RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA APS/N°032-2025

La Paz, 21 MAY 2025

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) VERSIÓN 8 Y MANUAL DE PROCESOS (MP) VERSIÓN 4

Trámite N° 190320

VISTOS:

El informe APS-UPER-INF-40 -2025 de 20 de mayo de 2025, el informe legal APS-DJ-INF-62-2025 de 21 de mayo de 2025, y todo lo demás que ver convino y se tuvo presente;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 235 de la Constitución Política del Estado, establece: en el numeral 1 del parágrafo I que: son obligaciones de las y los servidores públicos: Cumplir y hacer cumplir las Leyes .

Que, el texto Constitucional señalado, establece en el parágrafo I del Artículo 410 que: *"(...) todas las personas, naturales y jurídicas, así como los órganos públicos, funciones públicas e instituciones, se encuentran sometidos a la presente Constitución (...)"* el parágrafo II señala: *"(...) La Constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía frente a cualquier otra disposición normativa. El bloque de constitucionalidad está integrado por los Tratados y Convenios internacionales en materia de Derechos Humanos y las normas de Derecho Comunitario, ratificados por el país. La aplicación de las normas jurídicas se regirá por la siguiente jerarquía, de acuerdo a las competencias de las entidades territoriales:* numeral 4 *"(...) Los decretos, reglamentos y demás resoluciones emanadas de los órganos ejecutivos correspondientes (...)"*

Que, el Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023, determina la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado.

Que, el Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, crea a la entonces Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP, como una institución pública técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Que, el Artículo 167 de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010 de Pensiones, determina que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones AP, se denominará en adelante Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS y asumirá las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de Seguros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223

Regional - Santa Cruz
Calle Piolongación Beni N°20 (frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394907- (591-3) 3394982

contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
Sistema de Gestión de la Calidad
Proceso de Fiscalización de Pensiones

Que, el parágrafo I, del Artículo 169 de la Ley N° 065, señala: "El Organismo de Fiscalización estará representado por una Directora o Director Ejecutivo, quien se constituirá en la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad y ejercerá la representación institucional".

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N°1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales prevé en el Artículo 7 lo siguiente "(...) el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones, evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos: inc. b) Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley (...)".

Que, el Artículo 10 de la misma Ley establece que: "(...) el Sistema de Administración de Bienes y Servicios establecerá la forma de contratación, manejo y disposición de bienes y servicios y se ajustará a los siguientes preceptos (...)" inc.b) Las entidades emplearán los bienes y los servicios que contraten, en los fines previstos en la Programación de Operaciones y realizarán el mantenimiento preventivo y la salvaguarda de los activos, identificando a los responsables de su manejo.

Que, mediante Resolución Suprema Nº 217055 de 20 de mayo de 1997, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa , el cual establece en su artículo primero que; el Sistema de Organización Administrativa es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Que, el artículo 2 de la mencionada Resolución Suprema señala que, el objetivo general del Sistema de Organización Administrativa, es optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico. Los objetivos específicos son: - Lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios públicos. - Evitar la duplicación y dispersión de funciones. - Determinar el ámbito de competencia y autoridad de las áreas y unidades organizacionales. - Proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos. - Simplificar y dinamizar su funcionamiento para lograr un mayor nivel de productividad y eficiencia económica.

Que, continuando con la misma Resolución Administrativa, se hace referencia al Artículo 8, el cual establece que: las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa tienen como componentes los procesos de: Análisis Organizacional. - Diseño Organizacional. - Implantación del Diseño Organizacional.

Que, mediante Resolución Administrativa Interna N° APS/008-2023 de 6 de febrero de 2023 se aprueba el Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) Versión 3, el cual señala en el artículo 3 que, el RE-SOA es de aplicación obligatoria en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, abarcando la totalidad de las Direcciones y Unidades Organizacionales, así como para todos y cada uno de sus servidores públicos sin distinción alguna de jerarquía.

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223

Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3364967- (591-3) 3364982 FAX: (591-3) 3364967- (591-3) 3364982

contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IRAM IQNet
Sistema de Gestión de la Calidad Proceso de Fiscalización de Pensiones

Que, el mencionado RE-SOA establece en el Artículo 13 que, la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las áreas y unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

Que, el artículo 14 del mismo RE-SOA establece que; el Periodo de Ejecución del Proceso de Análisis Organizacional debe efectuarse hasta el mes de junio de cada gestión fiscal, periodo que podrá ser modificado de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración y presentación del POA o de acuerdo a requerimiento.

Que, continuando con el RE-SOA el Artículo 18 hace referencia a que el diseño o re - diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones (MOF) y en el Manual de Procesos (MP), y sus procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Administrativa Interna.

Que, mediante Resolución Administrativa Interna APS/15-2023 de 3 de marzo de 2023 se aprueba la Guía para la Elaboración y/o Actualización de Procedimientos de la APS la cual tiene por objetivo proporcionar las herramientas técnicas necesarias para la elaboración y/o actualización de los procedimientos de la APS a fin de estandarizar la presentación y redacción de los procedimientos.

Que, a través del Resolución Administrativa Interna APS/22-2023 de 28 de marzo de 2023 se aprueba el Procedimiento de Elaboración y/o Actualización de procedimientos de la APS el cual tiene por objetivo, obtener información detallada, ordenada, sistemática, que describa de manera secuencial las tareas que se deben ejecutar para elaborar y/o actualizar procedimientos en cumplimiento de la normativa vigente.

Que, el numeral 9.2 establece que, los procedimientos serán aprobados mediante la firma del Director y/o Jefe de unidad organizacional. Posteriormente la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos emitirá el informe técnico dirigido a la Dirección Ejecutiva de la APS, la Dirección Jurídica emitirá el informe legal y la Resolución Administrativa Interna de aprobación del procedimiento para firma de la Directora Ejecutiva. Asimismo, los formularios que ya hayan recibido la codificación respectiva serán rubricados y sellados con el sello redondo del responsable de la Dirección y/o Unidad organizacional solicitante. El procedimiento se da por aprobado una vez que se emita la Resolución Administrativa Interna correspondiente.

Que, mediante Resolución Administrativa Interna APS/040/2024 de 29 de agosto de 2024, se aprueba el Reglamento de Documentos Normativos Internos, el cual en el artículo 1ro señala que; tiene por objetivo, establecer los lineamientos técnicos y operativos que permitan regular la formulación, modificación y/o baja de los documentos normativos al interior de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), así como la identificación de los responsables, sus funciones y actividades que debe realizar el personal de la entidad o áreas y/o unidades organizacionales en el tratamiento de un Documento Normativo Interno (DNI)., el Reglamento define el procedimiento de aprobación de los Documentos Normativos Internos.

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2311212 FAX: (591-2) 2312223
Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982
contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IBNORCA
Sistema de Gestión de la Calidad Proceso de Fiscalización de Pensiones

CONSIDERANDO:

Que, mediante informe APS-UPER-INF-40-2025 de 20 de mayo de 2025 la Analista de Organización Administrativa, vía la Jefe de Planificación Estratégica y Riesgos de la APS elevan a consideración de la Directora Ejecutiva la solicitud de modificación del Manual de Organización y Funciones y, el Manual de Procesos de la APS, justificando tal necesidad en el entendido de que el Artículo 14 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa establece que, el Análisis Organizacional de la APS debe efectuarse hasta el mes de junio de cada gestión fiscal, periódo en el cual puede ser modificado de conformidad a los plazos previstos para la elaboración y presentación del POA o según exista algún requerimiento, señala que; "(...) fin de coadyuvar a lo establecido en el RE-SOA, mediante Resolución Administrativa Interna APS/36-2023 de 28 de abril de 2023 se aprobó el Manual para el Análisis, Diseño e Implantación del Diseño Organizacional (MADI) (Versión 1), en la cual se establecen lineamientos y directrices a considerar por las áreas organizacionales a fin de evaluar su estructura organizacional, basados en el "Cuestionario para realizar el Análisis Organizacional Anual o Coyuntural...En este entendido, la Directora Ejecutiva mediante Instructivo APS-DE-UPER-INS-10-2025 de fecha 01 de abril de 2025 instruyó a las Direcciones y Unidades de despacho, ejecutar el análisis organizacional anual de sus áreas con base al llenado del "Cuestionario para realizar el Análisis Organizacional Anual o Coyuntural", mismos que fueron remitidos a la UPER (...)".

