



**MANUAL DE PROCESOS  
DE LA  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE  
PENSIONES Y SEGUROS - APS**

**VERSIÓN 2**

**GESTIÓN 2022**

**CONTENIDO**

**CAPÍTULO I..... 2**

**INTRODUCCIÓN ..... 2**

1.1. Objetivo del Manual de Procesos ..... 2

1.2. Alcance ..... 2

1.3. Validación y Aprobación ..... 2

1.4. Disposiciones Legales ..... 2

1.5. Misión, Visión y Acciones Estratégicas ..... 3

**CAPÍTULO 2..... 4**

**ASPECTOS CONSIDERADOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS  
MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES ..... 4**

2.1. Definición de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos/Operaciones ..... 4

2.2. Clasificación de Macroprocesos ..... 5

**CAPÍTULO 3..... 5**

**MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES DE LA APS ..... 5**

3.1. Mapa de Macroprocesos de la APS..... 6

3.2. Red de Procesos ..... 6

3.3. Fichas de Procesos ..... 12



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Versión 2
		Página 2 de 12

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA) en su Disposición General 18 (Diseño de los procesos, resultados e indicadores) señala: “Se identificarán y establecerán los procesos de la entidad por los cuales se generan los servicios y/o bienes para los usuarios. El diseño de los procesos será formalizado en el Manual de Procesos”.

### 1.1. Objetivo del Manual de Procesos

El objetivo del Manual de Procesos (MP) es documentar y formalizar los macroprocesos, procesos y subprocesos/operaciones que se ejecutan en las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) para cumplir con su misión y acciones estratégicas.

Asimismo, presenta la articulación de los macroprocesos, procesos y subprocesos/operaciones y se complementan con los procedimientos<sup>1</sup> vigentes de cada área y unidad organizacional, cuya aplicación permite la provisión de servicios a los usuarios.

### 1.2. Alcance

El Manual de Procesos deberá ser de aplicación por todas las áreas y unidades organizacionales de la APS.

### 1.3. Validación y Aprobación

El MP está conformado por Redes y Fichas de Procesos validadas y aprobadas por la Máxima Autoridad de cada área organizacional los cuales son consolidados en un solo documento aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la APS.

### 1.4. Disposiciones Legales

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones.
- Resolución Suprema N° 217055 de 30 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA).

<sup>1</sup> Los procedimientos no se consolidan en el presente manual, debido a su actualización de forma recurrente a requerimiento de las diferentes áreas y unidades organizacionales de la APS.



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Versión 2
		Página 3 de 12

- Resolución Administrativa Interna APS/67-2018 de 25 de octubre de 2018, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA).

### 1.5. Misión, Visión y Acciones Estratégicas

El Manual de Procesos, se encuentra elaborado en el marco del Plan Estratégico Institucional vigente de la APS, el cual establece la Misión, Visión y Acciones Estratégicas Institucionales, que se detallan a continuación:

#### Misión

*“La misión de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS es supervisar, fiscalizar, controlar y regular a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo y del Mercado de Seguros, resguardando los derechos de los asegurados y beneficiarios, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes e informando a la sociedad en materia de pensiones y seguros.”*

#### Visión

*“La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS busca ser una institución reconocida por la sociedad, por su idoneidad y capacidad técnica, cimentada en las competencias de su capital humano y óptimos sistemas de control y fiscalización, que ha consolidado la confianza en el Sistema Integral de Pensiones y el Mercado de Seguros, defendiendo los derechos de los asegurados y aplicando las políticas de transparencia y lucha contra la corrupción del Estado Plurinacional de Bolivia.”*

#### Acciones Estratégicas Institucionales

- **Acción Estratégica Institucional 1:** Supervisar, fiscalizar, regular, controlar, inspeccionar y cuando corresponda sancionar a la Gestora Pública y otras entidades del sector de la Seguridad Social a Largo Plazo, como Organismo de Fiscalización de Pensiones.
- **Acción Estratégica Institucional 2:** Supervisar, fiscalizar, regular, controlar, inspeccionar y cuando corresponda sancionar a Operadores de Seguros y desarrollar mecanismos contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y Delitos Precedentes como Organismo de Fiscalización de Seguros.
- **Acción Estratégica Institucional 3:** Realizar la Gestión de Apoyo Institucional bajo criterios de eficacia, eficiencia, economía, calidad y modernización de operaciones con el uso de TICs.



- ***Acción Estratégica Institucional 4:*** Promocionar la gestión pública transparente en el marco de la normativa vigente, efectuar el control interno e implantación de políticas de protección social.

## CAPÍTULO 2

### ASPECTOS CONSIDERADOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES

La identificación se realiza en el marco de las competencias y atribuciones definidas en la Constitución Política del Estado, Ley N° 1178, Ley N° 065, así como en las acciones estratégicas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

#### 2.1. Definición de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos/Operaciones

A continuación, se señalan las definiciones de macroprocesos, procesos y subprocesos/operaciones consideradas para su identificación en la APS:

**Macroprocesos:** Son un conjunto de procesos, que contribuyen de forma sistemática a satisfacer las necesidades o requerimientos de los usuarios y por ende a cumplir la misión y las acciones estratégicas de la institución. Generalmente por su nivel de agregación son un reflejo de las atribuciones institucionales y de las principales áreas de atención de una entidad.

**Procesos:** Son un conjunto de subprocesos/operaciones, que reciben uno o más insumos o elementos de entrada y los transforma en productos de valor (bienes o servicios) para los usuarios internos y/o externos y permiten contar con un panorama general del que hacer de las áreas organizacionales. Señalan lo que se debe hacer.

Los procesos tienen un carácter genérico y de ellos se deriva tanto subprocesos/operaciones y/o procedimientos como sea necesario.

**Subprocesos/Operaciones:** Son partes desagregadas de un proceso y diferenciadas entre sí, pero al igual que los procesos transforman insumos en productos con un nivel de desagregación mayor a las de un proceso, por lo cual pueden ser llamados subproductos dentro de un proceso.

La diferencia entre procesos, subprocesos/operaciones y procedimientos, es la siguiente:

- Los procesos señalan el QUÉ SE DEBE HACER de manera genérica.
- Los subprocesos desagregan el QUÉ SE DEBE HACER de manera más concreta, convirtiéndose en partes del proceso.
- Los procedimientos detallan a través de tareas o pasos el CÓMO HACERLO.



	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Versión 2
		Página 5 de 12

## 2.2. Clasificación de Macroprocesos

La clasificación de los macroprocesos es la siguiente:

- **Macroprocesos Sustantivos o Claves:**

- ✓ Contribuyen directamente al logro de la misión de la institución.
- ✓ Se encuentran relacionados con el mandato legal.
- ✓ Están directamente relacionados a los servicios que se prestan en el marco de las atribuciones institucionales.
- ✓ Generan valor agregado para los usuarios de servicios generados en cumplimiento a las atribuciones institucionales.

- **Macroprocesos de Asesoramiento y/o Control:**

- ✓ Orientar a las áreas y unidades organizacionales de la institución en aspectos de su competencia ya sean técnicos, legales o de control.
- ✓ Permiten brindar asesoramiento a las autoridades de la institución para la toma de decisiones con base a la información generada por todas las áreas.
- ✓ Permiten efectuar el control y seguimiento de los procesos, en su ámbito de competencia y establecer acciones de mejora.

- **Macroprocesos Administrativos o de Apoyo:**

- ✓ Contribuyen indirectamente al logro de la misión de la institución.
- ✓ Dan soporte a todos los procesos de la institución para la obtención de los productos y/o la prestación de los servicios a los usuarios.
- ✓ Están relacionados fundamentalmente con la provisión de los recursos requeridos por las áreas y/o unidades organizacionales.

## CAPÍTULO 3

### MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES DE LA APS

La Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos coordinó con las diferentes áreas y unidades organizacionales de la APS la identificación, revisión, ajuste y complementación del mapa de macroprocesos, las redes y fichas de procesos que se presentan a continuación:



### 3.1. Mapa de Macroprocesos de la APS

**Figura N°1**  
**Mapa de Macroprocesos de la APS**



Fuente: RAI APS/056-2022 de 29.07.2022, RAI APS/067-2022 de 30.08.2022 y Resolución Ministerial N° 421 de 21.11.2022.

En la Figura N° 1 se observa 3 macroprocesos sustantivos o claves, los cuales están directamente relacionados con las atribuciones enmarcadas en la normativa, 1 macroproceso de asesoramiento y/o control y 2 macroprocesos administrativos o de apoyo.

### 3.2. Red de Procesos

Las redes de procesos validadas por las áreas y unidades organizacionales se consolidan en la Red de Procesos de la APS, que incluyen los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos/Operaciones de acuerdo a la siguiente codificación:

Código del Macroproceso	Código del Proceso	Código del Subproceso/Operación
<b>MS01</b>	<b>P01</b>	<b>S01</b>

- MS: Macroproceso Sustantivo o Clave
- MAD: Macroproceso Administrativo o de Apoyo
- MAs: Macroproceso de Asesoramiento y/o Control
- P: Proceso
- S: Subproceso/Operación



A continuación, se presenta la Red de Procesos consolidada de la APS:

## RED DE PROCESOS

### MACROPROCESOS DE ASESORAMIENTO (MAs)

Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
<b>MAs01</b> Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	<b>MAs01-P01</b> Planificación	<b>MAs01-P01-S01</b> Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P01-S02</b> Seguimiento, evaluación y ajuste al PEI	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P01-S03</b> Elaboración del programa de operaciones anual	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P01-S04</b> Seguimiento y evaluación a la ejecución del programa de operaciones anual	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
	<b>MAs01-P02</b> Organización Administrativa	<b>MAs01-P02-S01</b> Análisis organizacional	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P02-S02</b> Diseño o rediseño organizacional	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P02-S03</b> Implantación del diseño o rediseño organizacional	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
	<b>MAs01-P03</b> Gestión de Riesgos y Continuidad Operativa	<b>MAs01-P03-S01</b> Gestión de riesgos	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P03-S02</b> Gestión de la continuidad operativa	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
	<b>MAs01-P04</b> Asesoramiento y Gestión Jurídica	<b>MAs01-P04-S01</b> Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de pensiones	Dirección Jurídica -Unidad Jurídica de Pensiones
		<b>MAs01-P04-S02</b> Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de seguros	Dirección Jurídica -Unidad Jurídica de Seguros
		<b>MAs01-P04-S03</b> Asesoramiento y/o gestión jurídica en procesos de liquidación forzosa y quiebra	Dirección Jurídica -Unidad Jurídica de Liquidaciones
		<b>MAs01-P04-S04</b> Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia administrativa	Dirección Jurídica
	<b>MAs01-P05</b> Control Interno Posterior	<b>MAs01-P05-S01</b> Ejecución de auditorías, seguimiento y otras actividades de auditoría interna	Dirección Ejecutiva -Unidad de Auditoría Interna





Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
	<b>MA01-P06</b> Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	<b>MA01-P06-S01</b> Transparencia y acceso a la información	Dirección Ejecutiva -Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
		<b>MA01-P06-S02</b> Rendición pública de cuentas y control social	Dirección Ejecutiva -Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
		<b>MA01-P06-S03</b> Ética Pública	Dirección Ejecutiva -Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
		<b>MA01-P06-S04</b> Lucha contra la corrupción	Dirección Ejecutiva -Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

### MACROPROCESOS SUSTANTIVOS (MS)

Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
<b>MS01</b> Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo	<b>MS01-P01</b> Supervisión, control y regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios y renta dignidad de la Seguridad Social de Largo Plazo	<b>MS01-P01-S01</b> Supervisión y control del aseguramiento en la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP)	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S02</b> Supervisión y control de la recaudación efectuada en la SSLP	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S03</b> Supervisión y control de la información financiera y contable de los fondos de la SSLP	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S04</b> Supervisión y control de la mora generada en la SSLP	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S05</b> Supervisión y control de la Renta Dignidad y Gastos Funerales	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S06</b> Regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios de la SSLP, Renta Dignidad e inversión en valores de los Fondos del SIP y FRUV	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S07</b> Supervisión y control de la Prestación de Vejez y Solidaria de Vejez	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		<b>MS01-P01-S08</b> Supervisión y control de prestaciones por riesgos	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		<b>MS01-P01-S09</b> Gestión de Dictámenes Médicos	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios



Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
		<b>MS01-P01-S10</b> Supervisión y control de Compensación de Cotizaciones	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		<b>MS01-P01-S11</b> Supervisión y control de beneficios de la SSLP	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		<b>MS01-P01-S12</b> Aplicación del Convenio Multilateral Ibero Americano de la Seguridad Social	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		<b>MS01-P01-S13</b> Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones (SIP)	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero
		<b>MS01-P01-S14</b> Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones del Fondo de la Renta Universal de Vejez (FRUV)	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero
		<b>MS01-P01-S15</b> Generación, emisión y revisión de información especializada en materia de pensiones	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero -Unidad de Supervisión de Operaciones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios Dirección Ejecutiva -Unidad de Normas y Estadísticas
		<b>MS01-P01-S16</b> Regulación en Materia de Pensiones	Dirección Ejecutiva -Unidad de Normas y Estadísticas
<b>MS01-P02</b> Fiscalización de procesos en materia de pensiones		<b>MS01-P02-S01</b> Fiscalización de procesos en materia de pensiones	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero -Unidad de Supervisión de Operaciones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		<b>MS01-P02-S02</b> Proceso Sancionatorio	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero -Unidad de Supervisión de Operaciones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
<b>MS02</b> Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros	<b>MS02-P01</b> Supervisión, control y regulación en materia de seguros	<b>MS02-P01-S01</b> Autorización de nuevos operadores del mercado de seguros	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros -Unidad de Control y Autorización de Seguros



Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable	
		<b>MS02-P01-S02</b> Supervisión, monitoreo, control y regulación de operaciones en materia de seguros	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros -Unidad de Control y Autorización de Seguros	
		<b>MS02-P01-S03</b> Generación y emisión de información especializada en materia de seguros	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros -Unidad de Control y Autorización de Seguros Dirección Ejecutiva -Unidad de Normas y Estadísticas	
		<b>MS02-P01-S04</b> Regulación en Materia de Seguros	Dirección Ejecutiva -Unidad de Normas y Estadísticas	
	<b>MS02-P02</b> Fiscalización de Seguros		<b>MS02-P02-S01</b> Fiscalización y supervisión extra situ en el mercado asegurador	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros
			<b>MS02-P02-S02</b> Fiscalización y supervisión in situ en el mercado asegurador	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros
			<b>MS02-P02-S03</b> Fiscalización y supervisión de riesgos de prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP) en el mercado asegurador	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros
	<b>MS03</b> Protección de los derechos de los asegurados y beneficiarios, y difusión de información a la sociedad en materia de pensiones y seguros	<b>MS03-P01</b> Gestión de la Protección al Ciudadano y Comunicación Institucional	<b>MS03-P01-S01</b> Ejecución de las campañas institucionales de comunicación	Dirección Ejecutiva -Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
			<b>MS03-P01-S02</b> Ejecución de eventos de socialización y/o educación en materia de pensiones y seguros	Dirección Ejecutiva -Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
			<b>MS03-P01-S03</b> Gestión de la protección al ciudadano	Dirección Ejecutiva -Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación



Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
		<b>MS03-P01-S04</b> Programación, ejecución y seguimiento de inspecciones a plataformas de atención, y gestión de aplicación de pruebas de conocimientos técnicos a las entidades reguladas	Dirección Ejecutiva -Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación

## MACROPROCESOS ADMINISTRATIVOS (MAd)

Macroprocesos	Procesos	Subprocesos/Operaciones	Área/Unidad Responsable
<b>MAd01</b> Gestión Administrativa y Financiera	<b>MAd01-P01</b> Administración de Bienes y Servicios	<b>MAd01-P01-S01</b> Contratación de bienes y servicios	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		<b>MAd01-P01-S02</b> Manejo de bienes	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		<b>MAd01-P01-S03</b> Disposición de bienes	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		<b>MAd01-P01-S04</b> Mantenimiento de bienes	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		<b>MAd01-P01-S05</b> Servicios generales	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
	<b>MAd01-P02</b> Administración de Información contable y financiera	<b>MAd01-P02-S01</b> Administración de la información contable	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
		<b>MAd01-P02-S02</b> Administración y análisis de la información financiera	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
	<b>MAd01-P03</b> Administración de Personal	<b>MAd01-P03-S01</b> Dotación de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
		<b>MAd01-P03-S02</b> Evaluación del desempeño de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
		<b>MAd01-P03-S03</b> Capacitación de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
		<b>MAd01-P03-S04</b> Movilidad de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
		<b>MAd01-P03-S05</b> Registro de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
	<b>MAd01-P04</b> Gestión del Sistema de Tesorería	<b>MAd01-P04-S01</b> Recaudación de recursos	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera



Macroprocesos	Procesos	Subprocesos/Operaciones	Área/Unidad Responsable
	MAd01-P05 Presupuesto	MAd01-P04-S02 Administración de recursos	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
		MAd01-P05-S01 Formulación del presupuesto	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
		MAd01-P05-S02 Ejecución presupuestaria	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
		MAd01-P05-S03 Seguimiento, evaluación y ajustes al presupuesto	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
MAd02 Gestión de la Información y Tecnología	MAd02-P01 Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	MAd02-P01-S01 Desarrollo y mantenimiento de software	Dirección General de Operaciones -Unidad de Tecnologías de la Información
		MAd02-P01-S02 Administración de la infraestructura tecnológica	Dirección General de Operaciones -Unidad de Tecnologías de la Información
		MAd02-P01-S03 Administración de la seguridad de la información	Dirección Ejecutiva
	MAd02-P02 Gestión Documental	MAd02-P02-S01 Gestión de trámites	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		MAd02-P02-S02 Gestión de archivos y repositorios digitales	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa

### 3.3. Fichas de Procesos

Por cada proceso identificado, se cuenta con una ficha de proceso que contiene lo siguiente:

#### I. Descripción del Proceso

- a. Nombre del proceso
- b. Macroproceso al que pertenece
- c. Objetivo
- d. Unidad Responsable
- e. Proveedores
- f. Insumos
- g. Productos
- h. Usuarios

#### II. Descripción de los Subproceso/Operaciones componentes del Proceso

- a. Subproceso/Operación
- b. Productos
- c. Unidad Responsable

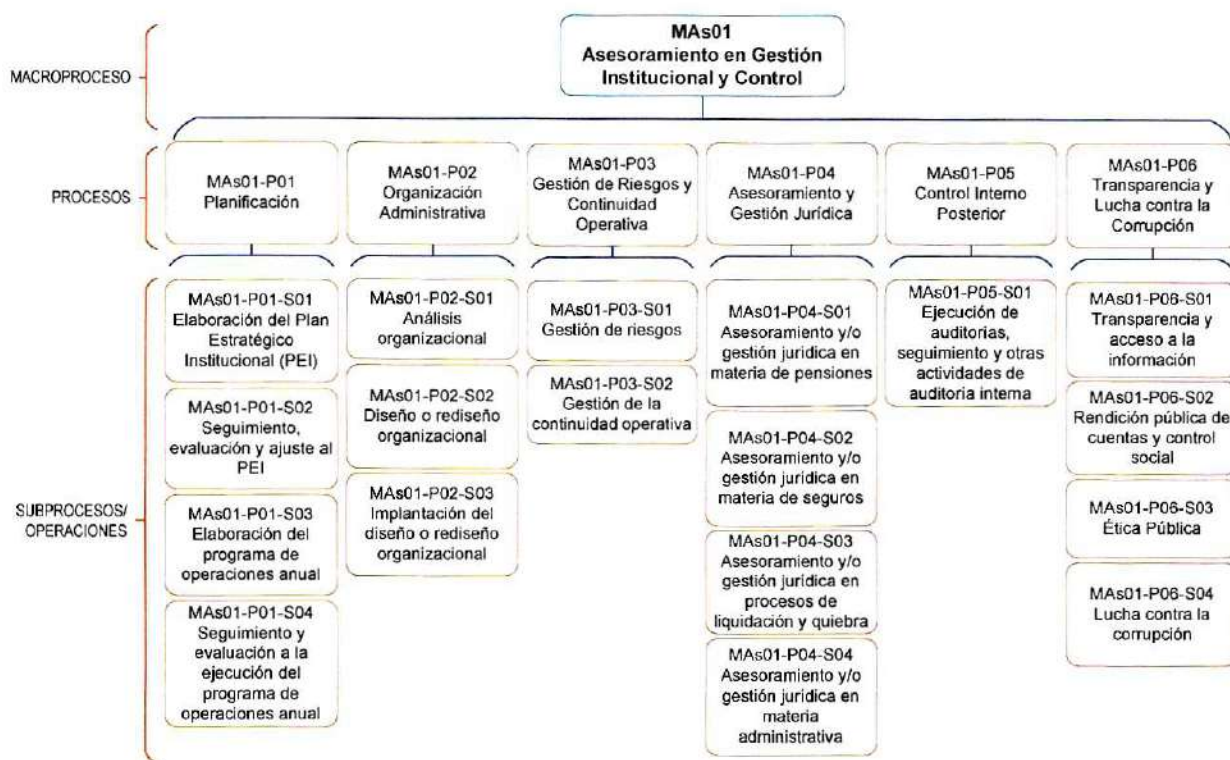




# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MAs01

### ASESORAMIENTO EN GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CONTROL



VERSIÓN 2  
GESTIÓN 2022



**RED DE PROCESOS**

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAs01	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	MAs01-P01	Planificación	MAs01-P01-S01	Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI)
				MAs01-P01-S02	Seguimiento, evaluación y ajuste al PEI
				MAs01-P01-S03	Elaboración del programa de operaciones anual
				MAs01-P01-S04	Seguimiento y evaluación a la ejecución del programa de operaciones anual
		MAs01-P02	Organización Administrativa	MAs01-P02-S01	Análisis organizacional
				MAs01-P02-S02	Diseño o rediseño organizacional
				MAs01-P02-S03	Implantación del diseño o rediseño organizacional
		MAs01-P03	Gestión de Riesgos y Continuidad Operativa	MAs01-P03-S01	Gestión de riesgos
				MAs01-P03-S02	Gestión de la continuidad operativa

VALIDACIÓN UPER: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 Silvia Eugenia Coronel Quisbert RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 Davis Mendoza Pdco DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA a.L. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAs01	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	MAs01-P04	Asesoramiento y Gestión Jurídica	MAs01-P04-S01	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de pensiones
				MAs01-P04-S02	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de seguros
				MAs01-P04-S03	Asesoramiento y/o gestión jurídica en procesos de liquidación forzosa y quiebra
				MAs01-P04-S04	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia administrativa

VALIDACIÓN DJ: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES	DIRECCIÓN
 Jefe Jurídico de Seguros Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 Victoria Susana Avilez Rosales DIRECTOR JURÍDICO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS
 Zhenia Maria Guzman Aguilar JEFE JURÍDICO DE LIQUIDADAS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	



### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAs01	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	MAs01-P05	Control Interno Posterior	MAs01-P05-S01	Ejecución de auditorías, seguimiento y otras actividades de auditoría interna

#### VALIDACIÓN UAI: FIRMA Y SELLO

Lic. Teresa Clementina Cerruto Linares  
 JEFE DE AUDITORIA INTERNA  
 Autoridad de Fiscalización y Control  
 de Pensiones y Seguros - APS  
 Reg. N° CAUB - 8174

**RED DE PROCESOS**

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAs01	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	MAs01-P06	Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	MAs01-P06-S01	Transparencia y acceso a la información
				MAs01-P06-S02	Rendición pública de cuentas y control social
				MAs01-P06-S03	Ética Pública
				MAs01-P06-S04	Lucha contra la corrupción

**VALIDACIÓN UTLCC: FIRMA Y SELLO**

*Abog. Danilo Mejía Mansilla*  
RESPONSABLE DE TRANSPARENCIA Y  
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS	Código Proceso: MAs01-P01
		Versión: 2
		Fecha: Diciembre de 2022
		Página: 1 de 1

### FICHA DEL PROCESO

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Planificación		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control		
<b>OBJETIVO</b>	Realizar la elaboración, seguimiento, evaluación del PEI y el POA de la institución.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas</li> <li>Ministerio de Planificación del Desarrollo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Desarrollo</li> <li>Lineamientos y políticas institucionales</li> <li>Directrices de órganos rectores</li> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>Programa de Operaciones Anual (POA)</li> <li>Seguimiento y evaluación al POA</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional elaborado, evaluado y ajustado</li> <li>Programa de Operaciones Anual (POA) elaborado, evaluado y ajustado</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas</li> <li>Ministerio de Planificación del Desarrollo</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>
MAs01-P01-S01	Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI) elaborado</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P01-S02	Seguimiento, evaluación y ajuste al PEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento y evaluación</li> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI) ajustado</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P01-S03	Elaboración del programa de operaciones anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Operaciones Anual (POA) elaborado</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P01-S04	Seguimiento y evaluación a la ejecución del programa de operaciones anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y evaluación al POA</li> <li>Ajustes al POA</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

<b>VALIDACIÓN UPER: FIRMAS Y SELLOS</b>	
<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
 Silvia Eugenia Coronel Quisbert RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 Davis Mendoza Páco DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA S.L. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

**FICHA DEL PROCESO**

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Organización Administrativa		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control		
<b>OBJETIVO</b>	Realizar el análisis, diseño y seguimiento a la implantación de la estructura organizacional de la APS.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>Programa de Operaciones Anual (POA)</li> <li>Resultados de gestión</li> <li>Solicitudes y propuestas de diseño o rediseño organizacional</li> <li>Plan de implantación</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis organizacional</li> <li>Estructura organizacional diseñada o rediseñada</li> <li>Manual de Organización y Funciones (MOF)</li> <li>Manual de Procesos (MP)</li> <li>Procedimientos</li> <li>Seguimiento a la implantación del diseño o rediseño</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>
MAs01-P02-S01	Análisis organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis organizacional o análisis organizacional coyuntural</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P02-S02	Diseño o rediseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura organizacional diseñada o rediseñada</li> <li>Manual de Organización y Funciones (MOF)</li> <li>Manual de Procesos (MP)</li> <li>Procedimientos</li> <li>Guías</li> <li>Instructivos</li> <li>Formularios</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P02-S03	Implantación del diseño o rediseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Implantación</li> <li>Seguimiento a la implantación organizacional</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos






**MANUAL DE PROCESOS**  
**UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS**

Código Proceso: MAs01-P02  
Versión: 2  
Fecha: Diciembre de 2022  
Página: 2 de 2

**VALIDACIÓN UPER: FIRMAS Y SELLOS**

UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 <p>Silvia Eugenia Coronel Gaisbert RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</p>	 <p>Davis Mendoza Paco DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA s.l. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</p>

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS	Código Proceso: MAS01-P03
		Versión: 2
		Fecha: Diciembre de 2022
		Página: 1 de 1

### FICHA DEL PROCESO

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de Riesgos y Continuidad Operativa		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control		
<b>OBJETIVO</b>	Analizar y establecer medidas preventivas, reactivas y correctivas.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información para evaluar riesgos en procesos</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapeo de riesgos identificados</li> <li>Planes de tratamiento y protocolos de continuidad operativa</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>
MAS01-P03-S01	Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento y apoyo técnico a las áreas y unidades organizacionales en temas de gestión de riesgos</li> <li>Perfil de riesgos</li> <li>Mapas de riesgos de la APS</li> <li>Planes de tratamiento de riesgos</li> <li>Informe de riesgos materializados</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
Mas01-P03-S02	Gestión de la continuidad operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento y apoyo técnico a las áreas y unidades organizacionales en temas de gestión de continuidad operativa</li> <li>Protocolos de continuidad operativa</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

<b>VALIDACIÓN UPER: FIRMAS Y SELLOS</b>	
<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<p>Silvia Eugenia Coronel Quisbert          RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA          Autoridad de Fiscalización y Control          de Pensiones y Seguros - APS</p>	<p>Davis Mendoza Páez          DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y          PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA de la          Unidad de Fiscalización y Control          de Pensiones y Seguros - APS</p>

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>	Código Proceso: MAs01-P04
		Versión: 2
		Fecha: Diciembre de 2022
		Página: 1 de 2

## FICHA DEL PROCESO

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Asesoramiento y Gestión Jurídica	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	
<b>OBJETIVO</b>		Proveer de asesoramiento legal a las áreas y unidades organizacionales de la APS en materia de pensiones, seguros y en temas administrativos.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección Jurídica	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>• Regulados, personas naturales o jurídicas</li> <li>• Entidades públicas o privadas</li> <li>• Instituciones del Órgano Judicial</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa vigente</li> <li>• Consultas y solicitudes de criterio legal interna y externa</li> <li>• Información de los procesos judiciales</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resoluciones Administrativas Internas, Resoluciones Administrativas, informes, contratos, comunicaciones internas y externas, certificaciones y otros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>• Regulados, personas naturales o jurídicas</li> <li>• Entidades públicas o privadas</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/ OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN</b>
MAs01-P04-S01	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Comunicaciones internas y externas</li> <li>• Certificados</li> <li>• Memoriales</li> <li>• Proyecto de Resolución Administrativa</li> </ul>	Unidad Jurídica de Pensiones
MAs01-P04-S02	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Certificados</li> <li>• Comunicaciones internas y externas</li> <li>• Memoriales</li> <li>• Proyecto de Resolución Administrativa y Circulares</li> </ul>	Unidad Jurídica de Seguros
MAs01-P04-S03	Asesoramiento y/o gestión jurídica en procesos de liquidación forzosa y quiebra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Certificados</li> <li>• Comunicaciones internas y externas</li> <li>• Memoriales</li> <li>• Proyecto de Resolución Administrativa y Resolución Administrativa Interna</li> <li>• Contratos</li> </ul>	Unidad Jurídica de Liquidaciones
MAs01-P04-S04	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Contratos</li> <li>• Comunicaciones internas y externas</li> <li>• Memoriales</li> <li>• Proyecto de Resolución Administrativa Interna</li> </ul>	Dirección Jurídica



# MANUAL DE PROCESOS

DIRECCIÓN JURÍDICA

Código Proceso: MAs01-P04

Versión: 2


Fecha: Diciembre de 2022

Página: 2 de 2

## VALIDACIÓN DJ: FIRMAS Y SELLOS

UNIDADES ORGANIZACIONALES

DIRECCIÓN

  
Nidia Guzmán  
JEFE JURÍDICO DE SEGUROS  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS

  
Zhenia Maria Guzman Aguilar  
JEFE JURÍDICO DE LIQUIDADAS  
Autoridad de Fiscalización y  
Control de Pensiones y Seguros - APS

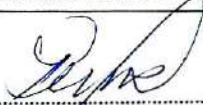
  
Victoria Susana Avitez Rosales  
DIRECTOR JURÍDICO  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS



### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Control Interno Posterior		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control		
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos; determinar la confiabilidad de los registros y estados financieros y analizar los resultados y la eficiencia de las operaciones.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Auditoría Interna		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Contraloría General del Estado</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa legal, técnica y administrativa</li> <li>Operaciones y actividades ejecutadas por las áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Historial de Auditorías</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones de resultados a través de Informes de Auditoría</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Contraloría General del Estado</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (Ente Tutor)</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAs01-P05-S01	Ejecución de auditorías, seguimiento y otras actividades de auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de Auditoría</li> <li>Legajos de papeles de trabajo</li> </ul>	Unidad de Auditoría Interna

#### VALIDACIÓN UAI: FIRMA Y SELLO

  
 Lic. Teresa Clementina Cerruto Linares  
 JEFE DE AUDITORIA INTERNA  
 Autoridad de Fiscalización y Control  
 de Pensiones y Seguros - APS  
 Reg. N° CAUB - 8174

**FICHA DEL PROCESO**

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Transparencia y Lucha Contra la Corrupción		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control		
<b>OBJETIVO</b>	Promover y/o implementar políticas y medidas de prevención, transparencia y lucha contra la corrupción, así como gestionar denuncias por posibles actos de corrupción o negativa injustificada de acceso a la información.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional</li> <li>Personas naturales y/o jurídicas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa vigente</li> <li>Directrices y lineamientos en materia de transparencia y lucha contra la corrupción</li> <li>Información institucional</li> <li>Información de casos específicos</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas, programas y mecanismos para la aplicación de la transparencia institucional y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o negativa injustificada de acceso a la información</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Servidores y/o ex servidores públicos</li> <li>Personas naturales y/o jurídicas</li> <li>Actores sociales y/o control social</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>
MAs01-P06-S01	Transparencia y acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas, programas y mecanismos que promuevan la transparencia Institucional y prevención de actos de corrupción dentro de la APS</li> <li>Políticas, programas y mecanismos que promuevan el acceso a la información pública de la APS, salvo en los casos determinados en normativa</li> </ul>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
MAs01-P06-S02	Rendición pública de cuentas y control social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos que promuevan la Rendición Pública de Cuentas</li> <li>Mecanismos para la participación ciudadana y control social</li> </ul>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
MAs01-P06-S03	Ética Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas, programas, normativa y mecanismos que promuevan la ética pública en las servidoras y servidores de la entidad</li> </ul>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción





# MANUAL DE PROCESOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Código Proceso: MAs01-P06

Versión: 2

Fecha: Diciembre de 2022

Página: 2 de 2

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAs01-P06-S04	Lucha contra la corrupción	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de denuncias por posibles actos de corrupción</li></ul>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

## VALIDACIÓN UTLCC: FIRMAS Y SELLOS

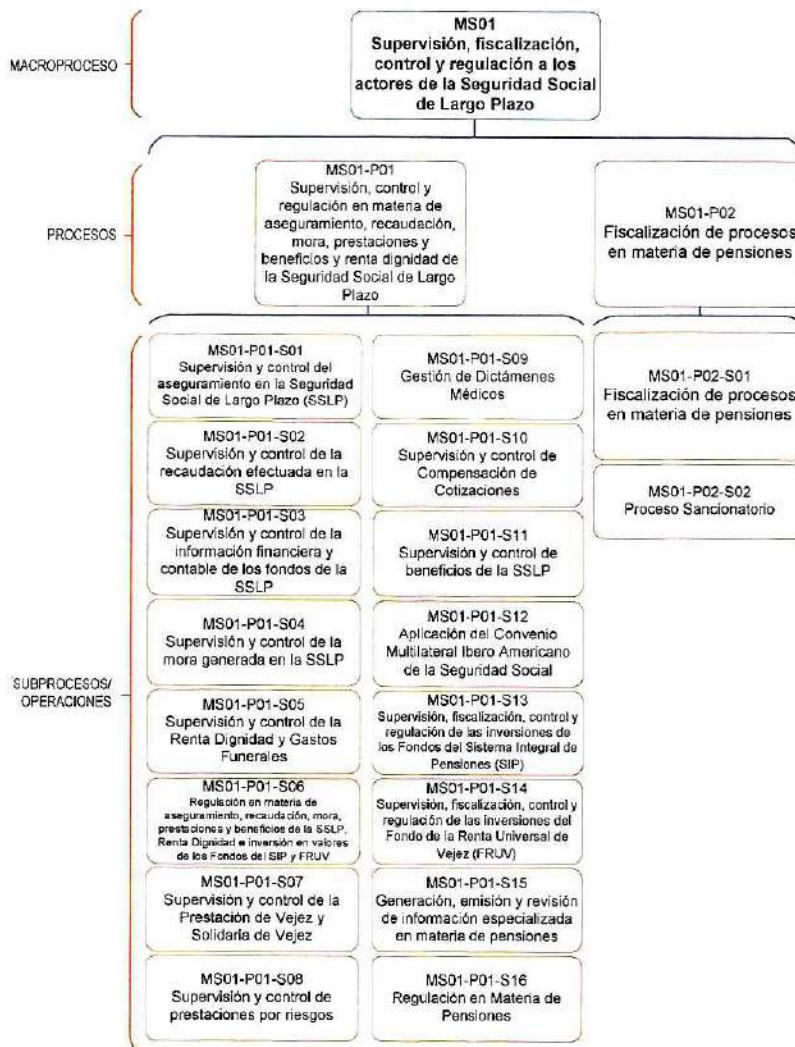
*Abog. Danilo Mejía Mansilla*  
RESPONSABLE DE TRANSPARENCIA Y  
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MS01

### SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN, CONTROL Y REGULACIÓN A LOS ACTORES DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022



## RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MS01	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo	MS01-P01	Supervisión, control y regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios y renta dignidad de la Seguridad Social de Largo Plazo	MS01-P01-S01	Supervisión y control del aseguramiento en la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP)
				MS01-P01-S02	Supervisión y control de la recaudación efectuada en la SSLP
				MS01-P01-S03	Supervisión y control de la información financiera y contable de los fondos de la SSLP
				MS01-P01-S04	Supervisión y control de la mora generada en la SSLP
				MS01-P01-S05	Supervisión y control de la Renta Dignidad y Gastos Funerales
				MS01-P01-S06	Regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios de la SSLP, Renta Dignidad e inversión en valores de los Fondos del SIP y FRUV
				MS01-P01-S07	Supervisión y control de la Prestación de Vejez y Solidaria de Vejez
				MS01-P01-S08	Supervisión y control de prestaciones por riesgos
				MS01-P01-S09	Gestión de Dictámenes Médicos
				MS01-P01-S10	Supervisión y control de Compensación de Cotizaciones
				MS01-P01-S11	Supervisión y control de beneficios de la SSLP
				MS01-P01-S12	Aplicación del Convenio Multilateral Ibero Americano de la Seguridad Social
				MS01-P01-S13	Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones (SIP)
				MS01-P01-S14	Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones del Fondo de la Renta Universal de Vejez (FRUV)





# MANUAL DE PROCESOS

DIRECCIÓN DE PENSIONES

Versión: 2

Fecha:  
Diciembre de 2022

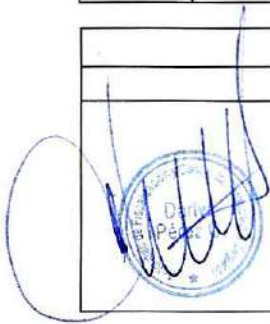
Página:  
2 de 2

				MS01-P01-S15	Generación y emisión de información especializada en materia de pensiones
				MS01-P01-S16	Regulación en Materia de Pensiones
		MS01-P02	Fiscalización de procesos en materia de pensiones	MS01-P02-S01	Fiscalización de procesos en materia de pensiones
				MS01-P02-S02	Proceso Sancionatorio

## VALIDACIÓN DP: FIRMAS Y SELLOS

UNIDADES ORGANIZACIONALES

DIRECCIÓN



  
Alfonso Julio Anquipa Nina  
DIRECTOR DE PRESTACIONES a.l.  
Autoridad de Fiscalización y  
Control de Pensiones y Seguros - APS

## FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Supervisión, control y regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios y renta dignidad de la Seguridad Social de Largo Plazo		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo		
<b>OBJETIVO</b>	Supervisar, controlar y regular el aseguramiento, recaudación, mora y renta dignidad, así como las prestaciones y beneficios que se otorga en la Seguridad Social de Largo Plazo, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección de Pensiones Unidad de Normas y Estadísticas		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs)</li> <li>• Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo</li> <li>• Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)</li> <li>• Entidad Encargada de Calificar</li> <li>• Asegurados y Derechohabientes</li> <li>• Beneficiarios de la Renta Dignidad</li> <li>• Empleadores Públicos y Privados</li> <li>• Otras entidades</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes</li> <li>• Bases de datos</li> <li>• Información Estadística</li> <li>• Información remitida por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs)</li> <li>• Información remitida por otras Entidades</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes, reportes, bases de datos y propuestas de regulación, producto del análisis, supervisión, control y regulación efectuada</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas y/o Unidades Organizacionales de la APS</li> <li>• Ministerio de Economía y Finanzas Públicas</li> <li>• Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)</li> <li>• Asegurados y Derechohabiente,</li> <li>• Beneficiarios de la Renta Dignidad</li> <li>• Empleadores Públicos y Privados</li> <li>• Otras entidades</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MS01-P01-S01	Supervisión y control del aseguramiento en la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>
MS01-P01-S02	Supervisión y control de la recaudación efectuada en la SSLP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>
MS01-P01-S03	Supervisión y control de la información financiera y contable de los fondos de la SSLP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>



CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MS01-P01-S04	Supervisión y control de la mora generada en la SSLP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>
MS01-P01-S05	Supervisión y control de la Renta Dignidad y Gastos Funerales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>
MS01-P01-S06	Regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios de la SSLP, Renta Dignidad e inversión en valores de los Fondos del SIP y FRUV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Circulares</li> <li>• Instructivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S07	Supervisión y control de la Prestación de Vejez y Solidaria de Vejez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S08	Supervisión y control de prestaciones por riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S09	Gestión de Dictámenes Médicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autos de Admisión y Rechazo</li> <li>• Dictámenes de Invalidez o Muerte</li> <li>• Resoluciones Administrativas</li> <li>• Pronunciamientos</li> <li>• Actas de Conformidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S10	Supervisión y control de Compensación de Cotizaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S11	Supervisión y control de beneficios de la SSLP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S12	Aplicación del Convenio Multilateral Ibero Americano de la Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Formularios IBERO</li> <li>• Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S13	Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones (SIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de inversiones</li> <li>• Informes y comunicaciones externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> </ul>
MS01-P01-S14	Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones del Fondo de la Renta Universal de Vejez (FRUV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de inversiones</li> <li>• Informes y comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> </ul>





CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS01-P01-S15	Generación, emisión y revisión de información especializada en materia de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Información estadística</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> <li>• Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)</li> </ul>
MS01-P01-S16	Regulación en Materia de Pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Planillas</li> <li>• Proyecto de Normativa Regulatoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)</li> </ul>

### VALIDACIÓN DP Y UNE: FIRMAS Y SELLOS

UNIDADES ORGANIZACIONALES DP	DP Y UNE
	<p>Alfonso Julio Arquiza Nina DIRECTOR DE PRESTACIONES a.l. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</p>

### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Fiscalización de procesos en materia de pensiones		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo		
<b>OBJETIVO</b>	Fiscalizar procesos en materia de pensiones para el cumplimiento de la normativa vigente.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección de Pensiones		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y/o Unidades Organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Reguladas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Fiscalización</li> <li>Bases de Datos</li> <li>Documentación (cuando corresponda)</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Fiscalización y/o de Cierre de Fiscalización</li> <li>Informe Ejecutivo (cuando corresponda)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y/o Unidades Organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Reguladas</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS01-P02-S01	Fiscalización de procesos en materia de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones externas</li> <li>Informe de Fiscalización y/o Informe de Cierre de Fiscalización</li> <li>Informe Ejecutivo (cuando corresponda)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> <li>Unidad de Supervisión de Operaciones</li> <li>Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P02-S02	Proceso Sancionatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe técnico para procesos sancionatorios (cuando corresponda)</li> <li>Resolución Administrativa Sancionatoria (cuando corresponda)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> <li>Unidad de Supervisión de Operaciones</li> <li>Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>

#### VALIDACIÓN DP: FIRMAS Y SELLOS

UNIDADES ORGANIZACIONALES

DIRECCIÓN

Alfonso Julio Aruquipa Nina  
 DIRECTOR DE PRESTACIONES a.l.  
 Autoridad de Fiscalización y  
 Control de Pensiones y Seguros - APS



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MS02

### SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN, CONTROL Y REGULACIÓN A LOS OPERADORES DEL MERCADO DE SEGUROS



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022



### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MS02	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros	MS02-P01	Supervisión, control y regulación en materia de seguros	MS02-P01-S01	Autorización de nuevos operadores del mercado de seguros
				MS02-P01-S02	Supervisión, monitoreo, control y regulación de operaciones en materia de seguros
				MS02-P01-S03	Generación y emisión de información especializada en materia de seguros
				MS02-P01-S04	Regulación en Materia de Seguros
		MS02-P02	Fiscalización de Seguros	MS02-P02-S01	Fiscalización y supervisión extra situ en el mercado asegurador
				MS02-P02-S02	Fiscalización y supervisión in situ en el mercado asegurador
				MS02-P02-S03	Fiscalización y supervisión de riesgos de prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP) en el mercado asegurador

#### VALIDACIÓN DS: FIRMAS Y SELLOS

UNIDADES ORGANIZACIONALES	DIRECCIÓN
 Lic. Gladys Zapata Ríos JEFE DE FISCALIZACIÓN DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 Nila Antonia Romero Martínez JEFE DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS
	 Helen Gabriela Mamani Chambi DIRECTOR DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

## FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Supervisión, control y regulación en materia de seguros		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros		
<b>OBJETIVO</b>	Supervisar, controlar y regular a los operadores del mercado de seguros, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección de Seguros Unidad de Normas y Estadísticas		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Instituciones públicas y privadas</li> <li>Operadores del mercado de seguros</li> <li>Ciudadanía en general</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información enviada por los operadores del mercado de seguros</li> <li>Solicitudes</li> <li>Requerimientos</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resoluciones Administrativas, informes, comunicaciones internas y externas, certificados para operadores del mercado de seguros, entre otros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituciones públicas y privadas</li> <li>Operadores del mercado de seguros</li> <li>Ciudadanía en general</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MS02-P01-S01	Autorización de nuevos operadores del mercado de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> <li>Unidad de Control y Autorización de Seguros</li> </ul>
MS02-P01-S02	Supervisión, monitoreo, control y regulación de operaciones en materia de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resoluciones Administrativas</li> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> <li>Certificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> <li>Unidad de Control y Autorización de Seguros</li> </ul>
MS02-P01-S03	Generación y emisión de información especializada en materia de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Reportes</li> <li>Boletines estadísticos</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> <li>Unidad de Control y Autorización de Seguros</li> <li>Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)</li> </ul>



# MANUAL DE PROCESOS

DIRECCIÓN DE SEGUROS  
UNIDAD DE NORMAS Y ESTADÍSTICAS

Código Proceso: MS02-P01


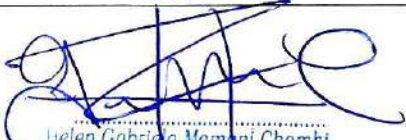
Versión: 2

Fecha: Diciembre de 2022

Página: 2 de 2

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MS02-P01-S04	Regulación en Materia de Seguros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes</li><li>• Comunicaciones internas y externas</li><li>• Planillas</li><li>• Proyectos de Normativa Regulatoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)</li></ul>

## VALIDACIÓN DS Y UNE: FIRMAS Y SELLOS

UNIDADES ORGANIZACIONALES - DS	DS Y UNE
	 Helen Gabriela Mamani Chambl DIRECTOR DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pólizas y Seguros - APS

### FICHA DEL PROCESO

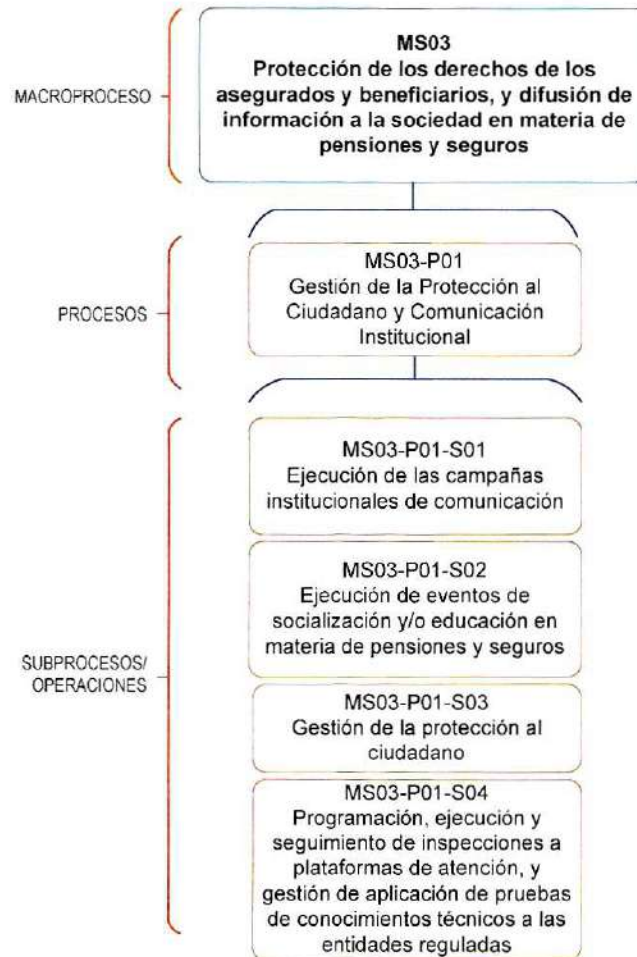
I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Fiscalización de Seguros	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros	
<b>OBJETIVO</b>		Fiscalizar a los operadores del mercado seguros mediante la supervisión in situ y extra situ para dar cumplimiento a la normativa vigente.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección de Seguros	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Instituciones públicas y privadas</li> <li>Operadores del mercado de seguros</li> <li>Ciudadanía en general</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información enviada por los operadores del mercado de seguros</li> <li>Solicitudes</li> <li>Requerimientos</li> <li>Reportes</li> <li>Informes</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Planes de acción</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituciones públicas y privadas</li> <li>Operadores del mercado de seguros</li> <li>Ciudadanía en general</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MS02-P02-S01	Fiscalización y supervisión extra situ en el mercado asegurador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> </ul>
MS02-P02-S02	Fiscalización y supervisión in situ en el mercado asegurador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> </ul>
MS02-P02-S03	Fiscalización y supervisión de riesgos de prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP) en el mercado asegurador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> </ul>
VALIDACIÓN DS: FIRMAS Y SELLOS			
UNIDADES ORGANIZACIONALES		DIRECCIÓN	
<p>Lic. Carlos Pablo Zapata Ríos JEFE DE FISCALIZACIÓN DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Inversiones y Seguros - APS</p>		<p>Helen Gabriela Mamani Chambi DIRECTOR DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Inversiones y Seguros - APS</p>	



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MS03

### PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ASEGURADOS Y BENEFICIARIOS, Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A LA SOCIEDAD EN MATERIA DE PENSIONES Y SEGUROS



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022





### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MS03	Protección de los derechos de los asegurados y beneficiarios, y difusión de información a la sociedad en materia de pensiones y seguros	MS03-P01	Gestión de la Protección al Ciudadano y Comunicación Institucional	MS03-P01-S01	Ejecución de las campañas institucionales de comunicación
				MS03-P01-S02	Ejecución de eventos de socialización y/o educación en materia de pensiones y seguros
				MS03-P01-S03	Gestión de la protección al ciudadano
				MS03-P01-S04	Programación, ejecución y seguimiento de inspecciones a plataformas de atención, y gestión de aplicación de pruebas de conocimientos técnicos a las entidades reguladas

#### VALIDACIÓN UPCC: FIRMAS Y SELLOS

The stamp is circular and contains the following text: 'SE FISCALÍA Y CONTROL DE', 'Tania Verónica Morato Arce', and 'SECCIÓN DE SERVICIOS'.

