP/DESP/2025/111

La Paz, 10 de diciembre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los parágrafos I, II y III del artículo 218 de la Constitución Política del Estado, establecen que: *"La Defensoría del Pueblo, velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos"*; asimismo, señala que le corresponderá: *"...a la Defensoría del Pueblo la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior."*; finalmente, refiere que: *"La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado"*.

Que, el artículo 232 del Texto Constitucional, establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, en ese sentido, el artículo 235 de la Norma Constitucional, refiere que: *"Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: 1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública. (...)"*

Que, los parágrafos I y II del artículo 2 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, establece que: *"La Defensoría del Pueblo es la institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales."*; asimismo, determina que la misma *"...tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz"*; por otra parte, los artículos 30 y 31 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, prescriben que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; por la cual, señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

Que, la Ley del Defensor del Pueblo, en su artículo 14, señala que una de las funciones, entre otras, del Defensor del Pueblo es: *"...13. Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo."*

Que, el artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 870, modificado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/056, de 05 de septiembre de 2024, establece que, entre otras de las funciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, es: *"4. Aprobar los Reglamentos y normativa interna para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo;"*; *"...17. Suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas"*.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno; al respecto, dicha Ley en su artículo 7 establece lo siguiente: *"El Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades. (...)"*, asimismo, en su inciso b), señala que: *"... Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley."*; por su parte, el artículo 13 de la citada Ley, en su inciso a), refiere lo siguiente: *"... El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, ..."*

Que, el inciso c) del artículo 21 del Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República, ahora del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 23215, de 22 de julio de 1992 señala que: *"La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades. Dicha normatividad comprende: ...c) los reglamentos específicos y las técnicas y procedimientos de autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección física de las operaciones o actividades, establecidos por los ejecutivos de cada entidad para alcanzar los objetivos generales de sistema de control interno, así como los específicamente diseñados para ser aplicados por los responsables de las operaciones de cada unidad, antes de su ejecución o que sus actos causen efecto, y para ser aplicados o utilizados por los responsables superiores a fin de evaluar los resultados obtenidos por las operaciones bajo su directa competencia; ..."*

Que, la Norma Internacional ISO 9001: 2015, establece que la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, así como adoptar diversas formas de mejora continua para el logro de sus objetivos.

Que, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; a través de la parte resolutive Décima Segunda de la Resolución Administrativa RA/DP/2025/078, de 25 de septiembre de 2025, se aprobó el "Procedimiento de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad", Versión 1, Código: UDITH-PRO-3, que establece los lineamientos para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/179, de 03 de diciembre de 2025, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señaló que producto del análisis y aplicación del "Procedimiento de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad", Código: UDITH-PRO-3, identificaron aspectos que requerían ser ajustados como parte de la mejora continua con el objeto de fortalecer los procesos internos y a fin de contar con una herramienta que coadyuve a determinar los lineamientos orientados al cumplimiento, eficacia y conformidad del Sistema de Gestión de la calidad con relación a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001; y siendo que una de sus funciones es desarrollar e implementar políticas y normas sobre gestión de la calidad de la Defensoría del Pueblo,



efectuaron ajustes al citado procedimiento, referente la incorporación de la definición de fortalezas y oportunidades de mejoras así como la actualización del registro de Programas de Auditorías que en Anexo forman parte del citado procedimiento; base sobre la que recomendaron la aprobación de la Versión 2 del "Procedimiento de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad", Código: UDITH-PRO-3, a fin de que sea aplicado dentro el Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Pueblo.

Que, en fecha 04 de diciembre de 2025, la Profesional Analista de Gestión de Calidad, emitió el Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/180, señalando que la propuesta de la Versión 2 del "Procedimiento de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad", Código: UDITH-PRO-3, fue sometido a un proceso de revisión técnica a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos formales y estructurales previstos en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, vigente; estableciendo, que cumple con los lineamientos vigentes en cuanto a forma, estructura y adecuación institucional; concluyendo que garantiza la coherencia institucional y la adecuada correspondencia de las funciones, recomendando, en consecuencia, su aprobación.

Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/279, de 09 de diciembre de 2025, concluye señalando que la solicitud de aprobación de la Versión 2 del "Procedimiento de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad", Código: UDITH-PRO-3, propuesto por la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, es viable legalmente, toda vez que fue elaborado en el marco de la Gestión de Calidad que busca la mejora continua, permitiendo desarrollar e implementar políticas y normas sobre gestión de la calidad en la Defensoría del Pueblo; en ese sentido, es esencial contar con un instrumento orientado al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad que garantice, en los procesos de Auditorías Internas, la eficacia de su ejecución al interior de la institución, evitando cualquier observación que pueda generar no conformidades; por otra parte, cumple con la respectiva gestión de aprobación.

POR TANTO:

El Defensor del Pueblo, designado mediante Resolución R.A.L.P. N° 22/2021-2022, de 23 de septiembre de 2022, emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en ejercicio de sus funciones y atribuciones, previstas en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016 y su Reglamento;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "Procedimiento de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad", **Versión 2**, Código: UDITH-PRO-3, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su emisión.

TERCERO.- La Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, está encargada de efectuar las acciones y gestiones que correspondan para asegurar el cumplimiento del documento aprobado, así como su correcta aplicación.

CUARTO.- Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano difundir el presente documento.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA


QUINTO.- Se deja sin efecto la parte resolutive Décima Segunda de la Resolución Administrativa RA/DP/2025/078, de 25 de septiembre de 2025; así como cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PPCA
ELCB/NSSP
Cc: DGAJ


Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	1 de 19

1. OBJETO

Establecer los lineamientos generales para realizar Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con la finalidad de determinar si se cumple la eficacia y conformidad del SGC con relación a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001.

Cumplir la metodología establecida para auditorías de la norma ISO 19011.

2. BASE NORMATIVA

- ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- ISO 19011:2018 – Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión

3. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general a todas las áreas y unidades organizacionales que forman parte del SGC.

4. RESPONSABILIDAD

Analista de Gestión de Calidad:

- La programación de las Auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar el seguimiento del desempeño y la eficacia del programa de auditorías y de las acciones correctivas resultantes.

Auditor/a:

- Planificar la auditoría interna
- Realiza la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaborar el informe de Auditoría identificando objetivamente los hallazgos generados en base a los criterios de auditoría y las evidencias identificadas.
- Evaluar el grado de cumplimiento de criterios operacionales establecidos por la institución (reglamentos, manuales, procedimientos, instructivos y otros).


Jefes/as y Directores/as de áreas y unidades:

- Coordinar con el/la Analista de Gestión de Calidad y personal a su cargo las auditorías.

5. ABBREVIATURAS


ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
AC/M	Acciones correctivas y de mejora
NC	No Conformidad
UDITH	Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	2 de 19


6. DEFINICIONES

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
Auditoria	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de forma objetiva con la finalidad de determinar el grado en qué medida se cumple el SGC.
Auditoría Interna	Denominada también auditorias de primera parte, una auditoria interna es una auditoria que se realiza por, o en nombre de la propia organización, para verificar el cumplimiento de los requisitos y es fuente de información para la revisión por la Dirección.
Equipo Auditor	Una o más personas que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de un experto técnico. El equipo auditor podrá estar conformado por auditores internos propios o contratados externamente.
Auditor Líder	Persona designada para gestionar, planificar y conducir la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad. Tiene la responsabilidad de coordinar el equipo auditor, establecer los objetivos y el plan de auditoría, asignar tareas y presentar los resultados de la auditoría a la Alta Dirección. El auditor líder debe tener como competencia: Curso aprobado de auditor líder ISO 9001 o auditor interno, de al menos 40 horas y al menos una auditoría completa.
Co Auditores	Personas que forman parte del equipo auditor y que realizan actividades de auditoría interna bajo la coordinación del auditor líder, tales como entrevistas, revisión de registros y verificación de las actividades. Como competencia deben tener curso aprobado de auditor líder ISO 9001 de al menos 40 horas
Auditor en formación	Persona que participa en actividades de auditoría con el propósito de adquirir experiencia y desarrollar las competencias necesarias para desempeñarse posteriormente como auditor interno. Actúa bajo la supervisión de un auditor calificado, no asume responsabilidad plena sobre los hallazgos y su participación contribuye a su proceso de capacitación y fortalecimiento profesional.
Experto Técnico	Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos en relación con el área, proceso, producto o actividad que se audita. El experto técnico no actúa como auditor, pero colabora con el equipo auditor proporcionando asesoramiento especializado.
Plan de auditoria	Descripción de las actividades y los preparativos de una auditoria.
Criterios de la Auditoria	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia, frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:		Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título:		Versión:	2
	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Página:	3 de 19