Que, el mencionado informe refiere que; luego de haber analizado los cuestionarios de Análisis Organizacional Anual o Coyuntural, las diferentes unidades organizacionales de la Entidad manifestaron situaciones y necesidades las cuáles habrian sido evaluados por esta Instancia, quienes mediante informe APS-UPER-INF-37-2025 de 09 de mayo de 2025 arribaron a las siguientes conclusiones: *no se identificaron áreas organizacionales que requieran de un ajuste en su Estructura Organizacional; Se identificaron dos (2) áreas organizacionales que requieren de un ajuste en su Manual de Organización y Funciones; Se identificaron tres (3) áreas organizacionales que requieren de un ajuste en su Manual de Procesos, Se identificó tres (3) áreas organizacionales que manifestaron la necesidad de ajustes en sus Procedimientos; (...) Se identificaron aspectos que no corresponden a la Estructura Organizacional (...) que deben ser atendidos por el área correspondiente, otros documentos normativos internos formalmente establecidos y vigentes, de acuerdo al análisis realizado lo que falta es la implementación y cumplimiento de los mismos"*, señalan además que, si bien no se ha determinado la necesidad de efectuar un ajuste en la estructura organizacional de la APS, se identifico áreas que requieren efectuar ajustes en el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Procesos, en virtud de ello concluyen y recomiendan: *"(...) a) modificación al Manual de Organización y Funciones*

- ***Dirección de Seguros***

Referente a las funciones de la Dirección de Seguros y sus unidades dependientes, se adicionan funciones de la siguiente manera:

DIRECCIÓN DE SEGUROS - FUNCIONES	
DICE (MOF VIGENTE)	DEBE DECIR (MOF MODIFICADO)
	INCLUIR EN LA DS LA FUNCIÓN: ➢ *(6.9) "Administrar el Sistema de Gestión de Calidad con base a la Certificación NB ISO - 9001 del Proceso de Fiscalización de Seguros."*

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Telefono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223

Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982

contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IRAM-IQNet
Sistema de Gestión de la Calidad Proceso de Fiscalización de Pensiones

UNIDAD DE SUPERVISIÓN DE SEGUROS I - FUNCIONES	
DICE (MOF VIGENTE)	DEBE DECIR (MOF MODIFICADO)
-	**INCLUIR EN LA USS1 LA FUNCIÓN:** ➢ (5.15) "Proponer, aplicar, actualizar y/o diseñar instrumentos para la mejora continua de acuerdo a la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad en el marco de la NB ISO 9001."

UNIDAD DE SUPERVISIÓN DE SUPERVISIÓN DE SEGUROS II - FUNCIONES	
DICE (MOF VIGENTE)	DEBE DECIR (MOF MODIFICADO)
-	**INCLUIR EN LA USS2 LA FUNCIÓN:** ➢ (5.15) "Proponer, aplicar, actualizar y/o diseñar instrumentos para la mejora continua de acuerdo a la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad en el marco de la NB ISO 9001."
UNIDAD DE SUPERVISIÓN DE INVERSIONES DE SEGUROS - FUNCIONES	
DICE (MOF VIGENTE)	DEBE DECIR (MOF MODIFICADO)
-	**INCLUIR EN LA USIS LA FUNCIÓN:** ➢ (5.15) "Proponer, aplicar, actualizar y/o diseñar instrumentos para la mejora continua de acuerdo a la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad en el marco de la NB ISO 9001."

Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

Referente a la función de la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos, se adiciona una función de la siguiente manera:

UNIDAD DE PLANIFICCIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS - FUNCIONES	
DICE (MOF VIGENTE)	DEBE DECIR (MOF MODIFICADO)
-	**INCLUIR EN LA UPER LA FUNCIÓN:** ➢ (6.15) "Asesorar y promover a las áreas organizacionales, en la administración del Sistema de Gestión de Calidad en el marco de la NB ISO-9001."

Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación

Referente a la función de la Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación, se adiciona una función de la siguiente manera:

UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN - FUNCIONES	
DICE (MOF VIGENTE)	DEBE DECIR (MOF MODIFICADO)
-	**INCLUIR EN LA UPCC LA FUNCIÓN:** ➢ (6.32) "Proponer, aplicar, actualizar y/o diseñar instrumentos para la mejora continua de acuerdo a la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad en el marco de la NB ISO 9001"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2311212 FAX: (591-2) 2312223
Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3354997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982
contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
Sistema de Gestión de la Calidad Proceso de Fiscalización de Pensiones

b) Modificación al Manual de Procesos

- ***Dirección de Pensiones***

Referente a la modificación de la Ficha de Procesos de la Dirección de Pensiones, se modifican los siguientes aspectos:

Modificaciones a la Ficha de Procesos MS01-P01

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Nombre del Proceso:	*Supervisión, control y regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios y renta dignidad de la Seguridad Social de Largo Plazo*	*Supervisión y control a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo*
Objetivo:	*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.*	*Supervisar y controlar a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo, para que todas las actividades del Sistema Integral de Pensiones se realicen en cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.*
Proveedores:	• *Administradoras de Fondo de Pensiones (AFPs)* • *Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo* • *Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)* • *Entidad Encargada de Calificar* • *Asegurados y Derechohabientes* • *Beneficiarios de la Renta Dignidad* • *Empleadores Públicos y Privados* • *Otras entidades*	• *Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP)* • *Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo* • *Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)* • *Asegurados y Derechohabientes* • *Beneficiarios de la Renta Dignidad* • *Empleadores Públicos y Privados* • *Tribunal Medico Calificador de la Gestora* • *Entidad de Depósito de Valores* • *Bolsa Boliviana de Valores*
Insumos:	• *Solicitudes* • *Bases de datos* • *Información Estadística* • *Información remitida por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs)* • *Información remitida por otras Entidades*	• *Información remitida por la Gestora y otras entidades* • *Base de Datos* • *Información Estadística*
Productos:	*Informes, reportes, bases de datos y propuestas de regulación, producto del análisis, supervisión, control y regulación efectuada*	*Informes, reportes, notas internas y externas.*
Subproceso/operación	***MS01-P01-S06:*** *Regulación en materia de aseguramiento, recaudación, mora, prestaciones y beneficios de la SSLP*	*(Eliminado)*
Subproceso/operación	***MS01-P01-S08:*** *Supervisión y control de Prestaciones por Riesgos*	***MS01-P01-S08:*** *Supervisión y control de la Prestación por Riesgos*
Subproceso/operación	***MS01-P01-S09:*** *Gestión de Dictámenes Médicos*	*(Eliminado)*
Subproceso/operación	***MS01-P01-S10:*** *Supervisión y control de Compensación de Cotizaciones*	*(Eliminado)*

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982
contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IRAM
Sistema de Gestión de la Calidad Proceso de Fiscalización de Pensiones