### FICHA DEL PROCESO

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de la Protección al Ciudadano y Comunicación Institucional		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Protección de los derechos de los asegurados y beneficiarios, y difusión de información a la sociedad en materia de pensiones y seguros.		
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar la protección al ciudadano en materia de pensiones y seguros y la comunicación e información institucional.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>• Entidades Públicas y/o privadas</li> <li>• Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)</li> <li>• Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo</li> <li>• Operadores del Mercado de Seguros</li> <li>• Población en General</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamos y/o consultas</li> <li>• Solicitudes internas y externas</li> <li>• Comunicaciones externas</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de comunicación institucional</li> <li>• Socialización en materia de pensiones y seguros</li> <li>• Reclamos y consultas gestionadas</li> <li>• Programa de educación en materia de pensiones y seguros</li> <li>• Inspecciones realizadas a las plataformas de atención</li> <li>• Aplicación de pruebas de conocimientos técnicos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>• Entidades Públicas y/o privadas</li> <li>• Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)</li> <li>• Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo</li> <li>• Operadores del Mercado de Seguros</li> <li>• Población en General</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>
MS03-P01-S01	Ejecución de las campañas institucionales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de estrategias comunicacionales</li> </ul>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
MS03-P01-S02	Ejecución de eventos de socialización y/o educación en materia de pensiones y seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de ferias</li> <li>• Ejecución de eventos</li> <li>• Ejecución de socializaciones</li> <li>• Ejecución de programas de educación</li> </ul>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
MS03-P01-S03	Gestión de la protección al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones externas</li> <li>• Certificados</li> <li>• Informes mensuales</li> <li>• Reportes</li> </ul>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
MS03-P01-S04	Programación, ejecución y seguimiento de inspecciones a plataformas de atención, y gestión de aplicación de pruebas de conocimientos técnicos a las entidades reguladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación



**MANUAL DE PROCESOS**  
**UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN**

Código Proceso: MS03-P01

Versión: 2

Fecha: Diciembre de 2022

Página: 2 de 2

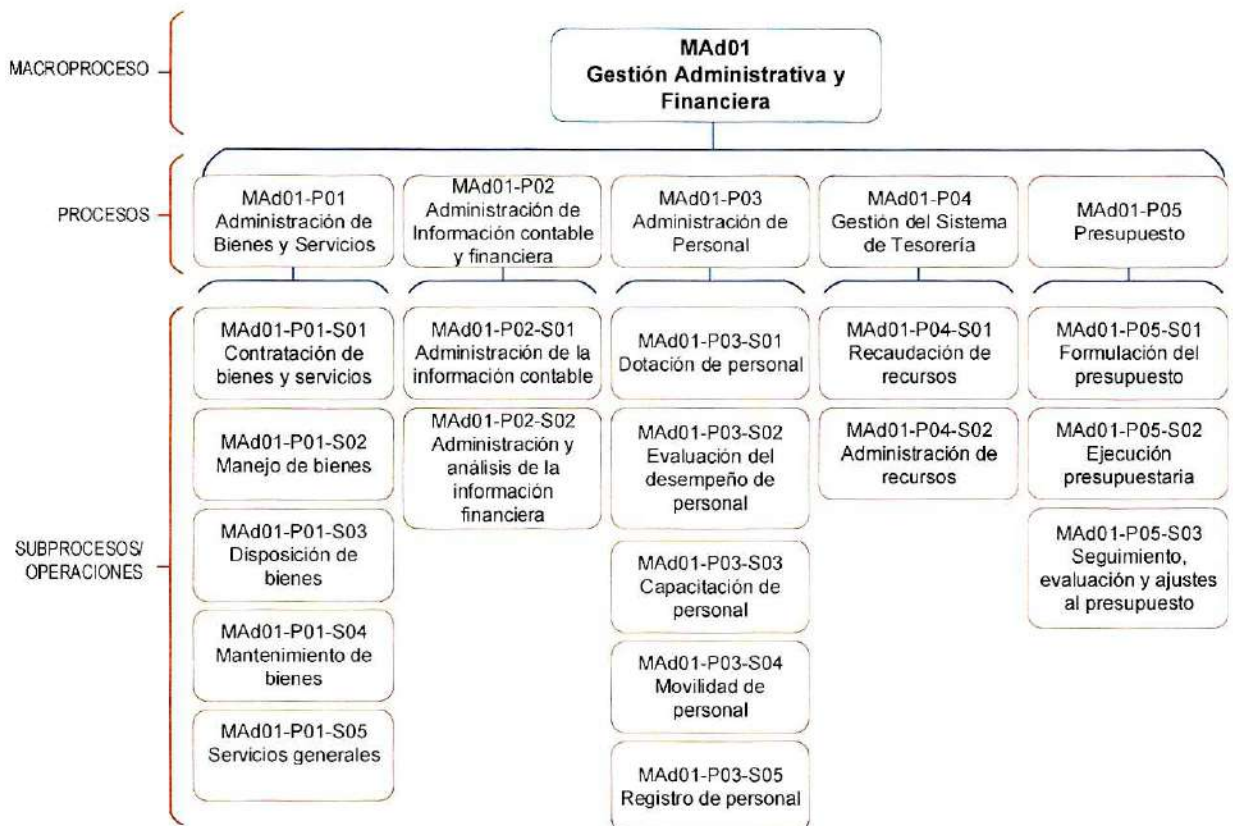
**VALIDACIÓN UPCC: FIRMAS Y SELLOS**



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MAd01

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022



**RED DE PROCESOS**

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAAd01	Gestión Administrativa y Financiera	MAAd01-P01	Administración de Bienes y Servicios	MAAd01-P01-S01	Contratación de bienes y servicios
				MAAd01-P01-S02	Manejo de bienes
				MAAd01-P01-S03	Disposición de bienes
				MAAd01-P01-S04	Mantenimiento de bienes
				MAAd01-P01-S05	Servicios generales
		MAAd01-P02	Administración de Información contable y financiera	MAAd01-P02-S01	Administración de la información contable
				MAAd01-P02-S02	Administración y análisis de la información financiera
		MAAd01-P03	Administración de Personal	MAAd01-P03-S01	Dotación de personal
				MAAd01-P03-S02	Evaluación del desempeño de personal
				MAAd01-P03-S03	Capacitación de personal
				MAAd01-P03-S04	Movilidad de personal
				MAAd01-P03-S05	Registro de personal
		MAAd01-P04	Gestión del Sistema de Tesorería	MAAd01-P04-S01	Recaudación de recursos
				MAAd01-P04-S02	Administración de recursos
		MAAd01-P05	Presupuesto	MAAd01-P05-S01	Formulación del presupuesto
				MAAd01-P05-S02	Ejecución presupuestaria
				MAAd01-P05-S03	Seguimiento, evaluación y ajustes al presupuesto

**VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS**

UNIDADES ORGANIZACIONALES			DIRECCIÓN

**FICHA DEL PROCESO**

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Administración de Bienes y Servicios		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Gestión Administrativa y Financiera		
<b>OBJETIVO</b>	Proveer bienes y servicios requeridos por la APS y administrar los mismos.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección General de Operaciones		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de las áreas y unidades organizacionales de la APS, registrados en el POA y Presupuesto</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes y servicios provistos a la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>
MAd01-P01-S01	Contratación de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes y servicios adquiridos/contratados</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S02	Manejo de bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activos fijos y almacenes administrados</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S03	Disposición de bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activos fijos dispuestos</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S04	Mantenimiento de bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes con mantenimiento preventivo y correctivo</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S05	Servicios generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios administrados</li> </ul>	Unidad Administrativa

<b>VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS</b>	
<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
 Roxana Laura Quenta JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Ciria Jeannette Méndez DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros



**MANUAL DE PROCESOS**  
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

Código Proceso: MAd01-P02

Versión: 2

Fecha: Diciembre de 2022

Página: 1 de 1

**FICHA DEL PROCESO**

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Administración de Información contable y financiera		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Gestión Administrativa y Financiera		
<b>OBJETIVO</b>	Administrar el Sistema de Contabilidad Integrada de la APS y proveer información contable y financiera para la toma de decisiones.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección General de Operaciones		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de pagos</li> <li>Registros contables</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagos efectuados</li> <li>Información contable</li> <li>Estados Financieros</li> <li>Políticas bases y criterios contables y financieros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las áreas organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Contraloría General del Estado y otras que correspondan</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd01-P02-S01	Administración de la información contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Contabilidad Integrada (SCI) administrado</li> <li>Información contable generada (Reportes de movimientos de cuentas y otra información generada por el SCI)</li> <li>Documentación contable administrada (Recepción, organización, foliado, empaste y custodia)</li> <li>Análisis de consistencia de cuentas</li> <li>Generación de pagos</li> </ul>	Unidad Financiera
MAd01-P02-S02	Administración y análisis de la información financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estados Financieros</li> <li>Reportes, informes, instructivos, entre otros</li> </ul>	Unidad Financiera

**VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS**

UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 María Eugenia Villa San Miguel JEFE FINANCIERO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Cris Jeannette Mendoza DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

**FICHA DEL PROCESO**

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Administración de Personal		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Gestión Administrativa y Financiera		
<b>OBJETIVO</b>	Administrar la dotación, evaluación del desempeño, capacitación, movilidad y registro de personal de la APS.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección General de Operaciones		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación Estratégica Institucional (PEI)</li> <li>• Programación Operativa Anual (POA)</li> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Información del personal</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotación, evaluación del desempeño, capacitación, movilidad y registro</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidoras y servidores públicos de la APS</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>
MAd01-P03-S01	Dotación de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación, valoración y remuneración</li> <li>• Cuantificación de la demanda de personal</li> <li>• Análisis de oferta interna de personal</li> <li>• Plan de personal</li> <li>• Programación Operativa Anual Individual</li> <li>• Reclutamiento y selección de personal</li> <li>• Inducción o integración</li> <li>• Evaluación de confirmación</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos
MAd01-P03-S02	Evaluación del desempeño de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación y ejecución de la evaluación del desempeño</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos
MAd01-P03-S03	Capacitación de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de necesidades de capacitación</li> <li>• Programación de Capacitación</li> <li>• Ejecución y evaluación de la capacitación</li> <li>• Evaluación de los resultados de la capacitación</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos
MAd01-P03-S04	Movilidad de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción</li> <li>• Rotación</li> <li>• Transferencia</li> <li>• Retiro de personal</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos
MAd01-P03-S05	Registro de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación, organización y actualización de la información</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos







**MANUAL DE PROCESOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES**

Código Proceso: MAd01-P03

Versión: 2

Fecha: Diciembre de 2022

Página: 2 de 2

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 Lic. Yony Yamil Ekeni León JEFE DE RECURSOS HUMANOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Celia Jeannette Méndez DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización de Pensiones y Seguros



**MANUAL DE PROCESOS**  
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

Código Proceso: MAd01-P04  
Versión: 2  
Fecha: Diciembre de 2022  
Página: 1 de 1

**FICHA DEL PROCESO**

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Gestión del Sistema de Tesorería	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Gestión Administrativa y Financiera	
<b>OBJETIVO</b>		Ejecutar la recaudación y uso de los recursos financieros.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección General de Operaciones	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Reguladas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios de aportes de las entidades reguladas</li> <li>Solicitudes de pago</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos financieros recibidos</li> <li>Comprobantes de ingreso de recursos</li> <li>Pagos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Reguladas</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd01-P04-S01	Recaudación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos financieros generados</li> </ul>	Unidad Financiera
MAd01-P04-S02	Administración de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos administrados (Fondo Rotativo, Caja Chica, Fondo Social, Pasajes y Viáticos, otros)</li> <li>Custodia de valores</li> </ul>	Unidad Financiera

**VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS**

UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 M <sup>o</sup> . <i>Maria Eugenia Villa San Miguel</i> JEFE FINANCIERO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. <i>Ciria Jeannette</i> DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización de Pensiones y Seguros



**MANUAL DE PROCESOS**  
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

Código Proceso: MAd01-P05



Versión: 2

Fecha: Diciembre de 2022

Página: 1 de 1

**FICHA DEL PROCESO**

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Presupuesto		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Gestión Administrativa y Financiera		
<b>OBJETIVO</b>	Efectuar la formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y modificación al presupuesto institucional.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección General de Operaciones		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>Programa de Operaciones Anual (POA)</li> <li>Normativa vigente emitida por el órgano rector</li> <li>Clasificadores Presupuestarios del órgano rector</li> <li>Directrices del órgano rector</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto formulado, evaluado y modificado</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y otras entidades que lo requieran</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd01-P05-S01	Formulación del presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto formulado y aprobado</li> </ul>	Unidad Financiera
MAd01-P05-S02	Ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación presupuestaria</li> <li>Presupuesto ejecutado</li> </ul>	Unidad Financiera
MAd01-P05-S03	Seguimiento, evaluación y ajustes al presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento, evaluación y modificación al presupuesto</li> </ul>	Unidad Financiera

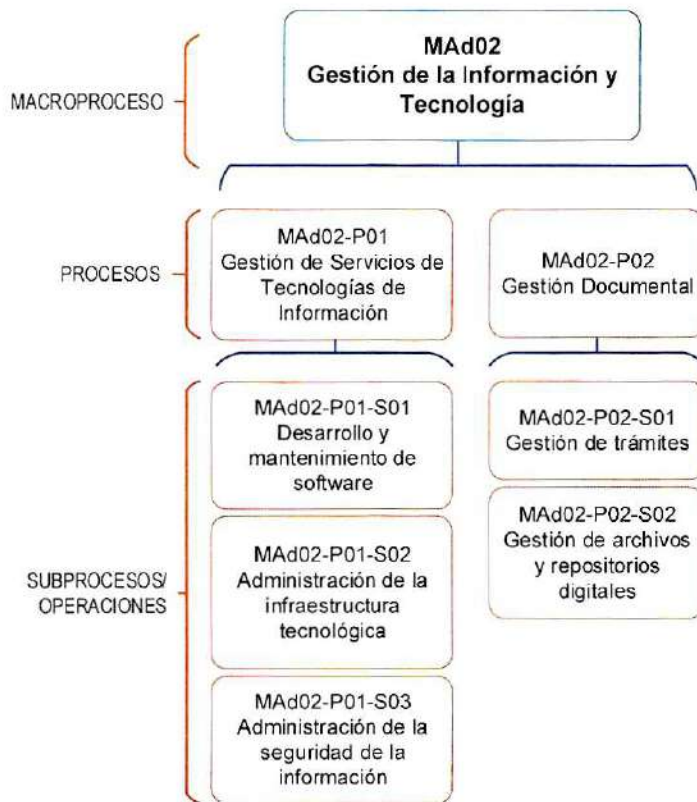
VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 María Eugenia Villa San Miguel JEFE FINANCIERO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Oriana Jeannette Mendoza Peña DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MAd02

### GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022



### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAd02	Gestión de la Información y Tecnología	MAd02-P01	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	MAd02-P01-S01	Desarrollo y mantenimiento de software
				MAd02-P01-S02	Administración de la infraestructura tecnológica
				MAd02-P01-S03	Administración de la seguridad de la información

#### VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS

UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 <b>Datus Mendoza Páez</b> <small>DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA II</small> <small>Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</small>	 <b>MSc. Lic. Ciria Jeannette Mendoza Peño</b> <small>DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO</small> <small>Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</small>



# MANUAL DE PROCESOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

Versión: 2

Fecha:  
Diciembre de 2022

Página:  
2 de 2

## RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAd02	Gestión de la Información y Tecnología	MAd02-P02	Gestión Documental	MAd02-P02-S01	Gestión de trámites
				MAd02-P02-S02	Gestión de archivos y repositorios digitales

### VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS

UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 Roxana Laura Quenta JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Cyria Jeannette Mendez DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización de Pensiones y Seguros - APS



**MANUAL DE PROCESOS**  
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES  
DIRECCIÓN EJECUTIVA

Código Proceso: MAd02-P01  
Versión: 2  
Fecha: Diciembre de 2022  
Página: 1 de 1

**FICHA DEL PROCESO**

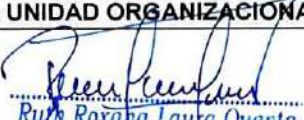
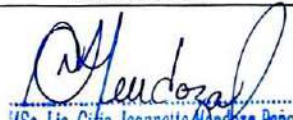
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Gestión de la Información y Tecnología	
<b>OBJETIVO</b>		Proveer servicios TIC's de acuerdo a las necesidades de la entidad y de las áreas organizacionales para la ejecución de sus operaciones.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección General de Operaciones Dirección Ejecutiva	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de servicios TIC's</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios TIC's</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/ OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN</b>
MAd02-P01-S01	Desarrollo y mantenimiento de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciones de tecnología desarrolladas y/o actualizadas</li> </ul>	Unidad de Tecnologías de la Información
MAd02-P01-S02	Administración de la infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios tecnológicos que viabilicen la continuidad y seguridad de sistemas de información, servicios de red, bases de datos, telecomunicaciones, data center y otros servicios tecnológicos</li> </ul>	Unidad de Tecnologías de la Información
MAd02-P01-S03	Administración de la seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pruebas de continuidad y disponibilidad de los sistemas</li> <li>Incidentes de seguridad de información atendidos</li> <li>Accesos controlados</li> <li>Controles de seguridad de la información e informática implantados (Reglamento, normativa, entre otros)</li> <li>Concientización sobre los controles de la seguridad de la información</li> </ul>	Dirección Ejecutiva (Analista de Seguridad de la Información)

<b>VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS</b>	
<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	<b>DGO Y DE</b>
 <b>Davis Mendoza Paco</b> DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA a.L. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 <b>MSc. Lic. Ciria Jeannette Méndez</b> DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINAN Autoridad de Fiscalización y de Pensiones y Seguros - APS

### FICHA DEL PROCESO

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión Documental
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Gestión de la Información y Tecnología
<b>OBJETIVO</b>	Administrar el manejo de documentación.
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección General de Operaciones Dirección ejecutiva
<b>PROVEEDORES</b>	<b>INSUMOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información en documentos oficiales de la APS</li> <li>Correspondencia externa</li> </ul>
<b>PRODUCTOS</b>	<b>USUARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación institucional sistematizada, controlada y custodiada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Instituciones del sector público</li> </ul>

<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd02-P02-S01	Gestión de trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación interna y externa de la APS administrados</li> <li>Servicio de recepción, verificación, registro, trazabilidad, incorporación de los trámites, distribución y despacho de la documentación externa de la APS</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd02-P02-S02	Gestión de archivos y repositorios digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de archivos de la APS para documentos en soporte papel y digital</li> <li>Servicio de acceso a la información</li> <li>Transferencia y conservación de documentos</li> <li>Repositorios digitales institucionales de la APS</li> </ul>	Unidad Administrativa

<b>VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS</b>	
<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
 Ruth Roxana Lauza Quenta JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Cyria Jeannette Miranda Peña DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Pensiones y Seguros - APS





**MANUAL DE PROCESOS  
DE LA  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE  
PENSIONES Y SEGUROS - APS**

**VERSIÓN 2**

**GESTIÓN 2022**

## CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
1.1. Objetivo del Manual de Procesos .....	2
1.2. Alcance .....	2
1.3. Validación y Aprobación .....	2
1.4. Disposiciones Legales .....	2
1.5. Misión, Visión y Acciones Estratégicas .....	3
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>4</b>
<b>ASPECTOS CONSIDERADOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES</b> .....	<b>4</b>
2.1. Definición de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos/Operaciones .....	4
2.2. Clasificación de Macroprocesos .....	5
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>5</b>
<b>MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES DE LA APS</b> .....	<b>5</b>
3.1. Mapa de Macroprocesos de la APS .....	6
3.2. Red de Procesos .....	6
3.3. Fichas de Procesos .....	12



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Versión 2
		Página 2 de 12

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA) en su Disposición General 18 (Diseño de los procesos, resultados e indicadores) señala: “Se identificarán y establecerán los procesos de la entidad por los cuales se generan los servicios y/o bienes para los usuarios. El diseño de los procesos será formalizado en el Manual de Procesos”.