Evidencia de la Auditoria	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Hallazgos de Auditoria	Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria. Los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad o no conformidad.
Conformidad	Son los hallazgos positivos, los cuales responden al cumplimiento de los requisitos.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.
Riesgo	Efecto de la Incertidumbre.
Observación	Incumplimiento menor de un requisito. Un incumplimiento menor que se presente de forma repetitiva o varios incumplimientos menores a un mismo requisito pueden derivar en una No Conformidad.
Fortaleza	Hallazgo positivo identificado durante una auditoria, evaluación o revisión del sistema de gestión. Representa un aspecto, proceso, práctica o resultado que supera los requisitos establecidos, demuestra un desempeño destacado o evidencia un nivel de madurez superior al esperado.
Oportunidad de Mejora	Situación identificada para mejorar el desempeño o eficacia del SGC, sin que exista una no conformidad.
Auditoria Remota	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de forma objetiva con la finalidad de determinar el grado en qué medida se cumple el SGC, con la disponibilidad de tecnologías de la información y las comunicaciones (por ejemplo, el uso de computadoras, tablet, internet y plataforma para reuniones virtuales que permitan realizar la evaluación remota).




 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	4 de 19

7. DESARROLLO/DESCRIPCIÓN/FLUJOGRAMA


7.1. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO
Elaboración del Programa de Auditorías	Elabora anualmente propuesta de programa de auditorías. Considerando los procesos dentro del alcance y posibles fechas. Puede reformularse según resultados. Remite a el/la Jefe/a de la UDITH.	Analista de Gestión de Calidad	Programa de Auditorías Internas UDITH-R-19
Aprobación del Programa de Auditorías	Si no tiene observaciones aprueba el Programa	Jefe/a UDITH	Programa de Auditorías Internas UDITH-R-19 aprobado
Selección del equipo auditor	Propone conformación del equipo auditor y remite a la MAE	Analista de gestión de calidad	
Aprobación del equipo auditor	Si no tiene observaciones aprueba al equipo auditor y firma instructivo	MAE	Instructivo o memorándums
Elaboración del Plan de Auditoría	El/la Auditor/a Líder elabora el plan, lo coordina con el/la Analista de gestión de calidad y jefes/as o directores/as de área o unidades organizacionales involucradas en el alcance de la auditoría. Debe ser aprobado antes de la auditoría.	Auditor Líder / Analista de gestión de calidad	Plan de Auditoría Interna UDITH-R-20
Difusión del Plan de Auditoría	Comunica el plan aprobado al equipo auditor y a los auditados con al menos 2 días de anticipación. Se coordina para asegurar su presencia.	Analista de gestión de calidad	Plan de Auditoría Interna UDITH-R-20 difundido
Entrega de documentos a auditores	Entrega copias no controladas de los documentos a auditar (si corresponde), con al menos 2 días de anticipación.	Analista de gestión de calidad	Documentos a auditar (copias no controladas)
Preparación de la Auditoría	El equipo auditor revisa la documentación de los procesos a auditar y va completando la Lista de Verificación.	Equipo Auditor	Lista de Verificación de Auditoría UDITH-R-21 (en proceso)
Reunión de apertura	El equipo auditor explica al auditado: plan, alcance, criterios y demás información relevante.	Equipo Auditor	Acta o evidencia de reunión (opcional)
Ejecución de la Auditoría In Situ o remota	Recopilan evidencias por entrevistas, observaciones ya sea in situ o mediante plataformas o video llamadas en caso de remota y revisión documental. Completan	Equipo Auditor	Lista de Verificación de Auditoría UDITH-R-21