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Subproceso/operación	***MS01-P01-S11:*** *Supervisión y control de beneficios de la SSLP*	*(Eliminado)*
Subproceso/operación	***MS01-P01-S12:*** *Aplicación del Convenio Multilateral Ibero Americano de la Seguridad Social*	*(Eliminado)*
Subproceso/operación	***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-S06*** *Supervisión y control de las inversiones de los fondos de la SSLP*
Subproceso/operación	***MS01-P01-S15:*** *Generación, emisión y revisión de información especializada en materia de pensiones*	***MS01-P01-S09*** *Procesamiento de información estadística de la Seguridad Social de Largo Plazo*
Productos del Subproceso/operación	***MS01-P01-S15:*** • *Notas* • *Informes* • *Información estadística* • *Información actualizada en la Web*	***MS01-P01-S09*** • *Notas* • *Informes* • *Comunicaciones internas* • *Boletines estadísticos* • *Información actualizada en la Web*
Responsables del Subproceso/operación	***MS01-P01-S15:*** • *Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero* • *Unidad de Supervisión de Operaciones* • *Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios* • *Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)*	***MS01-P01-S09*** • *Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)*
Subproceso/operación	***MS01-P01-S16:*** *Regulación en Materia de Pensiones*	*(Eliminado)*
Productos de Subprocesos/ operaciones: *MS01-P01-S01, MS01-P01-S02, MS01-P01-S03, MS01-P01-S04, MS01-P01-S05, MS01-P01-S06, MS01-P01-S07 y MS01-P01-S08*	• *Notas internas y externas* • *Informes* • *Base de Datos*	• *Notas internas y externas* • *Informes* • *Circulares* • *Reporte de Inversiones (MS01-P01-S06)*

Modificaciones a la Ficha de Procesos MS01-P02

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Nombre del Proceso:	*Fiscalización de procesos en materia de pensiones*	*Fiscalización de pensiones*
Objetivo:	*Fiscalizar procesos en materia de pensiones para el cumplimiento de la normativa vigente.*	*Fiscalizar procesos de las entidades reguladas en materia de pensiones para el cumplimiento de la normativa vigente.*
Proveedores:	• *Áreas y/o Unidades Organizacionales de la APS* • *Entidades Reguladas*	• *Entidad Fiscalizada*

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982
contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IBNORCA
Sistema de Gestión de la Calidad Proceso de Fiscalización de Pensiones

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Insumos:	• Solicitud de Fiscalización • Bases de Datos • Documentación (cuando corresponda)	• Cronograma de fiscalización • Comunicación Interna o Externa • Base de Datos
Productos:	• Informe de Fiscalización y/o de Cierre de Fiscalización • Informe Ejecutivo (cuando corresponda)	• Informe de Fiscalización y/o de Cierre de Fiscalización
Usuarios:	• Áreas y/o Unidades Organizacionales de la APS • Entidades Reguladas	• Director de Pensiones
Subproceso/operación	**MS01-P02-S01:** Fiscalización de procesos en materia de Pensiones	**MS01-P02-S01:** Fiscalización de Pensiones
Producto del Subproceso MS01-P02-S01:	• Comunicaciones externas • Informe de Fiscalización y/o Informe de Cierre de Fiscalización • Informe Ejecutivo (cuando corresponda)	• Informe de Fiscalización y/o Informe de Cierre de Fiscalización
Subproceso/operación	**MS01-P02-S02:** Proceso Sancionatorio	(Eliminado)

- **Dirección de Seguros**

Referente a la modificación de la Ficha de Procesos de la Dirección de Seguros, se modifican los siguientes aspectos:

Modificaciones a la Ficha de Procesos MS02-P01

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Nombre del Proceso:	Supervisión, Control y Regulación en materia de Seguros	Supervisión y control a los operadores del Mercado de Seguros
Objetivo:	Supervisar, controlar y regular a los operadores del mercado de seguros, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.	Supervisar y controlar a los Operadores del Mercado de Seguros, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
Subproceso/operación	**MS02-P01-S01:** Autorización de nuevos operadores del mercado de seguros	(Eliminado)
Subproceso/operación	**MS02-P01-S02:** Supervisión, Monitoreo, Control y Regulación de operadores en materia de Seguros	**MS02-P01-S02:** Supervisión, Monitoreo y Control de operaciones en materia de Seguros (solvencia)
Productos del Subproceso/operación	**MS02-P01-S02:** • Informes • Comunicaciones internas y externas. • Certificados.	**MS02-P01-S02:** • Informes • Comunicaciones internas y externas. • Certificados. • Planillas.
Subproceso/operación	**MS02-P01-S03:** Generación y emisión de información especializada en materia de seguros	**MS02-P01-S03:** Procesamiento de información estadística en materia de Seguros
Productos del Subproceso/operación	**MS02-P01-S03:** • Informes • Reportes • Boletines estadísticos	**MS02-P01-S03:** • Notas • Informes • Comunicaciones internas

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 · Teléfono: (591-2) 2331212 · FAX: (591-2) 2312223
Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 · FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982
contactenos@aps.gob.bo · www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IRNORCA
Sistema de Gestión de la Calidad
Proceso de Fiscalización de Pensiones

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
	• Comunicaciones internas y externas	• Boletines estadísticos
Responsables del Subproceso/operación	**MS02-P01-S03:** • 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 • Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)	**MS02-P01-S03:** • Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)
Subproceso/operación	**MS02-P01-S04:** Regulación en Materia de Seguros	(Eliminado)
Subproceso/operación	-	**MS02-P01-S01:** Supervisión, Monitoreo y Control de operaciones en materia de LGI/FT y FPADM.
Productos del Subproceso/operación	-	**MS02-P01-S01:** • Informes • Comunicaciones internas y externas • Planillas
Responsables del Subproceso/operación	-	**MS02-P01-S01:** • Unidad de Supervisión de Seguros I • Unidad de Supervisión de Seguros II • Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros

Modificaciones a la Ficha de Procesos MS02-P02

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Objetivo:	Fiscalizar a los operadores del mercado seguros mediante la supervisión in situ y extra situ para dar cumplimiento a la normativa vigente.	Fiscalizar a los operadores del mercado seguros mediante la supervisión in situ para dar cumplimiento a la normativa vigente.
Subproceso/operación	**MS02-P02-S01:** Fiscalización y Supervisión extra situ en el Mercado Asegurador	(Eliminado)
Subproceso/operación	**MS02-P02-S02:** Fiscalización y Supervisión in situ en el Mercado Asegurador	**MS02-P02-S01:** Fiscalización de Seguros in situ.
Subproceso/operación	**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.	(Eliminado)

Es importante aclarar que, los ajustes realizados a las diferentes Fichas de Procesos, conllevará a ajustes adicionales en el contenido del Manual de Procesos, Red de Procesos, Codificaciones que ameriten y otros, a fin de que estos guarden relación con las modificaciones realizadas.

- ***Unidad de Normas y Estadísticas***

En el caso de la UNE, resultado del ajuste a las fichas de los procesos MS01-P01 y MS02-P01, amerita la adición de las siguientes dos fichas de procesos, incluyendo las codificaciones correspondientes:

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394967- (591-3) 3394982
contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IRAM
Sistema de Gestión de la Calidad Proceso de Fiscalización de Pensiones

Ficha de Procesos MS01-P03

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Nombre del Proceso:	-	Regulación normativa para la Seguridad Social de Largo Plazo
Macroproceso al que pertenece:	-	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo
Objetivo:	-	Regular las actividades del Sistema Integral de Pensiones a través de la emisión de reglamentación especifica y normativa prudencial de carácter general.
Área/Unidad Responsable:	-	Unidad de Normas y Estadísticas
Proveedores:	-	• Dirección de Pensiones de la APS • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación de la APS • Entidades externas
Insumos:	-	• Comunicaciones internas y externas • Informes técnicos • Proyectos normativos o Formularios
Productos:	-	• Comunicaciones internas • Proyecto de normativa regulatoria
Usuarios:	-	• Dirección de Pensiones de la APS • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación de la APS • Entidades reguladas
Subproceso/operación	-	**MS01-P03-S01:** Emisión de normativa regulatoria
Productos del Subproceso/operación	-	**MS01-P03-S01:** • Comunicaciones internas • Informes • Formularios • Proyecto de Normativa Regulatoria
Unidad Responsable del Subproceso/Operación:	-	**MS01-P03-S01:** • Unidad de Normas y Estadísticas