### 1.1. Objetivo del Manual de Procesos

El objetivo del Manual de Procesos (MP) es documentar y formalizar los macroprocesos, procesos y subprocesos/operaciones que se ejecutan en las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) para cumplir con su misión y acciones estratégicas.

Asimismo, presenta la articulación de los macroprocesos, procesos y subprocesos/operaciones y se complementan con los procedimientos<sup>1</sup> vigentes de cada área y unidad organizacional, cuya aplicación permite la provisión de servicios a los usuarios.

### 1.2. Alcance

El Manual de Procesos deberá ser de aplicación por todas las áreas y unidades organizacionales de la APS.

### 1.3. Validación y Aprobación

El MP está conformado por Redes y Fichas de Procesos validadas y aprobadas por la Máxima Autoridad de cada área organizacional los cuales son consolidados en un solo documento aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la APS.

### 1.4. Disposiciones Legales

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones.
- Resolución Suprema N° 217055 de 30 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA).

<sup>1</sup> Los procedimientos no se consolidan en el presente manual, debido a su actualización de forma recurrente a requerimiento de las diferentes áreas y unidades organizacionales de la APS.



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Versión 2
		Página 3 de 12

- Resolución Administrativa Interna APS/67-2018 de 25 de octubre de 2018, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA).

### 1.5. Misión, Visión y Acciones Estratégicas

El Manual de Procesos, se encuentra elaborado en el marco del Plan Estratégico Institucional vigente de la APS, el cual establece la Misión, Visión y Acciones Estratégicas Institucionales, que se detallan a continuación:

#### Misión

*“La misión de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS es supervisar, fiscalizar, controlar y regular a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo y del Mercado de Seguros, resguardando los derechos de los asegurados y beneficiarios, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes e informando a la sociedad en materia de pensiones y seguros.”*

#### Visión

*“La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS busca ser una institución reconocida por la sociedad, por su idoneidad y capacidad técnica, cimentada en las competencias de su capital humano y óptimos sistemas de control y fiscalización, que ha consolidado la confianza en el Sistema Integral de Pensiones y el Mercado de Seguros, defendiendo los derechos de los asegurados y aplicando las políticas de transparencia y lucha contra la corrupción del Estado Plurinacional de Bolivia.”*

#### Acciones Estratégicas Institucionales

- **Acción Estratégica Institucional 1:** Supervisar, fiscalizar, regular, controlar, inspeccionar y cuando corresponda sancionar a la Gestora Pública y otras entidades del sector de la Seguridad Social a Largo Plazo, como Organismo de Fiscalización de Pensiones.
- **Acción Estratégica Institucional 2:** Supervisar, fiscalizar, regular, controlar, inspeccionar y cuando corresponda sancionar a Operadores de Seguros y desarrollar mecanismos contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y Delitos Precedentes como Organismo de Fiscalización de Seguros.
- **Acción Estratégica Institucional 3:** Realizar la Gestión de Apoyo Institucional bajo criterios de eficacia, eficiencia, economía, calidad y modernización de operaciones con el uso de TICs.



- **Acción Estratégica Institucional 4:** Promocionar la gestión pública transparente en el marco de la normativa vigente, efectuar el control interno e implantación de políticas de protección social.

## CAPÍTULO 2

### ASPECTOS CONSIDERADOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES

La identificación se realiza en el marco de las competencias y atribuciones definidas en la Constitución Política del Estado, Ley N° 1178, Ley N° 065, así como en las acciones estratégicas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

#### 2.1. Definición de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos/Operaciones

A continuación, se señalan las definiciones de macroprocesos, procesos y subprocesos/operaciones consideradas para su identificación en la APS:

**Macroprocesos:** Son un conjunto de procesos, que contribuyen de forma sistemática a satisfacer las necesidades o requerimientos de los usuarios y por ende a cumplir la misión y las acciones estratégicas de la institución. Generalmente por su nivel de agregación son un reflejo de las atribuciones institucionales y de las principales áreas de atención de una entidad.

**Procesos:** Son un conjunto de subprocesos/operaciones, que reciben uno o más insumos o elementos de entrada y los transforma en productos de valor (bienes o servicios) para los usuarios internos y/o externos y permiten contar con un panorama general del que hacer de las áreas organizacionales. Señalan lo que se debe hacer.

Los procesos tienen un carácter genérico y de ellos se deriva tanto subprocesos/operaciones y/o procedimientos como sea necesario.

**Subprocesos/Operaciones:** Son partes desagregadas de un proceso y diferenciadas entre sí, pero al igual que los procesos transforman insumos en productos con un nivel de desagregación mayor a las de un proceso, por lo cual pueden ser llamados subproductos dentro de un proceso.

La diferencia entre procesos, subprocesos/operaciones y procedimientos, es la siguiente:

- Los procesos señalan el QUÉ SE DEBE HACER de manera genérica.
- Los subprocesos desagregan el QUÉ SE DEBE HACER de manera más concreta, convirtiéndose en partes del proceso.
- Los procedimientos detallan a través de tareas o pasos el CÓMO HACERLO.



## 2.2. Clasificación de Macroprocesos

La clasificación de los macroprocesos es la siguiente:

- **Macroprocesos Sustantivos o Claves:**

- ✓ Contribuyen directamente al logro de la misión de la institución.
- ✓ Se encuentran relacionados con el mandato legal.
- ✓ Están directamente relacionados a los servicios que se prestan en el marco de las atribuciones institucionales.
- ✓ Generan valor agregado para los usuarios de servicios generados en cumplimiento a las atribuciones institucionales.

- **Macroprocesos de Asesoramiento y/o Control:**

- ✓ Orientar a las áreas y unidades organizacionales de la institución en aspectos de su competencia ya sean técnicos, legales o de control.
- ✓ Permiten brindar asesoramiento a las autoridades de la institución para la toma de decisiones con base a la información generada por todas las áreas.
- ✓ Permiten efectuar el control y seguimiento de los procesos, en su ámbito de competencia y establecer acciones de mejora.

- **Macroprocesos Administrativos o de Apoyo:**

- ✓ Contribuyen indirectamente al logro de la misión de la institución.
- ✓ Dan soporte a todos los procesos de la institución para la obtención de los productos y/o la prestación de los servicios a los usuarios.
- ✓ Están relacionados fundamentalmente con la provisión de los recursos requeridos por las áreas y/o unidades organizacionales.

### CAPÍTULO 3

#### MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES DE LA APS

La Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos coordinó con las diferentes áreas y unidades organizacionales de la APS la identificación, revisión, ajuste y complementación del mapa de macroprocesos, las redes y fichas de procesos que se presentan a continuación:



### 3.1. Mapa de Macroprocesos de la APS

**Figura N°1**  
**Mapa de Macroprocesos de la APS**



Fuente: RAI APS/056-2022 de 29.07.2022, RAI APS/067-2022 de 30.08.2022 y Resolución Ministerial N° 421 de 21.11.2022.

En la Figura N° 1 se observa 3 macroprocesos sustantivos o claves, los cuales están directamente relacionados con las atribuciones enmarcadas en la normativa, 1 macroproceso de asesoramiento y/o control y 2 macroprocesos administrativos o de apoyo.

### 3.2. Red de Procesos

Las redes de procesos validadas por las áreas y unidades organizacionales se consolidan en la Red de Procesos de la APS, que incluyen los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos/Operaciones de acuerdo a la siguiente codificación:

Código del Macroproceso	Código del Proceso	Código del Subproceso/Operación
<b>MS01</b>	<b>P01</b>	<b>S01</b>

- MS: Macroproceso Sustantivo o Clave
- MAD: Macroproceso Administrativo o de Apoyo
- MAS: Macroproceso de Asesoramiento y/o Control
- P: Proceso
- S: Subproceso/Operación

Davis Mendoza Paco

Silvia E. Coronel Quisbert

Maritza Saravia Quisbert

A continuación, se presenta la Red de Procesos consolidada de la APS:

## RED DE PROCESOS

### MACROPROCESOS DE ASESORAMIENTO (MAs)

Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
<b>MAs01</b> Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	<b>MAs01-P01</b> Planificación	<b>MAs01-P01-S01</b> Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P01-S02</b> Seguimiento, evaluación y ajuste al PEI	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P01-S03</b> Elaboración del programa de operaciones anual	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P01-S04</b> Seguimiento y evaluación a la ejecución del programa de operaciones anual	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
	<b>MAs01-P02</b> Organización Administrativa	<b>MAs01-P02-S01</b> Análisis organizacional	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P02-S02</b> Diseño o rediseño organizacional	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P02-S03</b> Implantación del diseño o rediseño organizacional	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
	<b>MAs01-P03</b> Gestión de Riesgos y Continuidad Operativa	<b>MAs01-P03-S01</b> Gestión de riesgos	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		<b>MAs01-P03-S02</b> Gestión de la continuidad operativa	Dirección Ejecutiva -Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
	<b>MAs01-P04</b> Asesoramiento y Gestión Jurídica	<b>MAs01-P04-S01</b> Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de pensiones	Dirección Jurídica -Unidad Jurídica de Pensiones
		<b>MAs01-P04-S02</b> Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de seguros	Dirección Jurídica -Unidad Jurídica de Seguros
		<b>MAs01-P04-S03</b> Asesoramiento y/o gestión jurídica en procesos de liquidación forzosa y quiebra	Dirección Jurídica -Unidad Jurídica de Liquidaciones
		<b>MAs01-P04-S04</b> Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia administrativa	Dirección Jurídica
	<b>MAs01-P05</b> Control Interno Posterior	<b>MAs01-P05-S01</b> Ejecución de auditorías, seguimiento y otras actividades de auditoría interna	Dirección Ejecutiva -Unidad de Auditoría Interna





Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
	<b>MAs01-P06</b> Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	<b>MAs01-P06-S01</b> Transparencia y acceso a la información	Dirección Ejecutiva -Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
		<b>MAs01-P06-S02</b> Rendición pública de cuentas y control social	Dirección Ejecutiva -Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
		<b>MAs01-P06-S03</b> Ética Pública	Dirección Ejecutiva -Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
		<b>MAs01-P06-S04</b> Lucha contra la corrupción	Dirección Ejecutiva -Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

## MACROPROCESOS SUSTANTIVOS (MS)

Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
<b>MS01</b> Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo	<b>MS01-P01</b> Supervisión, control y regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios y renta dignidad de la Seguridad Social de Largo Plazo	<b>MS01-P01-S01</b> Supervisión y control del aseguramiento en la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP)	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S02</b> Supervisión y control de la recaudación efectuada en la SSLP	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S03</b> Supervisión y control de la información financiera y contable de los fondos de la SSLP	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S04</b> Supervisión y control de la mora generada en la SSLP	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S05</b> Supervisión y control de la Renta Dignidad y Gastos Funerales	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S06</b> Regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios de la SSLP, Renta Dignidad e inversión en valores de los Fondos del SIP y FRUV	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Operaciones
		<b>MS01-P01-S07</b> Supervisión y control de la Prestación de Vejez y Solidaria de Vejez	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		<b>MS01-P01-S08</b> Supervisión y control de prestaciones por riesgos	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		<b>MS01-P01-S09</b> Gestión de Dictámenes Médicos	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios



Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable		
		<b>MS01-P01-S10</b> Supervisión y control de Compensación de Cotizaciones	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios		
		<b>MS01-P01-S11</b> Supervisión y control de beneficios de la SSLP	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios		
		<b>MS01-P01-S12</b> Aplicación del Convenio Multilateral Ibero Americano de la Seguridad Social	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios		
		<b>MS01-P01-S13</b> Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones (SIP)	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero		
		<b>MS01-P01-S14</b> Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones del Fondo de la Renta Universal de Vejez (FRUV)	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero		
		<b>MS01-P01-S15</b> Generación, emisión y revisión de información especializada en materia de pensiones	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero -Unidad de Supervisión de Operaciones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios Dirección Ejecutiva -Unidad de Normas y Estadísticas		
		<b>MS01-P01-S16</b> Regulación en Materia de Pensiones	Dirección Ejecutiva -Unidad de Normas y Estadísticas		
		<b>MS01-P02</b> Fiscalización de procesos en materia de pensiones		<b>MS01-P02-S01</b> Fiscalización de procesos en materia de pensiones	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero -Unidad de Supervisión de Operaciones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
				<b>MS01-P02-S02</b> Proceso Sancionatorio	Dirección de Pensiones -Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero -Unidad de Supervisión de Operaciones -Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		<b>MS02</b> Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros	<b>MS02-P01</b> Supervisión, control y regulación en materia de seguros	<b>MS02-P01-S01</b> Autorización de nuevos operadores del mercado de seguros	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros -Unidad de Control y Autorización de Seguros



Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable	
		<b>MS02-P01-S02</b> Supervisión, monitoreo, control y regulación de operaciones en materia de seguros	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros -Unidad de Control y Autorización de Seguros	
		<b>MS02-P01-S03</b> Generación y emisión de información especializada en materia de seguros	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros -Unidad de Control y Autorización de Seguros Dirección Ejecutiva -Unidad de Normas y Estadísticas	
		<b>MS02-P01-S04</b> Regulación en Materia de Seguros	Dirección Ejecutiva -Unidad de Normas y Estadísticas	
	MS02-P02Fiscalización de Seguros	<b>MS02-P02-S01</b> Fiscalización y supervisión extra situ en el mercado asegurador	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros	
		<b>MS02-P02-S02</b> Fiscalización y supervisión in situ en el mercado asegurador	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros	
		<b>MS02-P02-S03</b> Fiscalización y supervisión de riesgos de prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP) en el mercado asegurador	Dirección de Seguros -Unidad de Supervisión de Seguros I -Unidad de Supervisión de Seguros II -Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros	
	MS03 Protección de los derechos de los asegurados y beneficiarios, y difusión de información a la sociedad en materia de pensiones y seguros	MS03-P01 Gestión de la Protección al Ciudadano y Comunicación Institucional	<b>MS03-P01-S01</b> Ejecución de las campañas institucionales de comunicación	Dirección Ejecutiva -Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
			<b>MS03-P01-S02</b> Ejecución de eventos de socialización y/o educación en materia de pensiones y seguros	Dirección Ejecutiva -Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
			<b>MS03-P01-S03</b> Gestión de la protección al ciudadano	Dirección Ejecutiva -Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación



Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
		<b>MS03-P01-S04</b> Programación, ejecución y seguimiento de inspecciones a plataformas de atención, y gestión de aplicación de pruebas de conocimientos técnicos a las entidades reguladas	Dirección Ejecutiva -Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación

## MACROPROCESOS ADMINISTRATIVOS (MAd)

Macroprocesos	Procesos	Subprocesos/Operaciones	Área/Unidad Responsable
<b>MAd01</b> Gestión Administrativa y Financiera	<b>MAd01-P01</b> Administración de Bienes y Servicios	<b>MAd01-P01-S01</b> Contratación de bienes y servicios	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		<b>MAd01-P01-S02</b> Manejo de bienes	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		<b>MAd01-P01-S03</b> Disposición de bienes	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		<b>MAd01-P01-S04</b> Mantenimiento de bienes	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		<b>MAd01-P01-S05</b> Servicios generales	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
	<b>MAd01-P02</b> Administración de Información contable y financiera	<b>MAd01-P02-S01</b> Administración de la información contable	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
		<b>MAd01-P02-S02</b> Administración y análisis de la información financiera	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
	<b>MAd01-P03</b> Administración de Personal	<b>MAd01-P03-S01</b> Dotación de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
		<b>MAd01-P03-S02</b> Evaluación del desempeño de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
		<b>MAd01-P03-S03</b> Capacitación de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
		<b>MAd01-P03-S04</b> Movilidad de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
		<b>MAd01-P03-S05</b> Registro de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
	<b>MAd01-P04</b> Gestión del Sistema de Tesorería	<b>MAd01-P04-S01</b> Recaudación de recursos	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera



Macroprocesos	Procesos	Subprocesos/Operaciones	Área/Unidad Responsable
	MAd01-P05 Presupuesto	MAd01-P04-S02 Administración de recursos	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
		MAd01-P05-S01 Formulación del presupuesto	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
		MAd01-P05-S02 Ejecución presupuestaria	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
		MAd01-P05-S03 Seguimiento, evaluación y ajustes al presupuesto	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
MAd02 Gestión de la Información y Tecnología	MAd02-P01 Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	MAd02-P01-S01 Desarrollo y mantenimiento de software	Dirección General de Operaciones -Unidad de Tecnologías de la Información
		MAd02-P01-S02 Administración de la infraestructura tecnológica	Dirección General de Operaciones -Unidad de Tecnologías de la Información
		MAd02-P01-S03 Administración de la seguridad de la información	Dirección Ejecutiva
	MAd02-P02 Gestión Documental	MAd02-P02-S01 Gestión de trámites	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa
		MAd02-P02-S02 Gestión de archivos y repositorios digitales	Dirección General de Operaciones -Unidad Administrativa

### 3.3. Fichas de Procesos

Por cada proceso identificado, se cuenta con una ficha de proceso que contiene lo siguiente:

#### I. Descripción del Proceso

- a. Nombre del proceso
- b. Macroproceso al que pertenece
- c. Objetivo
- d. Unidad Responsable
- e. Proveedores
- f. Insumos
- g. Productos
- h. Usuarios