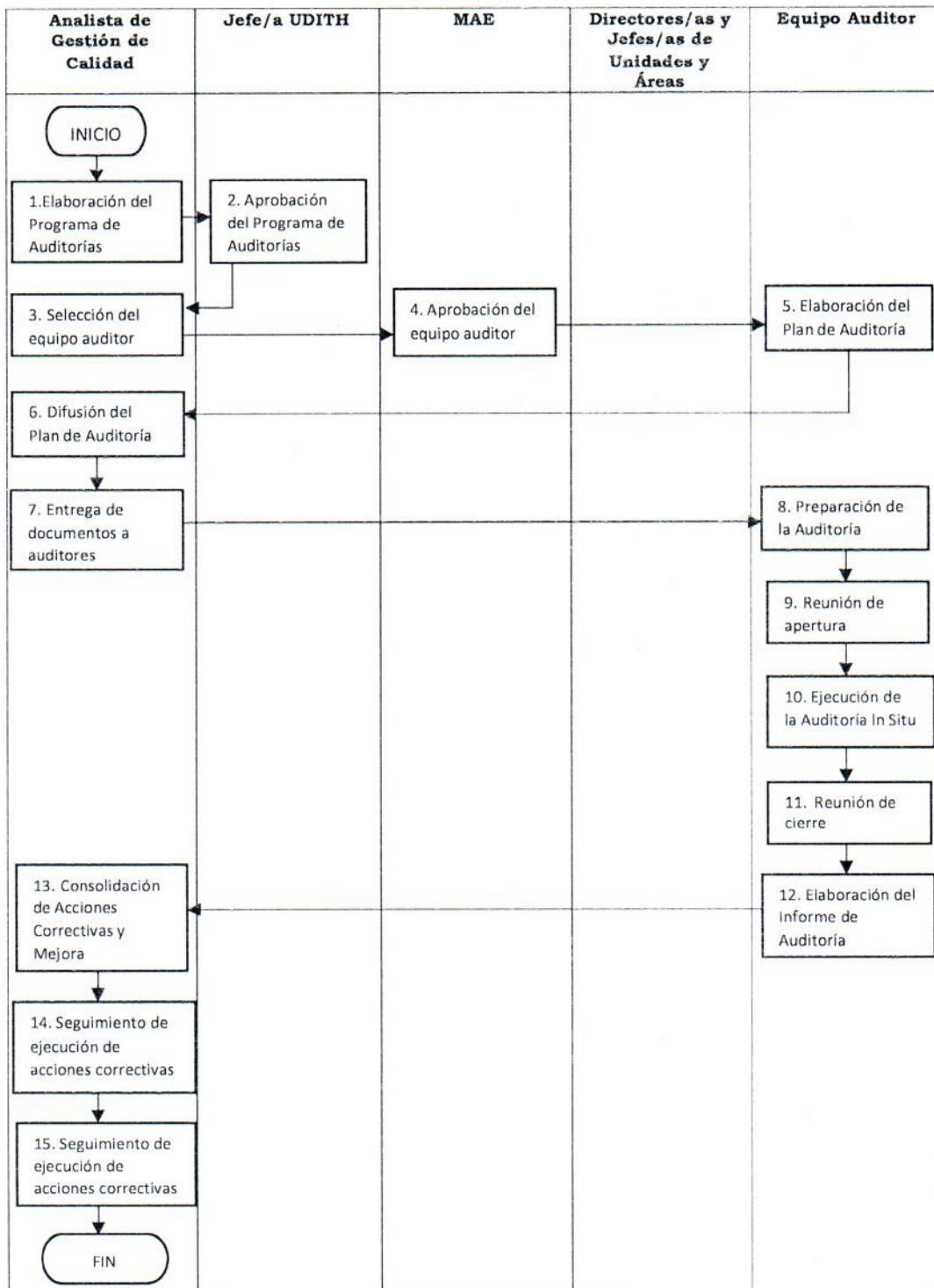
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:		Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título:		Versión:	2
	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Página:	5 de 19