Ficha de Procesos MS02-P03

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Nombre del Proceso:	-	Regulación normativa del Mercado de Seguros
Macroproceso al que pertenece:	-	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros
Objetivo:	-	Regular las actividades del Mercado de Seguros a través de la emisión de reglamentación especifica y normativa prudencial de carácter general.
Área/Unidad Responsable:	-	Unidad de Normas y Estadísticas
Proveedores:	-	• Dirección de Seguros de la APS • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación de la APS • Entidades externas
Insumos:	-	• Comunicaciones Internas y Externas • Informes técnicos • Proyecto normativo o Formulario
Productos:	-	• Comunicaciones internas • Proyecto de normativa regulatoria

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223

Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982

contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
Sistema de Gestión de la Calidad Proceso de Fiscalización de Pensiones

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Usuarios:	-	• Dirección de Seguros de la APS • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación de la APS • Entidades Reguladas
Subproceso/operación	-	**MS02-P03-S01:** Emisión de normativa regulatoria
Productos del Subproceso/operación	-	**MS02-P03-S01:** • Comunicaciones internas • Informes • Formularios • Proyecto de Normativa Regulatoria
Unidad Responsable del Subproceso/Operación:	-	**MS02-P03-S01:** Unidad de Normas y Estadísticas

Es importante aclarar que, la adición de los Procesos MS01-P03 y MS02-P03 y sus subprocesos, conllevará a ajustes adicionales en el contenido del Manual de Procesos, Red de Procesos, Codificaciones que ameriten y otros, a fin de que estos guarden relación con las modificaciones realizadas.

- ***Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos***

Resultado de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la APS, amerita la adición de la siguiente ficha de procesos:

Ficha de Procesos MAs01-P07

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
Nombre del Proceso:	-	Gestión de la Calidad
Macroproceso al que pertenece:	-	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control
Objetivo:	-	Promover la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, en los procesos asesoramiento, sustantivos y administrativos comprendidos dentro del alcance del SGC de la APS, conforme a la norma ISO 9001 y normativa institucional aplicable.
Área/Unidad Responsable:	-	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
Proveedores:	-	• Dirección Ejecutiva • Dirección de Pensiones • Dirección de Seguros • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación • Áreas y unidades organizacionales de la APS (Dueños de Procesos) • Organismo de certificación
Insumos:	-	• Requisitos de la norma ISO 9001 • Normativa institucional • Información relacionada al SGC • Resultados de auditorías internas y externas del SGC • Documentos Normativos Internos del SGC • Indicadores de desempeño (Ficha del Indicador) • Análisis de contexto (FODA)
Productos:	-	• Oportunidades gestionadas • Cambios en el SGC implementados • Auditorías internas realizadas

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982
contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IRNOR
Sistema de Gestión de la Calidad Proceso de Fiscalización de Pensiones

Descripción	DICE (MP VIGENTE)	DEBE DECIR (MP MODIFICADO)
		• Actas de revisión por la Alta dirección • No conformidades tratadas y acciones correctivas verificadas • Actividades de mejora continua
Usuarios:	-	• Dirección Ejecutiva • Dirección de Pensiones • Dirección de Seguros • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación • Áreas y unidades organizacionales de la APS (Dueños de Procesos) • Organismo de certificación
Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S01:** Gestión de oportunidades del SGC
Productos del Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S01:** • Matriz de oportunidades
Unidad Responsable del Subproceso/Operación:	-	**MAs01-P07-S01:** • Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S02:** Planificación de cambios en el SGC
Productos del Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S02:** • Cambios planificados e implementados
Unidad Responsable del Subproceso/Operación:	-	**MAs01-P07-S02:** • Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S03:** Auditoria interna del SGC
Productos del Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S03:** • Informes de auditoria del SGC
Unidad Responsable del Subproceso/Operación:	-	**MAs01-P07-S03:** • Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S04:** Revisión por la Alta Dirección
Productos del Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S04:** • Acta de revisión con resultados, decisiones y acciones estratégicas
Unidad Responsable del Subproceso/Operación:	-	**MAs01-P07-S04:** • Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S05:** Gestión del Tratamiento de no conformidades y acciones correctivas
Productos del Subproceso/operación	-	**MAs01-P07-S05:** • Registro de No Conformidades, análisis de causas, acciones correctivas y seguimiento
Unidad Responsable del Subproceso/Operación:	-	**MAs01-P07-S05:** • Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

Conforme lo concluido y considerando los cambios realizados por las áreas y unidades organizacionales de la APS al Manual de Organización y Funciones y Manual de Procesos y en cumplimiento al Reglamento de Documentos Normativos Internos vigente, corresponde la emisión de una nueva versión para ambos Manuales y la correspondiente codificación, de acuerdo al siguiente cuadro:

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394497- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394497- (591-3) 3394982,
contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IBNORCA
Sistema de Gestión de la Calidad
Proceso de Fiscalización de Pensiones

- ***Manual de Organización y Funciones de la APS:***

APROBACIÓN DEL MANUAL VIGENTE		MANUAL MODIFICADO	
RAI de Aprobación	Versión	Código	Versión
RAI APS/029/2024 de fecha 11/07/2024	Versión 7	MN-A104-UPER-01	**Versión 8**

- ***Manual de Procesos de la APS:***

APROBACIÓN DEL MANUAL VIGENTE		MANUAL MODIFICADO	
RAI de Aprobación	Versión	Código	Versión
RAI APS/029/2024 de fecha 11/07/2024	Versión 3	MN-A104-UPER-02	**Versión 4**

En el caso de la Red de Procesos y Ficha de Procesos de la Dirección de Pensiones y la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos:

Red y Ficha de Procesos MS01-P01 (DP):

APROBACIÓN DEL MANUAL VIGENTE			MANUAL MODIFICADO
Descripción	RAI de Aprobación	Versión	Versión
Red de Procesos	RAI APS/029/2024 de fecha 11/07/2024	Versión 4	**Versión 5**
Ficha del Proceso	RAI APS/029/2024 de fecha 11/07/2024	Versión 4	**Versión 5**

Ficha de Procesos MAs01-P07 (UPER):

APROBACIÓN DEL MANUAL VIGENTE			MANUAL MODIFICADO
Descripción	RAI de Aprobación	Versión	Versión
Ficha del Proceso	-	-	**Versión 1**

Que, mediante Informe Legal APS-DJ-INF-62-2025 de 21 de mayo de 2025 la Dirección Jurídica concluye y recomienda; *"(...) la solicitud efectuada por la Analista de Organización Administrativa sobre la Modificación al Manual de Organización y Funciones y el Manual de Procesos, plasmada en el informe APS-UPER-INF-40-2025 fueron revisados en sus contenidos y formas por la Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos, misma que se encuentra enmarcada en el RE-SOA aprobado por RAI APS/08-2023 de 6 de febrero de 2023 y el Manual para el Análisis, Diseño e Implantación del Diseño Organizacional (MADI) aprobado con RAI APS/36-2023 de 28 de abril de 2023 por lo que esta Unidad ha procedido a la asignación de códigos de acuerdo a la Guía de Elaboración y/o Actualización de Procedimientos aprobada por Resolución Administrativa Interna APS/15-2023 y Procedimiento para la Elaboración y/o Actualización de Procedimientos aprobado por Resolución Administrativa Interna APS/22-2023, en tal sentido, en función de la normativa señalada precedentemente, se concluye en que no existen observaciones de índole legal para la aprobación del Manual de Organización y Funciones Versión 8 y el Manual de Procesos Versión 4 dentro del cual se incluyen la Red de Procesos y Fichas de Procesos con las correspondientes codificaciones asignadas por la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos (...)"* recomienda: *"(...) su aprobación a través de Resolución Administrativa Interna suscrita por Directora Ejecutiva (Máxima Autoridad) (...)".*

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N°73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223

Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni N°20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982

contactanos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IBNORCA
Sistema de Gestión de la Calidad
Proceso de Fiscalización de Pensiones

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Suprema Nº 27605 de 20 de septiembre de 2021, la Lic. María Esther Cruz López fue designada como Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

POR TANTO:

LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS – APS, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Manual de Organización y Funciones (MOF) Versión 8 y, el Manual de Procedimientos (MP) Versión 4, los cuáles forman parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Forman parte indivisible de la presente Resolución, los informes: APS-UPER-INF-40-2025 de 20 de mayo de 2025 y APS-DJ-INF-62-2025 de 21 de mayo de 2025 y anexos correspondientes.