#### II. Descripción de los Subproceso/Operaciones componentes del Proceso

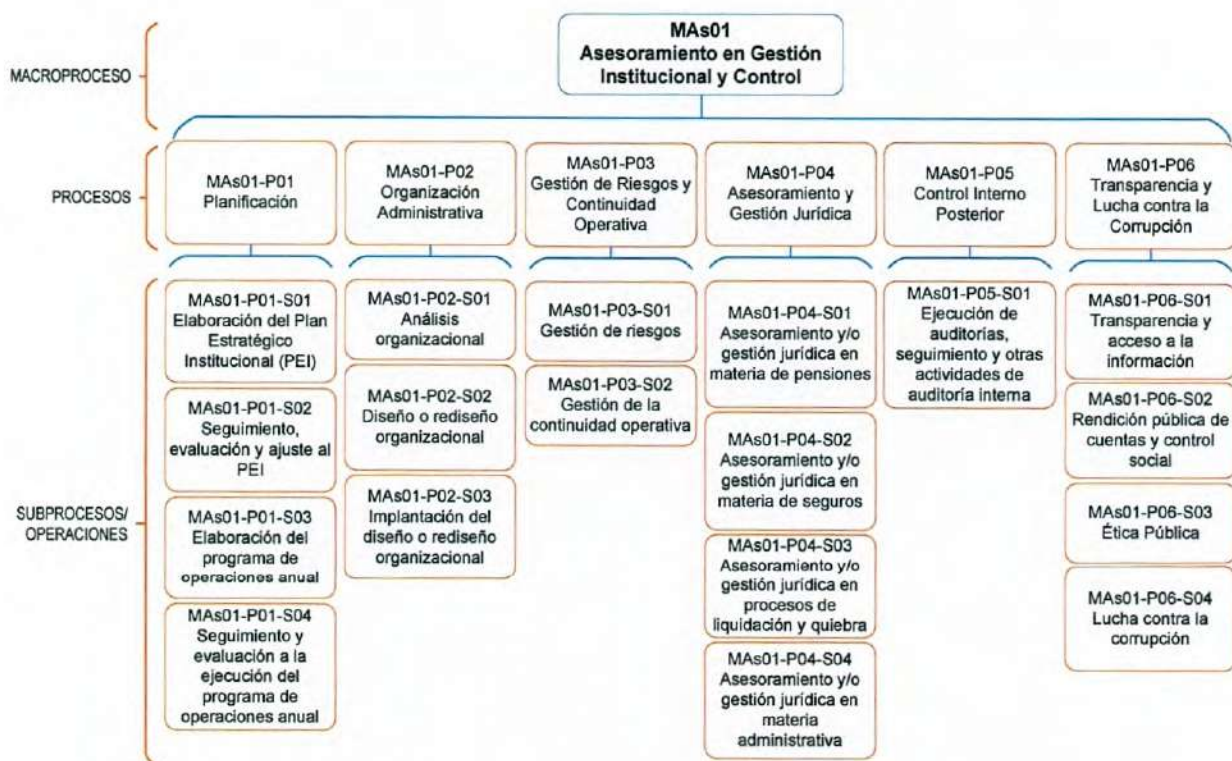
- a. Subproceso/Operación
- b. Productos
- c. Unidad Responsable



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MAs01

### ASESORAMIENTO EN GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CONTROL



VERSIÓN 2  
GESTIÓN 2022



### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAs01	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	MAs01-P01	Planificación	MAs01-P01-S01	Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI)
				MAs01-P01-S02	Seguimiento, evaluación y ajuste al PEI
				MAs01-P01-S03	Elaboración del programa de operaciones anual
				MAs01-P01-S04	Seguimiento y evaluación a la ejecución del programa de operaciones anual
		MAs01-P02	Organización Administrativa	MAs01-P02-S01	Análisis organizacional
				MAs01-P02-S02	Diseño o rediseño organizacional
				MAs01-P02-S03	Implantación del diseño o rediseño organizacional
		MAs01-P03	Gestión de Riesgos y Continuidad Operativa	MAs01-P03-S01	Gestión de riesgos
				MAs01-P03-S02	Gestión de la continuidad operativa

VALIDACIÓN UPER: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 Silvia Eugenia Coronel Quisbert RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 Davis Mendoza Paco DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA s.l. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MA01	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	MA01-P04	Asesoramiento y Gestión Jurídica	MA01-P04-S01	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de pensiones
				MA01-P04-S02	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de seguros
				MA01-P04-S03	Asesoramiento y/o gestión jurídica en procesos de liquidación forzosa y quiebra
				MA01-P04-S04	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia administrativa

#### VALIDACIÓN DJ: FIRMAS Y SELLOS

##### UNIDADES ORGANIZACIONALES

##### DIRECCIÓN

Jefe Jurídico de Seguros  
 Autoridad de Fiscalización y Control  
 de Pensiones y Seguros - APS

Zhenia Maria Guzman/Aguilar  
 Jefe Jurídico de Liquidadas  
 Autoridad de Fiscalización y  
 Control de Pensiones y Seguros - APS

Victoria Susana Avilez Rosales  
 DIRECTOR JURÍDICO  
 Autoridad de Fiscalización y Control  
 de Pensiones y Seguros - APS



### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAs01	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	MAs01-P05	Control Interno Posterior	MAs01-P05-S01	Ejecución de auditorías, seguimiento y otras actividades de auditoría interna

#### VALIDACIÓN UAI: FIRMA Y SELLO



Lic. Teresa Clementina Cerruto Linares  
JEFE DE AUDITORIA INTERNA  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS  
Reg. N° CAUB - 8174

### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAs01	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	MAs01-P06	Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	MAs01-P06-S01	Transparencia y acceso a la información
				MAs01-P06-S02	Rendición pública de cuentas y control social
				MAs01-P06-S03	Ética Pública
				MAs01-P06-S04	Lucha contra la corrupción

**VALIDACIÓN UTLC: FIRMA Y SELLO**

*Abog. Danilo Mejía Mansilla*  
 RESPONSABLE DE TRANSPARENCIA Y  
 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN  
 Autoridad de Fiscalización y Control  
 de Pensiones y Seguros - APS

**FICHA DEL PROCESO**

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Planificación	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	
<b>OBJETIVO</b>		Realizar la elaboración, seguimiento, evaluación del PEI y el POA de la institución.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas</li> <li>Ministerio de Planificación del Desarrollo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Desarrollo</li> <li>Lineamientos y políticas institucionales</li> <li>Directrices de órganos rectores</li> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>Programa de Operaciones Anual (POA)</li> <li>Seguimiento y evaluación al POA</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional elaborado, evaluado y ajustado</li> <li>Programa de Operaciones Anual (POA) elaborado, evaluado y ajustado</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas</li> <li>Ministerio de Planificación del Desarrollo</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>
MAs01-P01-S01	Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI) elaborado</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P01-S02	Seguimiento, evaluación y ajuste al PEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento y evaluación</li> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI) ajustado</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P01-S03	Elaboración del programa de operaciones anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Operaciones Anual (POA) elaborado</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P01-S04	Seguimiento y evaluación a la ejecución del programa de operaciones anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y evaluación al POA</li> <li>Ajustes al POA</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

<b>VALIDACIÓN UPER: FIRMAS Y SELLOS</b>	
<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<p>Silvia Eugenia Coronel Quisbert RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</p>	<p>Davis Mendoza Paco DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA a.L. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</p>

### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Organización Administrativa		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control		
<b>OBJETIVO</b>	Realizar el análisis, diseño y seguimiento a la implantación de la estructura organizacional de la APS.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>Programa de Operaciones Anual (POA)</li> <li>Resultados de gestión</li> <li>Solicitudes y propuestas de diseño o rediseño organizacional</li> <li>Plan de implantación</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis organizacional</li> <li>Estructura organizacional diseñada o rediseñada</li> <li>Manual de Organización y Funciones (MOF)</li> <li>Manual de Procesos (MP)</li> <li>Procedimientos</li> <li>Seguimiento a la implantación del diseño o rediseño</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAs01-P02-S01	Análisis organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis organizacional o análisis organizacional coyuntural</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P02-S02	Diseño o rediseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura organizacional diseñada o rediseñada</li> <li>Manual de Organización y Funciones (MOF)</li> <li>Manual de Procesos (MP)</li> <li>Procedimientos</li> <li>Guías</li> <li>Instructivos</li> <li>Formularios</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P02-S03	Implantación del diseño o rediseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Implantación</li> <li>Seguimiento a la implantación organizacional</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos





**MANUAL DE PROCESOS**  
**UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS**

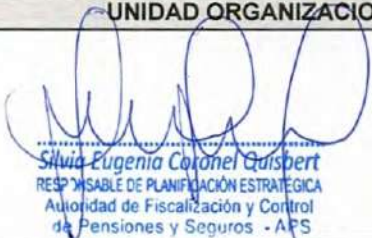
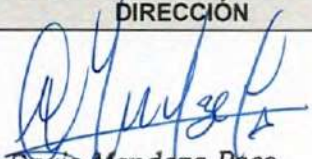
Código Proceso: MAs01-P02

Versión: 2

Fecha: Diciembre de 2022

Página: 2 de 2

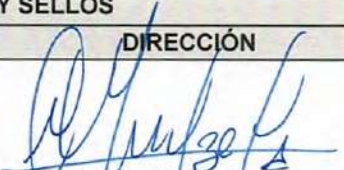
**VALIDACIÓN UPER: FIRMAS Y SELLOS**

UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 <p>Silvia Eugenia Coronel Guisbert RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</p>	 <p>Davis Mendoza Paco DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA s.l. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</p>

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS</b>	Código Proceso: MAs01-P03
		Versión: 2
	Fecha: Diciembre de 2022	
	Página: 1 de 1	

### FICHA DEL PROCESO

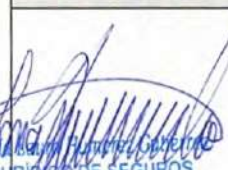


I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de Riesgos y Continuidad Operativa		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control		
<b>OBJETIVO</b>	Analizar y establecer medidas preventivas, reactivas y correctivas.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos		
PROVEEDORES		INSUMOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información para evaluar riesgos en procesos</li> </ul>	
PRODUCTOS		USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapeo de riesgos identificados</li> <li>Planes de tratamiento y protocolos de continuidad operativa</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAs01-P03-S01	Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento y apoyo técnico a las áreas y unidades organizacionales en temas de gestión de riesgos</li> <li>Perfil de riesgos</li> <li>Mapas de riesgos de la APS</li> <li>Planes de tratamiento de riesgos</li> <li>Informe de riesgos materializados</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
Mas01-P03-S02	Gestión de la continuidad operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento y apoyo técnico a las áreas y unidades organizacionales en temas de gestión de continuidad operativa</li> <li>Protocolos de continuidad operativa</li> </ul>	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

VALIDACIÓN UPER: FIRMAS Y SELLOS	
<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
 Silvia Eugenia Coronel Quisbert RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 Davis Mendoza Paco DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA S.L. Unidad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Asesoramiento y Gestión Jurídica	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	
<b>OBJETIVO</b>		Proveer de asesoramiento legal a las áreas y unidades organizacionales de la APS en materia de pensiones, seguros y en temas administrativos.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección Jurídica	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Regulados, personas naturales o jurídicas</li> <li>Entidades públicas o privadas</li> <li>Instituciones del Órgano Judicial</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa vigente</li> <li>Consultas y solicitudes de criterio legal interna y externa</li> <li>Información de los procesos judiciales</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resoluciones Administrativas Internas, Resoluciones Administrativas, informes, contratos, comunicaciones internas y externas, certificaciones y otros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Regulados, personas naturales o jurídicas</li> <li>Entidades públicas o privadas</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/ OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAs01-P04-S01	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> <li>Certificados</li> <li>Memoriales</li> <li>Proyecto de Resolución Administrativa</li> </ul>	Unidad Jurídica de Pensiones
MAs01-P04-S02	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Certificados</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> <li>Memoriales</li> <li>Proyecto de Resolución Administrativa y Circulares</li> </ul>	Unidad Jurídica de Seguros
MAs01-P04-S03	Asesoramiento y/o gestión jurídica en procesos de liquidación forzosa y quiebra	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Certificados</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> <li>Memoriales</li> <li>Proyecto de Resolución Administrativa y Resolución Administrativa Interna</li> <li>Contratos</li> </ul>	Unidad Jurídica de Liquidaciones
MAs01-P04-S04	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Contratos</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> <li>Memoriales</li> <li>Proyecto de Resolución Administrativa Interna</li> </ul>	Dirección Jurídica

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>	Código Proceso: MAs01-P04
		Versión: 2
		Fecha: Diciembre de 2022
		Página: 2 de 2

VALIDACIÓN DJ: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES	DIRECCIÓN
  Zhenia Maria Guzman Aguilar JEFE JURÍDICO DE LIQUIDADAS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 Victoria Susana Avilez Rosales DIRECTOR JURÍDICO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS



### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Control Interno Posterior		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control		
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos; determinar la confiabilidad de los registros y estados financieros y analizar los resultados y la eficiencia de las operaciones.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Auditoría Interna		
PROVEEDORES		INSUMOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Contraloría General del Estado</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa legal, técnica y administrativa</li> <li>Operaciones y actividades ejecutadas por las áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Historial de Auditorías</li> </ul>	
PRODUCTOS		USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones de resultados a través de Informes de Auditoría</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Contraloría General del Estado</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (Ente Tutor)</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAs01-P05-S01	Ejecución de auditorías, seguimiento y otras actividades de auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de Auditoría</li> <li>Legajos de papeles de trabajo</li> </ul>	Unidad de Auditoría Interna

#### VALIDACIÓN UAI: FIRMA Y SELLO

Lic. Teresa Clementina Cerruto Linares  
JEFE DE AUDITORIA INTERNA  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS  
Reg. N° CAUB - 8174


**FICHA DEL PROCESO**

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Transparencia y Lucha Contra la Corrupción		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control		
<b>OBJETIVO</b>	Promover y/o implementar políticas y medidas de prevención, transparencia y lucha contra la corrupción, así como gestionar denuncias por posibles actos de corrupción o negativa injustificada de acceso a la información.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>• Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional</li> <li>• Personas naturales y/o jurídicas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa vigente</li> <li>• Directrices y lineamientos en materia de transparencia y lucha contra la corrupción</li> <li>• Información institucional</li> <li>• Información de casos específicos</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas, programas y mecanismos para la aplicación de la transparencia institucional y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o negativa injustificada de acceso a la información</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>• Servidores y/o ex servidores públicos</li> <li>• Personas naturales y/o jurídicas</li> <li>• Actores sociales y/o control social</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>
MAs01-P06-S01	Transparencia y acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas, programas y mecanismos que promuevan la transparencia Institucional y prevención de actos de corrupción dentro de la APS</li> <li>• Políticas, programas y mecanismos que promuevan el acceso a la información pública de la APS, salvo en los casos determinados en normativa</li> </ul>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
MAs01-P06-S02	Rendición pública de cuentas y control social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos que promuevan la Rendición Pública de Cuentas</li> <li>• Mecanismos para la participación ciudadana y control social</li> </ul>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
MAs01-P06-S03	Ética Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas, programas, normativa y mecanismos que promuevan la ética pública en las servidoras y servidores de la entidad</li> </ul>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>	Código Proceso: MAs01-P06
		Versión: 2
		Fecha: Diciembre de 2022
		Página: 2 de 2

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAs01-P06-S04	Lucha contra la corrupción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de denuncias por posibles actos de corrupción</li> </ul>	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

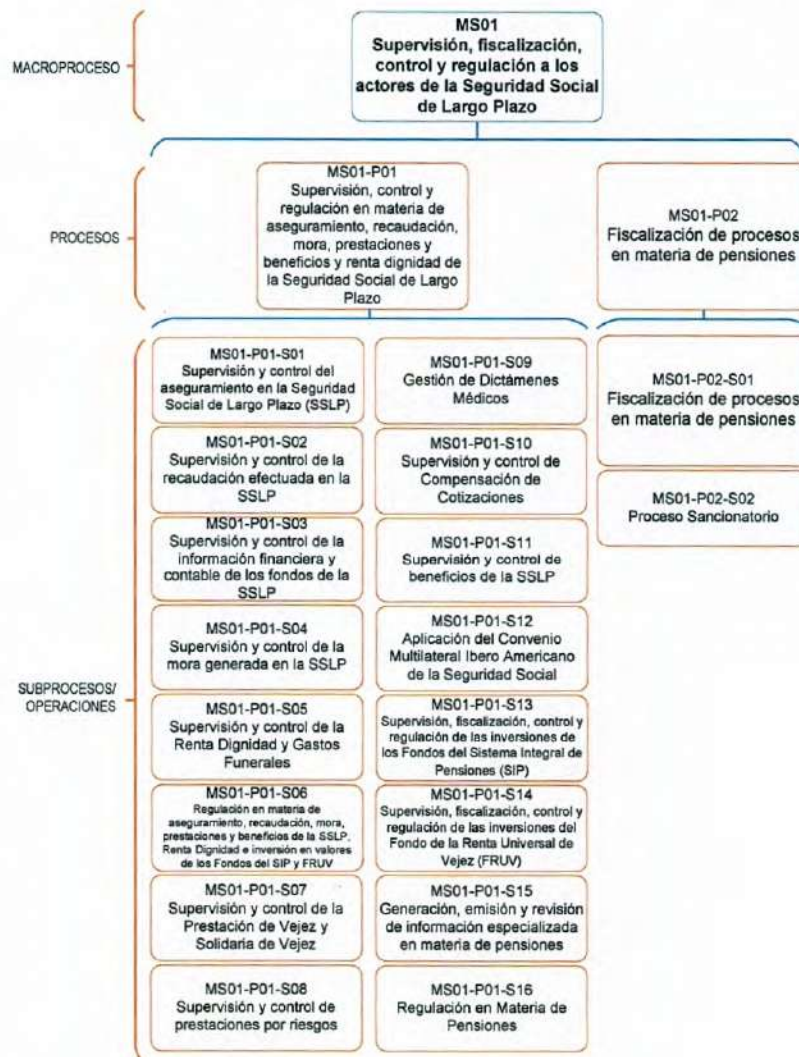
VALIDACIÓN UTLCC: FIRMAS Y SELLOS
<p> <i>Abog. Danilo Mejía Mansilla</i>  RESPONSABLE DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN  Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS </p> 