	todos los puntos de la Lista de Verificación.		
Reunión de cierre	Presentan a los auditados los hallazgos identificados durante la auditoría.	Equipo Auditor	Acta o evidencia de reunión (opcional)
Elaboración del Informe de Auditoría	Elaboran el informe de auditoría y se remite al Encargado del SGC en un plazo no mayor a 3 días.	Equipo Auditor	Informe de Auditoría UDITH-R-22
Consolidación de Acciones Correctivas y Mejora	Consolida en un solo formato y remite a los directores/as y/o jefes/as de procesos auditados para su análisis y propuesta de acciones.	Analista de gestión de calidad	Registro de Acciones Correctivas y de Mejora UDITH-R-17
Análisis de causas y propuesta de acciones	Investigan causas, proponen correcciones y acciones correctivas. Envían al equipo auditor para evaluación y seguimiento.	Directores/as o Jefes/as de áreas y unidades	Registro de Acciones Correctivas y de Mejora UDITH-R-17
Seguimiento de ejecución de acciones correctivas	Verifican si las acciones fueron implementadas y si son efectivas. Se cierra la NC y/o oportunidad de mejora.	Analista de gestión de calidad/ Equipo Auditor	Registro cerrado en UDITH-R-17 conforme al Procedimiento UDITH-PRO-2



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	6 de 19

7.2. FLUJOGRAMA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	7 de 19

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
UDITH-R-19	Programa de Auditorías del SGC
UDITH-R-20	Plan de Auditoría Interna
UDITH-R-21	Lista de Verificación de Auditoría SGC
UDITH-R-22	Informe de Auditoría SGC

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Ejecución de auditorías programadas	Cantidad de Auditorías ejecutadas*100/Cantidad de Auditorías programadas al año


10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	25/09/2025	---
2		-En el punto 6 Definiciones, se incorporan las definiciones de Fortalezas y Oportunidades de Mejora - En el Registro UDITH-R-19 Programas de auditorías se incorpora: Objetivo, alcance, criterios de auditoría, métodos y modalidad.



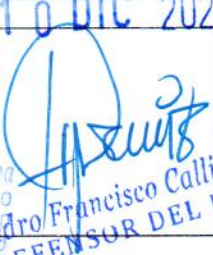
11. ANEXOS


ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
1	UDITH-R-19 Programa de Auditorías del SGC
2	UDITH-R-20 Plan de Auditoría Interna
3	UDITH-R-21 Lista de Verificación de Auditoría SGC
4	UDITH-R-22 Informe de Auditoría SGC




	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título:	Versión:	2
	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página:	8 de 19

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Verónica Sotomayor Mausolf	Thelma Eugenia Pinaya Medina	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	PROFESIONAL III ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD	JEFA UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	03/12/2025	04/12/2025	10 DIC 2025
FIRMA	 Verónica Sotomayor Mausolf ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Thelma Eugenia Pinaya Medina JEFA DE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Pedro Francisco Callisaya Aro DEFENSOR DEL PUEBLO

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	9 de 19

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO GUINEANÉS DE SIERRA LEONA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-R-19
	Tipo de documento:		Vigente desde:	
	REGISTRO			
	Título:		Versión:	2
	PROGRAMA DE AUDITORIAS		Página:	1 de 1

Objetivo de la auditoria:

Alcance:

Criterios de auditoría:

Métodos:

GESTIÓN: 202X


[illegible]

PL	Planificado
----	-------------


R	Realizado
---	-----------

Nota: los riesgos asociados al programa de auditorías están identificados para su evaluación y tratamiento en la matriz de riesgos



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	10 de 19

ANEXO 2

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-20
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: PLAN DE AUDITORIA INTERNA	Versión:	1
		Página:	1 de 1

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Verificar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Los criterios para realizar la auditoria estarán basados en las normas:
ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos
ISO 19011: 2018 Directrices para la auditoria de sistemas de gestión

4. EQUIPO AUDITOR:

FUNCIÓN	NOMBRE
Auditor Líder	
Auditor	
Auditor en formación	
Experto técnico	


5. PLAN


ACTIVIDAD O PROCESO A AUDITAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	PARTICIPANTES O AUDITADOS
Ej. Reunión de apertura	DD/MM/AAAA	00:00	00:00	
Ej. Entrevista con la Alta dirección				
Ej. Mantenimiento				

----- NOMBRE AUDITOR LIDER FECHA	----- NOMBRE AUDITOR FECHA
---	-------------------------------------


ANEXO 3




 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	12 de 19

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA SGC	Versión:	1
		Página:	1


NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Completado	En Proceso	OBSERVACIONES
	ENFOQUE AL CLIENTE			
5.1.2	Se determinan los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables?			
	Se mantiene el enfoque de aumentar la satisfacción del usuario			
5.2	POLITICA			
	COMUNICACION DE LA POLITICA			
5.2.2	Se ha desarrollado pertinentemente la política de la calidad?			
	Se ha comunicado, entendido y aplicado dentro de la organización? Esta disponible para las partes interesadas?			
	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
5.3	La Alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?			
6	PLANIFICACION			
	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
6.1.1	La institución cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades? Está completa y bien diligenciada?			
6.1.2	Se realizaron acciones para abordar los riesgos y oportunidades? Son eficaces?			
6.2	OBJETIVOS			
6.2.1	La institución ha establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC?			
6.2.2	Se ha planificado y evaluado como lograr los objetivos de Calidad?			
6.3	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS			
	Los cambios que afecten al SGC son realizados de manera planificada?			
	HACER			
7	APOYO			
7.1	RECURSOS			
	GENERALIDADES			
7.1.1	Se determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC?			
7.1.2	PERSONAS			
	Se ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus			
7.1.3	INFRAESTRUCTURA			
	La institución determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y conformidad de sus productos?			
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS			
	Se determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos?			
7.1.5	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION			


 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:	Vigente desde:	10 DIC 2025
	PROCEDIMIENTO	Versión:	2
	Título:	Página:	13 de 19
	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título:	Página:	1
	LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA SQC		


NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Completo	En Proceso	OBSERVACIONES
	GENERALIDADES			
7.1.5.1	Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para asegurarse que la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos			
7.1.5.2	TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES Se calibran, verifican, identifican el estado y se protegen contra daños y deterioros los equipos de medición?			
7.1.6	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Se ha determinado y mantenido y puesto a disposición (si es requerido) los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios?			
7.2	COMPETENCIA Se determine la competencia necesaria de las personas? Se aseguran el cumplimiento de las competencias? Se tomen acciones para adquirir las competencias necesarias?			
7.3	TOMA DE CONCIENCIA El personal está conciente de la política de la calidad, los objetivos y su contribución a la eficacia del SQC? El personal es conciente del incumplimiento de los requisitos del SQC?			
7.4	COMUNICACION Cuáles son los mecanismos de comunicación internos y externos? Se determinan el qué, cuándo, a quién, cómo y quien comunica la información que requiere ser dada a conocer internamente y a la partes interesadas?			
7.5	INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.1	GENERALIDADES ¿Cuentan con la información documentada requerida y necesaria para el SQC?			
7.5.2	CREACION Y ACTUALIZACION La información documentada está identificada, cuenta con un formato, ha sido revisada y aprobada?			
7.5.3	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.3.1	La información documentada está disponible y es adecuada para su uso, donde y cuando la requieran?			
7.5.3.2	Cómo realizan las actividades de distribución, acceso, recuperación y uso? El almacenamiento y preservación? Control de cambios? Preservación y distribución?			
8	OPERACIÓN			
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Cómo se realiza la planificación, implementación y control de los procesos? En la planificación de procesos se tuvo en cuenta los criterios de conformidad de los servicios, los recursos necesarios?			