TERCERO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa Interna APS/029/2024 de 11 de julio de 2024.

CUARTO.- La Dirección General de Operaciones,y la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos de la Entidad, en coordinación de las Direcciones correspondientes, deberán prever los actos necesarios para su aplicación en función de lo establecido en normativa vigente.

Regístrese, notifíquese y archívese.

María Esther Cruz López
DIRECTORA EJECUTIVA
Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros - APS

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz Nº73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
Regional - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni Nº20 (Frente al Palacio de Justicia), Edificio Casanovas, Piso 2, Of. 2
Teléfonos: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982 FAX: (591-3) 3394997- (591-3) 3394982
contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo

NB/ISO 9001
IBNORCA
Sistema de Gestión de la Calidad
Proceso de Fiscalización de Pensiones

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PROCESOS

Código: MN-A104-UPER-02
Versión 4

Mayo 2025

MANUAL DE PROCESOS

IDENTIFICACIÓN DE LA NORMATIVA

INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre del Documento:	**MANUAL DE PROCESOS**
Código:	**MN-A104-UPER-02**
Versión:	**4**
Área y/o Unidad emisora:	**Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos**

CONTROL DE EMISIÓN DE LA NORMATIVA

	Cargo	Firma	Sello
Elaborado/ Modificado por:	Analista de Organización Administrativa		Noemi Sofia Sacari Quino
Revisado por:	Jefe de Planificación Estratégica y Riesgos		Silvia Eugenia Coronel Quitbert JEFE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS
Aprobado por:	Director Ejecutivo		María Esther Cruz López DIRECTORA EJECUTIVA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

CONTROL DE VERSIONES Y MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Descripción
1	08/04/2022	Manual de Procesos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros Aprobado mediante RAI APS/033-2022
2	06/12/2022	Manual de Procesos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros Aprobado mediante RAI APS/106-2022
Modjficación	16/05/2024	Manual de Procesos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros Aprobado mediante RAI APS/020/2024
3	11/07/2024	Manual de Procesos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros Aprobado mediante RAI APS/029/2024
4	21/05/2025	Manual de Procesos Aprobado mediante RAI APS/032/2025

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETIVO 4
3. ALCANCE 4
4. VALIDACIÓN Y APROBACIÓN 4
5. DISPOSICIONES LEGALES 4
6. MISIÓN, VISIÓN Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES 4
7. ASPECTOS CONSIDERADOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES 5
7.1. Definición de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos/Operaciones 5
7.2. Clasificación de Macroprocesos 6
8. MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS/OPERACIONES DE LA APS 7
8.1. Mapa de Macroprocesos de la APS 7
8.2. Red de Procesos 7
8.3. Fichas de Procesos 12

MANUAL DE PROCESOS

1. 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"*.

2. OBJETIVO

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, presentar la articulación de los macroprocesos, procesos y subprocesos/operaciones y su complementación con los procedimientos vigentes de cada área y unidad organizacional, cuya aplicación permite la provisión de servicios a los usuarios.

3. ALCANCE

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

4. 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.

5. DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley Nº 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).
- Resolución Administrativa Interna APS/08-2023 de 06 de febrero de 2023, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la APS, vigente.

6. MISIÓN, VISIÓN Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

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.*

7. 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).

7.1. 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:

a) **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.

b) **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.

c) **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.

7.2. Clasificación de Macroprocesos

La clasificación de los macroprocesos es la siguiente:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

8. 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:

8.1. Mapa de Macroprocesos de la APS

Imagen 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 Imagen 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.

8.2. 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:

Cuadro N°1
Codificación

Código del Macroproceso	Código del Proceso	Código del Subproceso/Operación
MS01	P01	S01

- **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:

a) Macroprocesos de Asesoramiento (MAs)

Cuadro N°2
Red de Procesos – Macroprocesos de Asesoramiento (MAs)

Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
MAs01 Asesoramiento en Gestión Institucional y Control	MAs01-P01 Planificación	MAs01-P01-S01 Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P01-S02 Seguimiento, evaluación y ajuste al PEI	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P01-S03 Elaboración del programa de operaciones anual	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P01-S04 Seguimiento y evaluación a la ejecución del programa de operaciones anual	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
	MAs01-P02 Organización Administrativa	MAs01-P02-S01 Análisis organizacional	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P02-S02 Diseño o rediseño organizacional	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P02-S03 Implantación del diseño o rediseño organizacional	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
	MAs01-P03 Gestión de Riesgos y Continuidad Operativa	MAs01-P03-S01 Gestión de riesgos	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P03-S02 Gestión de la continuidad operativa	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
	MAs01-P04 Asesoramiento y Gestión Jurídica	MAs01-P04-S01 Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de pensiones	Dirección Jurídica - Unidad Jurídica de Pensiones

Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
		MAs01-P04-S02 Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de seguros	Dirección Jurídica - Unidad Jurídica de Seguros
		MAs01-P04-S03 Asesoramiento y/o gestión jurídica en procesos de liquidación forzosa y quiebra	Dirección Jurídica - Unidad Jurídica de Liquidaciones
		MAs01-P04-S04 Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia administrativa	Dirección Jurídica
	MAs01-P05 Control Interno Posterior	**MAs01-P05-S01** Ejecución de auditorías, seguimiento y otras actividades de auditoría interna	Dirección Ejecutiva - Unidad de Auditoría Interna
	MAs01-P06 Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	**MAs01-P06-S01** Transparencia y acceso a la información	Dirección Ejecutiva - Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
		MAs01-P06-S02 Rendición pública de cuentas y control social	Dirección Ejecutiva - Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
		MAs01-P06-S03 Ética Pública	Dirección Ejecutiva - Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
		MAs01-P06-S04 Lucha contra la corrupción	Dirección Ejecutiva - Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
	MAs01-P07 Gestión de la Calidad	**MAs01-P07-S01** Gestión de oportunidades del SGC	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P07-S02 Planificación de cambios en el SGC	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P07-S03 Auditoría interna del SGC	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P07-S04 Revisión por la Alta Dirección	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
		MAs01-P07-S05 Gestión del Tratamiento de no conformidades y acciones correctivas	Dirección Ejecutiva - Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

b) Macroprocesos Sustantivos (MS)

Cuadro N°3
Red de Procesos – Macroprocesos Sustantivos (MS)

Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
MS01 Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la	**MS01-P01** Supervisión y control a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo	**MS01-P01-S01** Supervisión y control del aseguramiento en la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP)	Dirección de Pensiones - Unidad de Supervisión de Operaciones
		MS01-P01-S02 Supervisión y control de la recaudación efectuada en la SSLP	Dirección de Pensiones - Unidad de Supervisión de Operaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Silvia Eugenia Coronel Quitbert JEFE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	María Esther Cruz López DIRECTORA EJECUTIVA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
Seguridad Social de Largo Plazo		**MS01-P01-S03** Supervisión y control de la información financiera y contable de los fondos de la SSLP	Dirección de Pensiones - Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero
		MS01-P01-S04 Supervisión y control de la mora generada en la SSLP	Dirección de Pensiones - Unidad de Supervisión de Operaciones
		MS01-P01-S05 Supervisión y control de la Renta Dignidad y Gastos Funerales	Dirección de Pensiones - Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		MS01-P01-S06 Supervisión y control de las inversiones de los fondos de la SSLP	Dirección de Pensiones - Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero
		MS01-P01-S07 Supervisión y control de la Prestación de Vejez y Solidaria de Vejez	Dirección de Pensiones - Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		MS01-P01-S08 Supervisión y control de la Prestación por Riesgos	Dirección de Pensiones - Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
		MS01-P01-S09 Procesamiento de información estadística de la Seguridad Social de Largo Plazo	Dirección Ejecutiva - Unidad de Normas y Estadísticas
	MS01-P02 Fiscalización de pensiones	**MS01-P02-S01** Fiscalización 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
	MS01-P03 Regulación normativa para la Seguridad Social de Largo Plazo	**MS01-P03-S01** Emisión de normativa regulatoria	Dirección Ejecutiva - Unidad de Normas y Estadísticas
MS02 Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros	**MS02-P01** Supervisión y control a los operadores del Mercado de Seguros	**MS02-P01-S01** Supervisión, Monitoreo y Control de operaciones en materia de LGI/FT y FPADM.	Dirección de Seguros - Unidad de Supervisión de Seguros I - Unidad de Supervisión de Seguros II - Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros
		MS02-P01-S02 Supervisión, Monitoreo y Control de operaciones en materia de Seguros (solvencia)	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
		MS02-P01-S03 Procesamiento de información estadística en materia de Seguros	Dirección Ejecutiva - Unidad de Normas y Estadísticas
	MS02-P02 Fiscalización de Seguros	**MS02-P02-S01** Fiscalización de seguros in situ	Dirección de Seguros - Unidad de Supervisión de Seguros I - Unidad de Supervisión de Seguros II - Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Noemí Sofía Sanz Quino	Silvia Eugenia Coronel Quirbert JEFE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	María Esther Cruz López DIRECTORA EJECUTIVA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

Macroprocesos	Procesos	Subproceso/Operaciones	Área/Unidad Responsable
	MS02-P03 Regulación normativa del Mercado de Seguros	**MS02-P03-S01** Emisión de normativa regulatoria	Dirección Ejecutiva - Unidad de Normas y Estadísticas
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	**MS03-P01-S01** Defensa y Protección al Ciudadano	Dirección Ejecutiva - Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
		MS03-P01-S02 Programación, ejecución y seguimiento de inspecciones a plataformas de atención, brigadas y gestión de aplicación de pruebas de conocimientos técnicos a las entidades reguladas.	Dirección Ejecutiva - Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
	MS03-P02 Gestión de Comunicación Institucional	**MS03-P02-S01** Ejecución de las campañas institucionales de comunicación	Dirección Ejecutiva - Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
		MS03-P02-S02 Ejecución de eventos de socialización y/o educación en materia de pensiones y seguros	Dirección Ejecutiva - Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación

c) Macroprocesos Administrativos (MAd)

Cuadro N°4
Red de Procesos – Macroprocesos Administrativos (MAd)

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Silvia Eugenia Coronel Quiroga JEFA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	María Esther Cruz López DIRECTORA EJECUTIVA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

Macroprocesos	Procesos	Subprocesos/Operaciones	Área/Unidad Responsable
		MAd01-P03-S05 Registro de personal	Dirección General de Operaciones -Unidad de Talento Humano
	MAd01-P04 Gestión del Sistema de Tesorería	**MAd01-P04-S01** Recaudación de recursos	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
		MAd01-P04-S02 Administración de recursos	Dirección General de Operaciones -Unidad Financiera
	MAd01-P05 Presupuesto	**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

8.3. 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

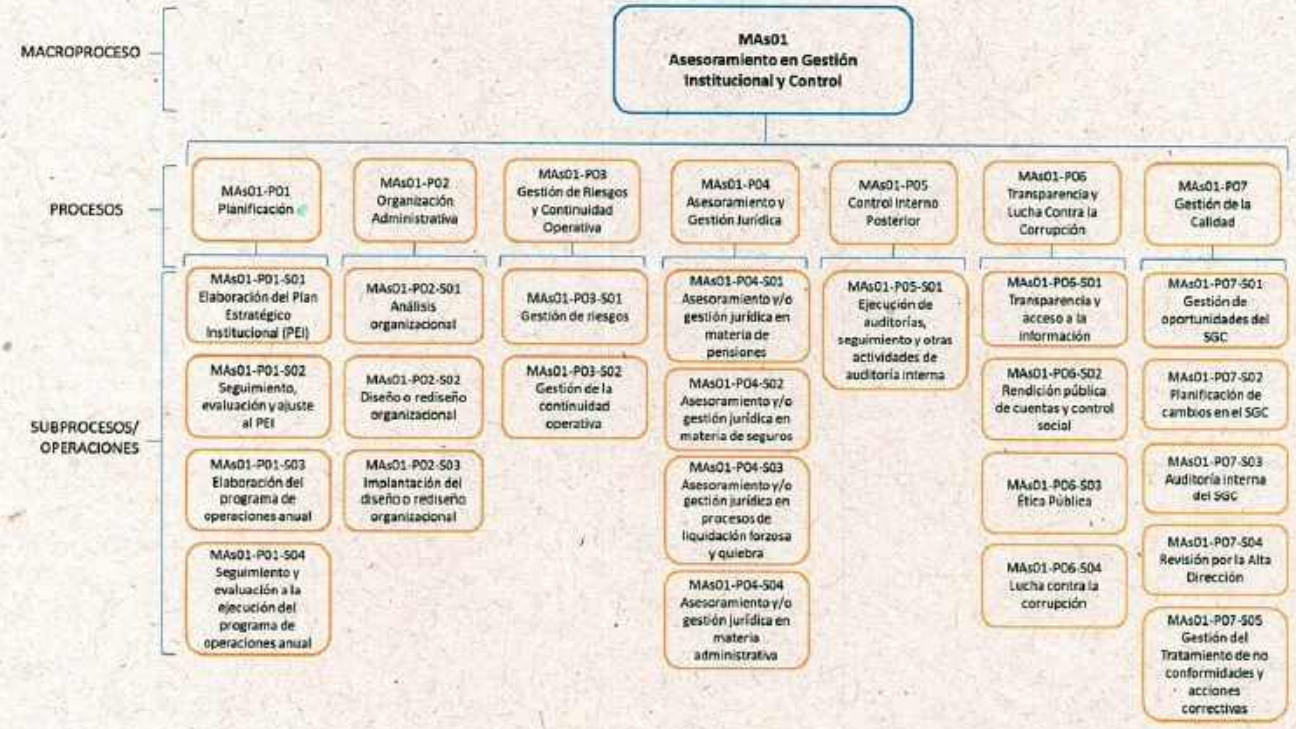
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros	Silvia Eugenia Coronel Quisbert JEFE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	María Esther Cruz López DIRECTORA EJECUTIVA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PROCESOS

MACROPROCESO: MAs01

ASESORAMIENTO EN GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CONTROL



VERSIÓN 4

GESTIÓN 2025

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
		MAs01-P07	Gestión de la Calidad	MAs01-P07-S01	Gestión de oportunidades del SGC
				MAs01-P07-S02	Planificación de cambios en el SGC
				MAs01-P07-S03	Auditoría interna del SGC
				MAs01-P07-S04	Revisión por la Alta Dirección
				MAs01-P07-S05	Gestión del Tratamiento de no conformidades y acciones correctivas