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MS01

### SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN, CONTROL Y REGULACIÓN A LOS ACTORES DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022



### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MS01	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo	MS01-P01	Supervisión, control y regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios y renta dignidad de la Seguridad Social de Largo Plazo	MS01-P01-S01	Supervisión y control del aseguramiento en la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP)
				MS01-P01-S02	Supervisión y control de la recaudación efectuada en la SSLP
				MS01-P01-S03	Supervisión y control de la información financiera y contable de los fondos de la SSLP
				MS01-P01-S04	Supervisión y control de la mora generada en la SSLP
				MS01-P01-S05	Supervisión y control de la Renta Dignidad y Gastos Funerales
				MS01-P01-S06	Regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios de la SSLP, Renta Dignidad e inversión en valores de los Fondos del SIP y FRUV
				MS01-P01-S07	Supervisión y control de la Prestación de Vejez y Solidaria de Vejez
				MS01-P01-S08	Supervisión y control de prestaciones por riesgos
				MS01-P01-S09	Gestión de Dictámenes Médicos
				MS01-P01-S10	Supervisión y control de Compensación de Cotizaciones
				MS01-P01-S11	Supervisión y control de beneficios de la SSLP
				MS01-P01-S12	Aplicación del Convenio Multilateral Iberoamericano de la Seguridad Social
				MS01-P01-S13	Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones (SIP)
				MS01-P01-S14	Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones del Fondo de la Renta Universal de Vejez (FRUV)



				MS01-P01-S15	Generación y emisión de información especializada en materia de pensiones
				MS01-P01-S16	Regulación en Materia de Pensiones
		MS01-P02	Fiscalización de procesos en materia de pensiones	MS01-P02-S01	Fiscalización de procesos en materia de pensiones
				MS01-P02-S02	Proceso Sancionatorio

### VALIDACIÓN DP: FIRMAS Y SELLOS

#### UNIDADES ORGANIZACIONALES

#### DIRECCIÓN

*Alfonso*  
**Alfonso Julio Arquiqa Nina**  
 DIRECTOR DE PRESTACIONES  
 Autoridad de Fiscalización y  
 Control de Pensiones y Seguros - APS

## FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Supervisión, control y regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios y renta dignidad de la Seguridad Social de Largo Plazo		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo		
<b>OBJETIVO</b>	Supervisar, controlar y regular el aseguramiento, recaudación, mora y renta dignidad, así como las prestaciones y beneficios que se otorga en la Seguridad Social de Largo Plazo, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección de Pensiones Unidad de Normas y Estadísticas		
PROVEEDORES		INSUMOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs)</li> <li>• Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo</li> <li>• Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)</li> <li>• Entidad Encargada de Calificar</li> <li>• Asegurados y Derechohabientes</li> <li>• Beneficiarios de la Renta Dignidad</li> <li>• Empleadores Públicos y Privados</li> <li>• Otras entidades</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes</li> <li>• Bases de datos</li> <li>• Información Estadística</li> <li>• Información remitida por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs)</li> <li>• Información remitida por otras Entidades</li> </ul>	
PRODUCTOS		USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes, reportes, bases de datos y propuestas de regulación, producto del análisis, supervisión, control y regulación efectuada</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas y/o Unidades Organizacionales de la APS</li> <li>• Ministerio de Economía y Finanzas Públicas</li> <li>• Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)</li> <li>• Asegurados y Derechohabiente,</li> <li>• Beneficiarios de la Renta Dignidad</li> <li>• Empleadores Públicos y Privados</li> <li>• Otras entidades</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS01-P01-S01	Supervisión y control del aseguramiento en la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>
MS01-P01-S02	Supervisión y control de la recaudación efectuada en la SSLP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>
MS01-P01-S03	Supervisión y control de la información financiera y contable de los fondos de la SSLP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>





CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS01-P01-S04	Supervisión y control de la mora generada en la SSLP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>
MS01-P01-S05	Supervisión y control de la Renta Dignidad y Gastos Funerales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> </ul>
MS01-P01-S06	Regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios de la SSLP, Renta Dignidad e inversión en valores de los Fondos del SIP y FRUV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Circulares</li> <li>• Instructivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S07	Supervisión y control de la Prestación de Vejez y Solidaria de Vejez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S08	Supervisión y control de prestaciones por riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S09	Gestión de Dictámenes Médicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autos de Admisión y Rechazo</li> <li>• Dictámenes de Invalidez o Muerte</li> <li>• Resoluciones Administrativas</li> <li>• Pronunciamientos</li> <li>• Actas de Conformidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S10	Supervisión y control de Compensación de Cotizaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S11	Supervisión y control de beneficios de la SSLP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Base de Datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S12	Aplicación del Convenio Multilateral Ibero Americano de la Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Formularios IBERO</li> <li>• Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P01-S13	Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones (SIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de inversiones</li> <li>• Informes y comunicaciones externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> </ul>
MS01-P01-S14	Supervisión, fiscalización, control y regulación de las inversiones del Fondo de la Renta Universal de Vejez (FRUV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de inversiones</li> <li>• Informes y comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> </ul>



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>DIRECCIÓN DE PENSIONES</b> <b>UNIDAD DE NORMAS Y ESTADÍSTICAS</b>	Código Proceso: MS01-P01
		Versión: 2
		Fecha: Diciembre de 2022
		Página: 3 de 3


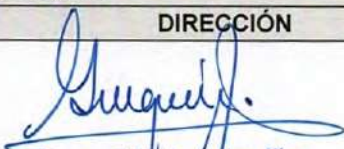
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MS01-P01-S15	Generación, emisión y revisión de información especializada en materia de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Información estadística</li> <li>• Información actualizada en la Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> <li>• Unidad de Supervisión de Operaciones</li> <li>• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> <li>• Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)</li> </ul>
MS01-P01-S16	Regulación en Materia de Pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas</li> <li>• Informes</li> <li>• Planillas</li> <li>• Proyecto de Normativa Regulatoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)</li> </ul>

VALIDACIÓN DP Y UNE: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES DP	DP Y UNE
	 <p>Atónso Julio Arquiqa Nina DIRECTOR DE PRESTACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</p>

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> DIRECCIÓN DE PENSIONES	Código Proceso: MS01-P02
		Versión: 2
	Fecha: Diciembre de 2022	
	Página: 1 de 1	

### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Fiscalización de procesos en materia de pensiones		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo		
<b>OBJETIVO</b>	Fiscalizar procesos en materia de pensiones para el cumplimiento de la normativa vigente.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección de Pensiones		
PROVEEDORES		INSUMOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y/o Unidades Organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Reguladas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Fiscalización</li> <li>Bases de Datos</li> <li>Documentación (cuando corresponda)</li> </ul>	
PRODUCTOS		USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Fiscalización y/o de Cierre de Fiscalización</li> <li>Informe Ejecutivo (cuando corresponda)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y/o Unidades Organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Reguladas</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MS01-P02-S01	Fiscalización de procesos en materia de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones externas</li> <li>Informe de Fiscalización y/o Informe de Cierre de Fiscalización</li> <li>Informe Ejecutivo (cuando corresponda)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> <li>Unidad de Supervisión de Operaciones</li> <li>Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>
MS01-P02-S02	Proceso Sancionatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe técnico para procesos sancionatorios (cuando corresponda)</li> <li>Resolución Administrativa Sancionatoria (cuando corresponda)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero</li> <li>Unidad de Supervisión de Operaciones</li> <li>Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios</li> </ul>

VALIDACIÓN DP: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES	DIRECCIÓN
	 <b>Alfonso Julio Aruquipa Nina</b> DIRECTOR DE PRESTACIONES a.i. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MS02

### SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN, CONTROL Y REGULACIÓN A LOS OPERADORES DEL MERCADO DE SEGUROS



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022




### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MS02	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros	MS02-P01	Supervisión, control y regulación en materia de seguros	MS02-P01-S01	Autorización de nuevos operadores del mercado de seguros
				MS02-P01-S02	Supervisión, monitoreo, control y regulación de operaciones en materia de seguros
				MS02-P01-S03	Generación y emisión de información especializada en materia de seguros
				MS02-P01-S04	Regulación en Materia de Seguros
		MS02-P02	Fiscalización de Seguros	MS02-P02-S01	Fiscalización y supervisión extra situ en el mercado asegurador
				MS02-P02-S02	Fiscalización y supervisión in situ en el mercado asegurador
				MS02-P02-S03	Fiscalización y supervisión de riesgos de prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP) en el mercado asegurador

#### VALIDACIÓN DS: FIRMAS Y SELLOS

UNIDADES ORGANIZACIONALES	DIRECCIÓN
 Lic. Gladys Patricia Ríos JEFE DE FISCALIZACIÓN DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 Nila Antonia Romero Martínez JEFE DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS
	 Heleen Gabriela Mamani Chamblé DIRECTOR DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> DIRECCIÓN DE SEGUROS UNIDAD DE NORMAS Y ESTADÍSTICAS	Código Proceso: MS02-P01
		Versión: 2
	Fecha: Diciembre de 2022	
	Página: 1 de 2	

## FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Supervisión, control y regulación en materia de seguros		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros		
<b>OBJETIVO</b>	Supervisar, controlar y regular a los operadores del mercado de seguros, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección de Seguros Unidad de Normas y Estadísticas		
PROVEEDORES		INSUMOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Instituciones públicas y privadas</li> <li>Operadores del mercado de seguros</li> <li>Ciudadanía en general</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información enviada por los operadores del mercado de seguros</li> <li>Solicitudes</li> <li>Requerimientos</li> </ul>	
PRODUCTOS		USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resoluciones Administrativas, informes, comunicaciones internas y externas, certificados para operadores del mercado de seguros, entre otros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituciones públicas y privadas</li> <li>Operadores del mercado de seguros</li> <li>Ciudadanía en general</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MS02-P01-S01	Autorización de nuevos operadores del mercado de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> <li>Unidad de Control y Autorización de Seguros</li> </ul>
MS02-P01-S02	Supervisión, monitoreo, control y regulación de operaciones en materia de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resoluciones Administrativas</li> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> <li>Certificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> <li>Unidad de Control y Autorización de Seguros</li> </ul>
MS02-P01-S03	Generación y emisión de información especializada en materia de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Reportes</li> <li>Boletines estadísticos</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> <li>Unidad de Control y Autorización de Seguros</li> <li>Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)</li> </ul>



# MANUAL DE PROCESOS

DIRECCIÓN DE SEGUROS  
UNIDAD DE NORMAS Y ESTADÍSTICAS

Código Proceso: MS02-P01

Versión: 2

Fecha: Diciembre de 2022

Página: 2 de 2

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS02-P01-S04	Regulación en Materia de Seguros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes</li><li>• Comunicaciones internas y externas</li><li>• Planillas</li><li>• Proyectos de Normativa Regulatoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)</li></ul>

## VALIDACIÓN DS Y UNE: FIRMAS Y SELLOS

UNIDADES ORGANIZACIONALES - DS	DS Y UNE
	 Helen Gabriela Mamani Chambi DIRECTOR DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Financiamiento y Seguros - APS

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>DIRECCIÓN DE SEGUROS</b>	Código Proceso: MS02-P02
		Versión: 2
	Fecha: Diciembre de 2022	
	Página: 1 de 1	

## FICHA DEL PROCESO

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Fiscalización de Seguros		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros		
<b>OBJETIVO</b>	Fiscalizar a los operadores del mercado seguros mediante la supervisión in situ y extra situ para dar cumplimiento a la normativa vigente.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección de Seguros		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Ejecutiva</li> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Instituciones públicas y privadas</li> <li>Operadores del mercado de seguros</li> <li>Ciudadanía en general</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información enviada por los operadores del mercado de seguros</li> <li>Solicitudes</li> <li>Requerimientos</li> <li>Reportes</li> <li>Informes</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Planes de acción</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituciones públicas y privadas</li> <li>Operadores del mercado de seguros</li> <li>Ciudadanía en general</li> </ul>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESO/OPERACIÓN</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN</b>
MS02-P02-S01	Fiscalización y supervisión extra situ en el mercado asegurador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> </ul>
MS02-P02-S02	Fiscalización y supervisión in situ en el mercado asegurador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> </ul>
MS02-P02-S03	Fiscalización y supervisión de riesgos de prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP) en el mercado asegurador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Supervisión de Seguros I</li> <li>Unidad de Supervisión de Seguros II</li> <li>Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros</li> </ul>

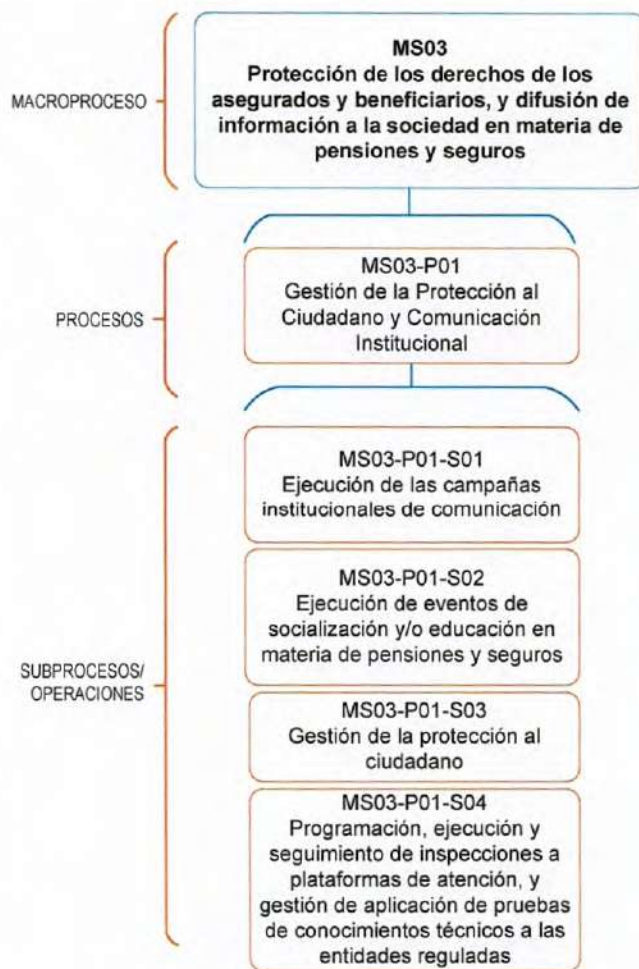
<b>VALIDACIÓN DS: FIRMAS Y SELLOS</b>	
<b>UNIDADES ORGANIZACIONALES</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
 <b>Lic. Carla Zúñiga Zapata Ríos</b> JEFE DE FISCALIZACIÓN DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 <b>Heleen Gabriela Mamani Chambi</b> DIRECTOR DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MS03

### PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ASEGURADOS Y BENEFICIARIOS, Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A LA SOCIEDAD EN MATERIA DE PENSIONES Y SEGUROS



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022





### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MS03	Protección de los derechos de los asegurados y beneficiarios, y difusión de información a la sociedad en materia de pensiones y seguros	MS03-P01	Gestión de la Protección al Ciudadano y Comunicación Institucional	MS03-P01-S01	Ejecución de las campañas institucionales de comunicación
				MS03-P01-S02	Ejecución de eventos de socialización y/o educación en materia de pensiones y seguros
				MS03-P01-S03	Gestión de la protección al ciudadano
				MS03-P01-S04	Programación, ejecución y seguimiento de inspecciones a plataformas de atención, y gestión de aplicación de pruebas de conocimientos técnicos a las entidades reguladas

### VALIDACIÓN UPCC: FIRMAS Y SELLOS

### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de la Protección al Ciudadano y Comunicación Institucional		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Protección de los derechos de los asegurados y beneficiarios, y difusión de información a la sociedad en materia de pensiones y seguros.		
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar la protección al ciudadano en materia de pensiones y seguros y la comunicación e información institucional.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación		
PROVEEDORES		INSUMOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Públicas y/o privadas</li> <li>Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)</li> <li>Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo</li> <li>Operadores del Mercado de Seguros</li> <li>Población en General</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamos y/o consultas</li> <li>Solicitudes internas y externas</li> <li>Comunicaciones externas</li> </ul>	
PRODUCTOS		USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de comunicación institucional</li> <li>Socialización en materia de pensiones y seguros</li> <li>Reclamos y consultas gestionadas</li> <li>Programa de educación en materia de pensiones y seguros</li> <li>Inspecciones realizadas a las plataformas de atención</li> <li>Aplicación de pruebas de conocimientos técnicos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Públicas y/o privadas</li> <li>Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)</li> <li>Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo</li> <li>Operadores del Mercado de Seguros</li> <li>Población en General</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MS03-P01-S01	Ejecución de las campañas institucionales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de estrategias comunicacionales</li> </ul>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
MS03-P01-S02	Ejecución de eventos de socialización y/o educación en materia de pensiones y seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de ferias</li> <li>Ejecución de eventos</li> <li>Ejecución de socializaciones</li> <li>Ejecución de programas de educación</li> </ul>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
MS03-P01-S03	Gestión de la protección al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones externas</li> <li>Certificados</li> <li>Informes mensuales</li> <li>Reportes</li> </ul>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
MS03-P01-S04	Programación, ejecución y seguimiento de inspecciones a plataformas de atención, y gestión de aplicación de pruebas de conocimientos técnicos a las entidades reguladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Comunicaciones internas y externas</li> </ul>	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación



**MANUAL DE PROCESOS**  
**UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN**

Código Proceso: MS03-P01

Versión: 2

Fecha: Diciembre de 2022

Página: 2 de 2

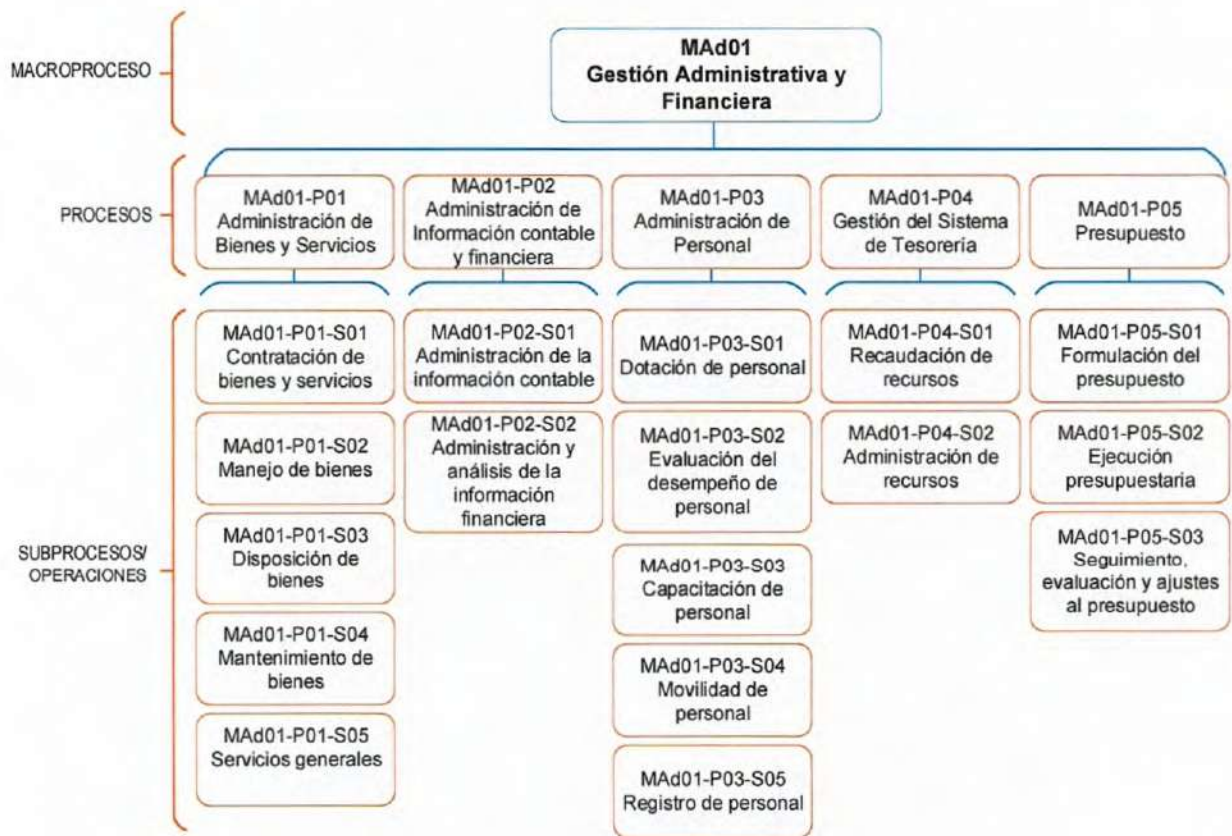
**VALIDACIÓN UPCC: FIRMAS Y SELLOS**



# MANUAL DE PROCESOS

## MACROPROCESO: MAd01

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022



**RED DE PROCESOS**

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAd01	Gestión Administrativa y Financiera	MAd01-P01	Administración de Bienes y Servicios	MAd01-P01-S01	Contratación de bienes y servicios
				MAd01-P01-S02	Manejo de bienes
				MAd01-P01-S03	Disposición de bienes
				MAd01-P01-S04	Mantenimiento de bienes
				MAd01-P01-S05	Servicios generales
		MAd01-P02	Administración de Información contable y financiera	MAd01-P02-S01	Administración de la información contable
				MAd01-P02-S02	Administración y análisis de la información financiera
		MAd01-P03	Administración de Personal	MAd01-P03-S01	Dotación de personal
				MAd01-P03-S02	Evaluación del desempeño de personal
				MAd01-P03-S03	Capacitación de personal
				MAd01-P03-S04	Movilidad de personal
				MAd01-P03-S05	Registro de personal
		MAd01-P04	Gestión del Sistema de Tesorería	MAd01-P04-S01	Recaudación de recursos
				MAd01-P04-S02	Administración de recursos
		MAd01-P05	Presupuesto	MAd01-P05-S01	Formulación del presupuesto
				MAd01-P05-S02	Ejecución presupuestaria
				MAd01-P05-S03	Seguimiento, evaluación y ajustes al presupuesto

**VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS**

UNIDADES ORGANIZACIONALES			DIRECCIÓN

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES	Código Proceso: MAd01-P01
		Versión: 2
		Fecha: Diciembre de 2022
		Página: 1 de 1

## FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Administración de Bienes y Servicios	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Gestión Administrativa y Financiera	
<b>OBJETIVO</b>		Proveer bienes y servicios requeridos por la APS y administrar los mismos.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección General de Operaciones	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de las áreas y unidades organizacionales de la APS, registrados en el POA y Presupuesto</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes y servicios provistos a la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd01-P01-S01	Contratación de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes y servicios adquiridos/contratados</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S02	Manejo de bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activos fijos y almacenes administrados</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S03	Disposición de bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activos fijos dispuestos</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S04	Mantenimiento de bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes con mantenimiento preventivo y correctivo</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S05	Servicios generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios administrados</li> </ul>	Unidad Administrativa

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 Roxana Laura Quenta JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Ciria Jeannette Méndez DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA Autoridad de Fiscalización de Pensiones y Seguros

### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Administración de Información contable y financiera	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Gestión Administrativa y Financiera	
<b>OBJETIVO</b>		Administrar el Sistema de Contabilidad Integrada de la APS y proveer información contable y financiera para la toma de decisiones.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección General de Operaciones	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de pagos</li> <li>Registros contables</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagos efectuados</li> <li>Información contable</li> <li>Estados Financieros</li> <li>Políticas bases y criterios contables y financieros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las áreas organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Contraloría General del Estado y otras que correspondan</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd01-P02-S01	Administración de la información contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Contabilidad Integrada (SCI) administrado</li> <li>Información contable generada (Reportes de movimientos de cuentas y otra información generada por el SCI)</li> <li>Documentación contable administrada (Recepción, organización, foliado, empaste y custodia)</li> <li>Análisis de consistencia de cuentas</li> <li>Generación de pagos</li> </ul>	Unidad Financiera
MAd01-P02-S02	Administración y análisis de la información financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estados Financieros</li> <li>Reportes, informes, instructivos, entre otros</li> </ul>	Unidad Financiera

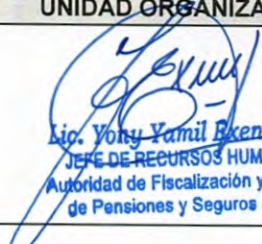
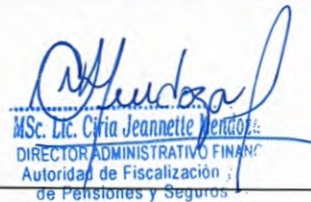
VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
<p> <b>Maria Eugenia Villa San Miguel</b>            JEFE FINANCIERO            DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA            Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS         </p>	<p> <b>MSc. Lic. Cris Jeannette Wandoza</b>            DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO            Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros         </p>

### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Administración de Personal		
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Gestión Administrativa y Financiera		
<b>OBJETIVO</b>	Administrar la dotación, evaluación del desempeño, capacitación, movilidad y registro de personal de la APS.		
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>	Dirección General de Operaciones		
PROVEEDORES		INSUMOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación Estratégica Institucional (PEI)</li> <li>Programación Operativa Anual (POA)</li> <li>Estructura Organizacional</li> <li>Presupuesto</li> <li>Información del personal</li> </ul>	
PRODUCTOS		USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dotación, evaluación del desempeño, capacitación, movilidad y registro</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Servidoras y servidores públicos de la APS</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd01-P03-S01	Dotación de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación, valoración y remuneración</li> <li>Cuantificación de la demanda de personal</li> <li>Análisis de oferta interna de personal</li> <li>Plan de personal</li> <li>Programación Operativa Anual Individual</li> <li>Reclutamiento y selección de personal</li> <li>Inducción o integración</li> <li>Evaluación de confirmación</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos
MAd01-P03-S02	Evaluación del desempeño de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programación y ejecución de la evaluación del desempeño</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos
MAd01-P03-S03	Capacitación de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detección de necesidades de capacitación</li> <li>Programación de Capacitación</li> <li>Ejecución y evaluación de la capacitación</li> <li>Evaluación de los resultados de la capacitación</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos
MAd01-P03-S04	Movilidad de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción</li> <li>Rotación</li> <li>Transferencia</li> <li>Retiro de personal</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos
MAd01-P03-S05	Registro de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación, organización y actualización de la información</li> </ul>	Unidad de Talento Humanos



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES</b>	Código Proceso: MAd01-P03
		Versión: 2
		Fecha: Diciembre de 2022
		Página: 2 de 2

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 Lic. Yony Yamil Ekeni León JEFE DE RECURSOS HUMANOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Cifra Jeannette Mendez DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros

**FICHA DEL PROCESO**



I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Gestión del Sistema de Tesorería	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Gestión Administrativa y Financiera	
<b>OBJETIVO</b>		Ejecutar la recaudación y uso de los recursos financieros.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección General de Operaciones	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Reguladas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios de aportes de las entidades reguladas</li> <li>Solicitudes de pago</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos financieros recibidos</li> <li>Comprobantes de ingreso de recursos</li> <li>Pagos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Entidades Reguladas</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd01-P04-S01	Recaudación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos financieros generados</li> </ul>	Unidad Financiera
MAd01-P04-S02	Administración de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos administrados (Fondo Rotativo, Caja Chica, Fondo Social, Pasajes y Viáticos, otros)</li> <li>Custodia de valores</li> </ul>	Unidad Financiera

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
<p>Maria Eugenia Pina San Miguel JEFE FINANCIERO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS</p>	<p>MSc. Lic. Ciria Jeannette DIRECTOR ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización de Pensiones y Seguros</p>

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES	Código Proceso: MAd01-P05
		Versión: 2
		Fecha: Diciembre de 2022
		Página: 1 de 1

## FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO	Presupuesto		
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión Administrativa y Financiera		
OBJETIVO	Efectuar la formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y modificación al presupuesto institucional.		
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección General de Operaciones		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>Programa de Operaciones Anual (POA)</li> <li>Normativa vigente emitida por el órgano rector</li> <li>Clasificadores Presupuestarios del órgano rector</li> <li>Directrices del órgano rector</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto formulado, evaluado y modificado</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y otras entidades que lo requieran</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd01-P05-S01	Formulación del presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto formulado y aprobado</li> </ul>	Unidad Financiera
MAd01-P05-S02	Ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación presupuestaria</li> <li>Presupuesto ejecutado</li> </ul>	Unidad Financiera
MAd01-P05-S03	Seguimiento, evaluación y ajustes al presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento, evaluación y modificación al presupuesto</li> </ul>	Unidad Financiera

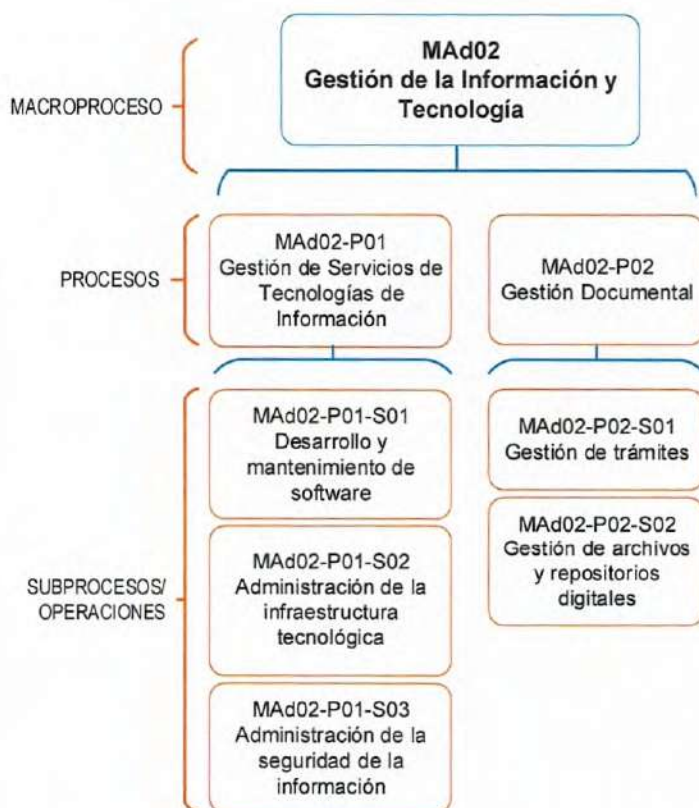
VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 Maria Eugenia Villa San Miguel JEFE FINANCIERO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Oria Jeannette Wanda Per. DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS



## MANUAL DE PROCESOS

### MACROPROCESO: MAd02

### GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



VERSIÓN 2

GESTIÓN 2022



### RED DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAd02	Gestión de la Información y Tecnología	MAd02-P01	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	MAd02-P01-S01	Desarrollo y mantenimiento de software
				MAd02-P01-S02	Administración de la infraestructura tecnológica
				MAd02-P01-S03	Administración de la seguridad de la información

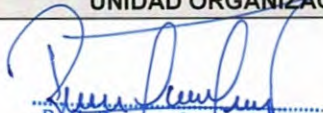
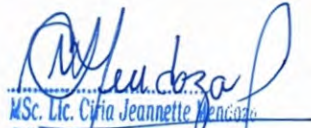
#### VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS

UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
<p> <b>David Mendoza Paco</b>            DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y            PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA s.l.            Autoridad de Fiscalización y Control            de Pensiones y Seguros - APS         </p>	<p> <b>MSc. Lic. Ciria Jeannette Mendoza Peño</b>            DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO            Autoridad de Fiscalización y Control            de Pensiones y Seguros - APS         </p>

**RED DE PROCESOS**

MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO/OPERACIÓN	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
MAd02	Gestión de la Información y Tecnología	MAd02-P02	Gestión Documental	MAd02-P02-S01	Gestión de trámites
				MAd02-P02-S02	Gestión de archivos y repositorios digitales

**VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS**

UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
 Roxana Laura Quenta JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 MSc. Lic. Ciria Jeannette Enciso DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Proceso: MAd02-P01
		Versión: 2
	Fecha: Diciembre de 2022	
	Página: 1 de 1	

### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Gestión de la Información y Tecnología	
<b>OBJETIVO</b>		Proveer servicios TIC's de acuerdo a las necesidades de la entidad y de las áreas organizacionales para la ejecución de sus operaciones.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección General de Operaciones Dirección Ejecutiva	
PROVEEDORES		INSUMOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de servicios TIC's</li> </ul>	
PRODUCTOS		USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios TIC's</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/ OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAd02-P01-S01	Desarrollo y mantenimiento de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciones de tecnología desarrolladas y/o actualizadas</li> </ul>	Unidad de Tecnologías de la Información
MAd02-P01-S02	Administración de la infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios tecnológicos que viabilicen la continuidad y seguridad de sistemas de información, servicios de red, bases de datos, telecomunicaciones, data center y otros servicios tecnológicos</li> </ul>	Unidad de Tecnologías de la Información
MAd02-P01-S03	Administración de la seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pruebas de continuidad y disponibilidad de los sistemas</li> <li>Incidentes de seguridad de información atendidos</li> <li>Accesos controlados</li> <li>Controles de seguridad de la información e informática implantados (Reglamento, normativa, entre otros)</li> <li>Concientización sobre los controles de la seguridad de la información</li> </ul>	Dirección Ejecutiva (Analista de Seguridad de la Información)

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DGO Y DE
 <b>Davis Mendoza Paco</b> DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA S.L. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	 <b>MSc. Lic. Cifra Jeannette Méndez</b> DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

### FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Gestión Documental	
<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>		Gestión de la Información y Tecnología	
<b>OBJETIVO</b>		Administrar el manejo de documentación.	
<b>ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE</b>		Dirección General de Operaciones Dirección ejecutiva	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>INSUMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información en documentos oficiales de la APS</li> <li>Correspondencia externa</li> </ul>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación institucional sistematizada, controlada y custodiada</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas y unidades organizacionales de la APS</li> <li>Instituciones del sector público</li> </ul>	
II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO			
CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/OPERACIÓN
MAd02-P02-S01	Gestión de trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación interna y externa de la APS administrados</li> <li>Servicio de recepción, verificación, registro, trazabilidad, incorporación de los trámites, distribución y despacho de la documentación externa de la APS</li> </ul>	Unidad Administrativa
MAd02-P02-S02	Gestión de archivos y repositorios digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de archivos de la APS para documentos en soporte papel y digital</li> <li>Servicio de acceso a la información</li> <li>Transferencia y conservación de documentos</li> <li>Repositorios digitales institucionales de la APS</li> </ul>	Unidad Administrativa
VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS			
UNIDAD ORGANIZACIONAL		DIRECCIÓN	
 Ruth Roxana Lauza Quenta JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS		 MSc. Lic. Cifra Jeannette Aguirre Peña DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	