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:		Vigente desde:	10 DIC 2025
	PROCEDIMIENTO		Versión:	2
	Título:		Página:	14 de 19
		AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título:	Página:	1
		LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA SGC	


NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Completo	En Proceso	OBSERVACIONES
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE			
	Se proporciona al usuario la información correcta y clara de los servicios?			
	Se atienden consultas? Cómo hacen las denuncias y si quieren cambios?			
	Cómo reciben la retroalimentación del cliente?			
8.2.2	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS			
	Cómo se determinan los requisitos de los clientes?			
8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.2.3.1	La Organización verifica que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los usuarios?			
8.2.4	CAMBIO EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS			
	Cuando se realicen cambios, cómo se controlan y comunican?			
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS			
	Se excluye Diseño y desarrollo			
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE			
8.4.1	GENERALIDADES			
	Verificar que se hacen inventarios periódicos y se mantienen los resultados.			
	Se toman acciones si se presentan diferencias.			
	Tomar una muestra de los proveedores a los cuales se les compran bienes y servicios para hacer las verificaciones correspondientes			
	Se realiza la evaluación periódica de los proveedores?			
	Se realiza la re-evaluación periódica de los proveedores			
	Se tienen identificados los proveedores críticos a los cuales se debe hacer seguimiento / verificación de su capacidad de suministro o servicio			
	Con base en los resultados de la evaluación, re-evaluación se toman acciones dependiendo de los resultados? Se retroalimenta a los			
8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL			
	Los productos y servicios suministrados externamente se encuentran controlados?			
	Se implementan actividades de control de acuerdo con el bien o servicio adquirido?			
	Verificar la aplicación del Procedimiento de Compras con una muestra para hacer trazabilidad de la compra y del proveedor. Tomar muestra de servicios y de bienes			
8.4.3	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS			
	Los requisitos de los bienes y servicios a adquirir se comunican oportunamente a los proveedores?			
	Los requisitos incluyen cuando aplique los métodos, procesos, equipos, competencia del personal?			
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO			

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:	Vigente desde:	10 DIC 2025
	PROCEDIMIENTO	Versión:	2
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página:	15 de 19


 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título: LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA SGC	Página:	1


NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Cumple	En Proceso	OBSERVACIONES
8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO			
	La producción se encuentra en condiciones controladas?			
	Verificar los procedimientos aplicables de cada proceso.			
	El control incluye el seguimiento y la medición en las etapas apropiadas, uso adecuada de infraestructura, acciones para prevenir errores humanos, implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?			
8.5.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD			
	Se controla la trazabilidad de las salidas del servicio?			
	Se conserva información documentada de la trazabilidad?			
8.5.3	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS			
8.5.4	PRESERVACIÓN			
	Se protege y cuida el producto hasta la entrega a los clientes?			
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA			
	Se implementan acciones de control para las Actividades posteriores a la entrega del bien o servicio?			
8.5.6	CONTROL DE LOS CAMBIOS			
	Se controlan los cambios para la producción?			
	Se toman las acciones pertinentes cuando se presentan cambios de la producción?			
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
	La empresa verifica en las etapas adecuadas la conformidad del producto?			
	La liberación del producto se realice cuando se ha verificado y autorizado?			
	La Organización conserva la información documentada de la liberación de los productos?			
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES			
8.7.1	Las salidas no conformes se identifican y controlan?			cada semana se establecen parámetros 1 era 65%
	Se implementan acciones de correctivos frente a las salidas no conformes?			2da 5 a 3%, rajados máximo 2,5%, basura 1%
	Se mantienen registros de las salidas no conformes?			
8.7.2	La información documentada de las salidas no conformes incluye la descripción de la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones y la autoridad?			
VERIFICAR				
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN			
9.1.1	GENERALIDADES			
	Se tienen definidos indicadores de gestión en el proceso?			
	Se hace medición en el proceso?			
	Se realizan los análisis de los resultados de las mediciones?			