VALIDACIÓN UPER: FIRMA Y SELLO
Alba Eugenia Coronel Quisbert JEFE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS Superintendencia de Fiscalización y Control 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
Abog. Moisés Emilio Arévalo Cabrera JEFE JURÍDICO DE LIQUIDACIONES R.P.A. 4321437 MEAC Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Giovanna P. Yépez Ríos JEFE JURÍDICO DE PENSIONES R.P.A. N° 3115716 GPYR Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Abog. Rolando Chávez Mercado JEFE JURIDICO DE SEGUROS RPA N° 4814015 RCM Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Américo Marcelo Machicado Vera DIRECTOR JURIDICO R.P.A. N° 3471690 AMMV 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 auditorias, 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 CORRUPCION Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Planificación
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control
OBJETIVO	Realizar la elaboración, seguimiento, evaluación del PEI y el POA de la institución.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

PROVEEDORES	INSUMOS
• Dirección Ejecutiva • Áreas y unidades organizacionales de la APS • Ministerio de Economía y Finanzas Públicas • Ministerio de Planificación del Desarrollo	• Planes de Desarrollo • Lineamientos y políticas institucionales • Directrices de órganos rectores • Plan Estratégico Institucional (PEI) • Programa de Operaciones Anual (POA) • Seguimiento y evaluación al POA
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Plan Estratégico Institucional elaborado, evaluado y ajustado • Programa de Operaciones Anual (POA) elaborado, evaluado y ajustado	• Dirección Ejecutiva • Áreas y unidades organizacionales de la APS • Ministerio de Economía y Finanzas Públicas • Ministerio de Planificación del Desarrollo

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAs01-P01-S01	Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI)	• Plan Estratégico Institucional (PEI) elaborado	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P01-S02	Seguimiento, evaluación y ajuste al PEI	• Informe de seguimiento y evaluación • Plan Estratégico Institucional (PEI) ajustado	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P01-S03	Elaboración del programa de operaciones anual	• Programa de Operaciones Anual (POA) elaborado	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P01-S04	Seguimiento y evaluación a la ejecución del programa de operaciones anual	• Seguimiento y evaluación al POA • Ajustes al POA	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

VALIDACIÓN UPER: FIRMA Y SELLO

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Organización Administrativa
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control
OBJETIVO	Realizar el análisis, diseño y seguimiento a la implantación de la estructura organizacional de la APS.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS	• Plan Estratégico Institucional (PEI) • Programa de Operaciones Anual (POA) • Resultados de gestión • Solicitudes y propuestas de diseño o rediseño organizacional • Plan de implantación
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Análisis organizacional • Estructura organizacional diseñada o rediseñada • Manual de Organización y Funciones (MOF) • Manual de Procesos (MP) • Procedimientos • Seguimiento a la implantación del diseño o rediseño	• Dirección Ejecutiva • Áreas y unidades organizacionales de la APS

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAs01-P02-S01	Análisis organizacional	• Análisis organizacional o análisis organizacional coyuntural	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P02-S02	Diseño o rediseño organizacional	• Estructura organizacional diseñada o rediseñada • Manual de Organización y Funciones (MOF) • Manual de Procesos (MP) • Procedimientos • Guías • Instructivos • Formularios	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
Mas01-P02-S03	Implantación del diseño o rediseño organizacional	• Plan de Implantación • Seguimiento a la implantación organizacional	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

VALIDACIÓN UPER: FIRMA Y SELLO
Silvia Eugenia Coronel Quisbert JEFE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Riesgos y Continuidad Operativa
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control
OBJETIVO	Analizar y establecer medidas preventivas, reactivas y correctivas.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS	• Información para evaluar riesgos en procesos
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Mapeo de riesgos identificados • Planes de tratamiento y protocolos de continuidad operativa	• Áreas y unidades organizacionales de la APS

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAs01-P03-S01	Gestión de riesgos	• Asesoramiento y apoyo técnico a las áreas y unidades organizacionales en temas de gestión de riesgos • Perfil de riesgos • Mapas de riesgos de la APS • Planes de tratamiento de riesgos • Informe de riesgos materializados	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
Mas01-P03-S02	Gestión de la continuidad operativa	• Asesoramiento y apoyo técnico a las áreas y unidades organizacionales en temas de gestión de continuidad operativa • Protocolos de continuidad operativa	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

VALIDACIÓN UPER: FIRMA Y SELLO

Silvia Eugenia Coronel Quintbert
JEFE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS
Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de la Calidad
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control
OBJETIVO	Promover la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, en los procesos asesoramiento, sustantivos y administrativos comprendidos dentro del alcance del SGC de la APS, conforme a la norma ISO 9001 y normativa institucional aplicable.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

PROVEEDORES	INSUMOS
• Dirección Ejecutiva • Dirección de Pensiones • Dirección de Seguros • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación • Áreas y unidades organizacionales de la APS (Dueños de Procesos) • Organismo de certificación	• Requisitos de la norma ISO 9001 • Normativa institucional • Información relacionada al SGC • Resultados de auditorías internas y externas del SGC • Documentos Normativos Internos del SGC • Indicadores de desempeño (Ficha del Indicador) • Análisis de contexto (FODA)
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Oportunidades gestionadas • Cambios en el SGC implementados • Auditorías internas realizadas • Actas de revisión por la Alta dirección • No conformidades tratadas y acciones correctivas verificadas • Actividades de mejora continua	• Dirección Ejecutiva • Dirección de Pensiones • Dirección de Seguros • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación • Áreas y unidades organizacionales de la APS (Dueños de Procesos) • Organismo de certificación

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAs01-P07-S01	Gestión de oportunidades del SGC	• Matriz de oportunidades	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P07-S02	Planificación de cambios en el SGC	• Cambios planificados e implementados	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P07-S03	Auditoría interna del SGC	• Informes de auditoría del SGC	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAs01-P07-S04	Revisión por la Alta Dirección	• Acta de revisión con resultados, decisiones y acciones estratégicas	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos
MAs01-P07-S05	Gestión del Tratamiento de no conformidades y acciones correctivas	• Registro de No Conformidades, análisis de causas, acciones correctivas y seguimiento	Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos

VALIDACIÓN UPER: FIRMA Y SELLO
Silvia Eugenia Coronel Quichert JEFE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RIESGOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Asesoramiento y Gestión Jurídica
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control
OBJETIVO	Proveer de asesoramiento legal a las áreas y unidades organizacionales de la APS en materia de pensiones, seguros y en temas administrativos.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección Jurídica

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Regulados, personas naturales o jurídicas • Entidades públicas o privadas • Instituciones del Órgano Judicial	• Normativa vigente • Consultas y solicitudes de criterio legal interna y externa • Información de los procesos judiciales
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Resoluciones Administrativas Internas, Resoluciones Administrativas, informes, contratos, comunicaciones internas y externas, certificaciones y otros	• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Regulados, personas naturales o jurídicas • Entidades públicas o privadas

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	• Informes • Comunicaciones internas y externas • Certificados • Memoriales • Proyecto de Resolución Administrativa	Unidad Jurídica de Pensiones
MAs01-P04-S02	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia de seguros	• Informes • Certificados • Comunicaciones internas y externas • Memoriales • Proyecto de Resolución Administrativa y Circulares	Unidad Jurídica de Seguros
MAs01-P04-S03	Asesoramiento y/o gestión jurídica en procesos de liquidación forzosa y quiebra	• Informes • Certificados • Comunicaciones internas y externas • Memoriales • Proyecto de Resolución Administrativa y Resolución Administrativa Interna • Contratos	Unidad Jurídica de Liquidaciones

CÓDIGO	SUBPROCESO/ OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAs01-P04-S04	Asesoramiento y/o gestión jurídica en materia administrativa	• Informes • Contratos • Comunicaciones internas y externas • Memoriales • Proyecto de Resolución Administrativa Interna	Dirección Jurídica