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	16 de 19


3.1.2	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
	La institución realiza seguimiento a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos?				
	Se hace la consolidación de datos?				
	Se realizan los análisis de la información?				
3.1.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				
	Se analizan los datos e información que surgen del seguimiento y evaluación, conformidad del servicio, satisfacción del cliente, eficacia del SGC,				
	Se toman acciones de mejora a partir de los análisis?				

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:	Vigente desde:	10 DIC 2025
	PROCEDIMIENTO	Versión:	2
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página:	17 de 19


 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título: LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA SGC	Página:	1

NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Completado	En proceso	Observaciones
3.2	AUDITORIA INTERNA			
3.2.1	Se tienen establecidos los intervalos para realizar las auditorías internas? La empresa cuenta con un programa de auditorías internas, que incluya los métodos, frecuencia, responsabilidades?			
3.2.2	Se mantienen los registros adecuados de la auditoría interna conforme al procedimiento establecido? Se generan las acciones correspondientes a partir de los resultados de las auditorías? Verificar que se han cerrado oportunamente las No Conformidades que se hayan generado en las auditorías internas previas realizadas			
3.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
3.3.1	GENERALIDADES La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados para verificar su eficacia?			
3.3.2	ENTRADAS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN La información de entrada para la Revisión incluye la información de revisiones previas, cambios en las cuestiones internas y externas, satisfacción y retroalimentación del cliente, grado de cumplimiento de los objetivos? La información de entrada para la Revisión incluye los indicadores de gestión, las salidas no conformes que se han presentado, no conformidades y acciones correctivas, auditorías internas, desempeño de los proveedores, riesgos y oportunidades de mejora? Se presenta el informe de Revisión por la Dirección anterior?			
3.3.3	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Las salidas incluyen las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión, las necesidades de recursos? Se elaboró el informe de revisión por la dirección?			
ACTUAR				
10	MEJORA			
10.1	GENERALIDADES Se registran acciones de mejora relacionadas con el aumento de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de sus requisitos? Se registran acciones de mejora para los servicios, mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de gestión?			
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA			
10.2.1	En caso de una NC se toman acciones para controlarla y corregirla? Se hacen análisis de causas de las No conformidades y se proponen acciones adecuadas para que no vuelvan a ocurrir? Si es necesario se realizan cambios en el SGC?			
10.2.2	Se conserva la información documentada de las acciones de mejora?			
10.3	MEJORA CONTINUA Se evidencia mejora continua del SGC? Se consideran los resultados del análisis y evaluación de las salidas de la revisión por la dirección como parte de la mejora continua?			



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título:	Versión:	2
	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página:	18 de 19

ANEXO 4

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-22
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título:	Página:	1 de 2


FECHAS DE LA AUDITORIA:	
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	


1. EQUIPO AUDITOR	
NOMBRE	CARGO

2. AUDITADOS	
NOMBRE	CARGO

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	
--------------------------------------	--

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA							
N°	Proceso	Apartado de la Norma	Hallazgo/Evaluación	F	OM	NC	Obs.
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:	Vigente desde:	10 DIC 2025
	Título:	Versión:	2
	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página:	19 de 19

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-22
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título:	Página:	2 de 2

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA							
Nº	Proceso	Apartado de la Norma	Hallazgo/Evaluación	F	OM	NC	Obs.
8							
9							
			Totales				
5. CONCLUSIONES							

FECHA:

NOMBRE
AUDITOR LIDER

NOMBRE
AUDITOR