VALIDACIÓN DJ: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES	DIRECCIÓN
Abog. Moises Benito Arevalo Cabrera JEFE JURIDICO DE LIQUIDACIONES R.P.A. 4811487 MEAC Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Giovanna P. Yépez Ríos JEFE JURÍDICO DE PENSIONES R.P.A. N° 3115716 GPYR Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Abg. Rolando Chávez Mercado JEFE JURIDICO DE SEGUROS RPA N° 4814015 RCM Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Arturo Martín Machicado Vera DIRECTOR JURÍDICO R.P.A. N° 3471690 AMMV Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Control Interno Posterior
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control
OBJETIVO	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.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Auditoría Interna

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Contraloría General del Estado	• Normativa legal, técnica y administrativa • Operaciones y actividades ejecutadas por las áreas y unidades organizacionales de la APS • Historial de Auditorías
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Comunicaciones de resultados a través de Informes de Auditoría	• Dirección Ejecutiva • Contraloría General del Estado • Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (Ente Tutor)

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	• Informes de Auditoría • Legajos de papeles de trabajo	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

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Asesoramiento en Gestión Institucional y Control
OBJETIVO	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.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional • Personas naturales y/o jurídicas	• Normativa vigente • Directrices y lineamientos en materia de transparencia y lucha contra la corrupción • Información institucional • Información de casos específicos
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• 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	• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Servidores y/o ex servidores públicos • Personas naturales y/o jurídicas • Actores sociales y/o control social

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAs01-P06-S01	Transparencia y acceso a la información	• Políticas, programas y mecanismos que promuevan la transparencia Institucional y prevención de actos de corrupción dentro de la APS • Políticas, programas y mecanismos que promuevan el acceso a la información pública de la APS, salvo en los casos determinados en normativa	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
MAs01-P06-S02	Rendición pública de cuentas y control social	• Mecanismos que promuevan la Rendición Pública de Cuentas • Mecanismos para la participación ciudadana y control social	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

Abog. Danilo Mejía Mansilla

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAs01-P06-S03	Ética Pública	• Políticas, programas, normativa y mecanismos que promuevan la ética pública en las servidoras y servidores de la entidad	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
MAs01-P06-S04	Lucha contra la corrupción	• Gestión de denuncias por posibles actos de corrupción	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

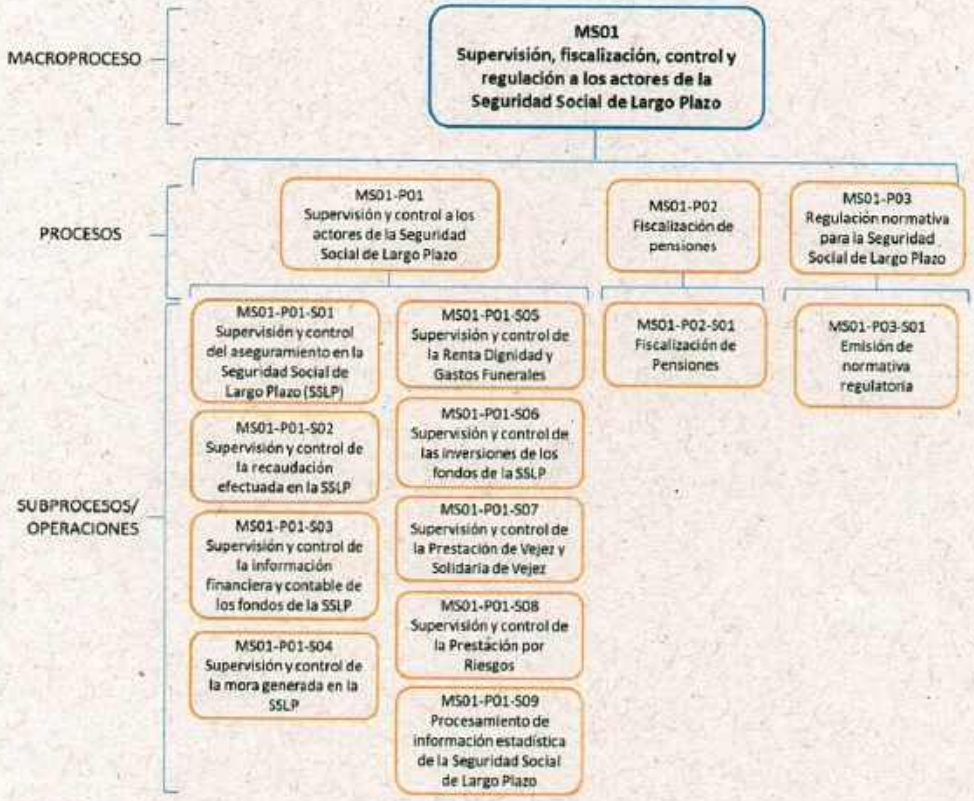
VALIDACIÓN UTLCC: FIRMA Y SELLO
Abog. Danilo Mejía Mansilla RESPONSABLE DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PROCESOS

MACROPROCESO: MS01

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



VERSIÓN 4

GESTIÓN 2025

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 y control a los actores 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	Supervisión y control de las inversiones de los fondos de la SSLP
				MS01-P01-S07	Supervisión y control de la Prestación de Vejez y Solidaria de Vejez
				MS01-P01-S08	Supervisión y control de la Prestación por Riesgos
				MS01-P01-S09	Procesamiento de información estadística de la Seguridad Social de Largo Plazo
		MS01-P02	Fiscalización de pensiones	MS01-P02-S01	Fiscalización de Pensiones
		MS01-P03	Regulación normativa para la Seguridad Social de Largo Plazo	MS01-P03-S01	Emisión de normativa regulatoria

VALIDACIÓN DP Y UNE: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES DP	DP Y UNE
Cecilia Claudia Cornejo Troche JEFE DE SUPERVISIÓN DE INVERSIONES Y CONTROL FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Patricia Alejandra Navarro Lopez JEFE DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Alfonso Julio Arguedas Ninja JEFE DE SUPERVISIÓN DE PRESTACIONES Y BENEFICIOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Javier Alejandro Vásquez Agramont DIRECTOR DE PENSIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Veronica Esperanza Bustillos Pardo JEFE DE NORMAS Y ESTADÍSTICAS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Supervisión y control a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo
OBJETIVO	Supervisar y controlar a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo, para que todas las actividades del Sistema Integral de Pensiones se realicen en cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Pensiones Unidad de Normas y Estadísticas

PROVEEDORES	INSUMOS
• Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP) • Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo • Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) • Asegurados y Derechohabientes • Beneficiarios de la Renta Dignidad • Empleadores Públicos y Privados • Tribunal Medico Calificador de la Gestora • Entidad de Depósito de Valores • Bolsa Boliviana de Valores	• Información remitida por la Gestora y otras entidades • Base de Datos • Información Estadística
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Informes, reportes, notas internas y externas.	• Áreas y/o Unidades Organizacionales de la APS • Ministerio de Economía y Finanzas Públicas • Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) • Asegurados y Derechohabiente, • Beneficiarios de la Renta Dignidad • Empleadores Públicos y Privados • Otras entidades

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)	• Notas internas y externas • Informes • Circulares	• Unidad de Supervisión de Operaciones
MS01-P01-S02	Supervisión y control de la recaudación efectuada en la SSLP	• Notas internas y externas • Informes • Circulares	• Unidad de Supervisión de Operaciones
MS01-P01-S03	Supervisión y control de la información financiera y contable de los fondos de la SSLP	• Notas internas y externas • Informes • Circulares	• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS01-P01-S04	Supervisión y control de la mora generada en la SSLP	• Notas internas y externas • Informes • Circulares	• Unidad de Supervisión de Operaciones
MS01-P01-S05	Supervisión y control de la Renta Dignidad y Gastos Funerales	• Notas internas y externas • Informes • Circulares	• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
MS01-P01-S06	Supervisión y control de las inversiones de los fondos de la SSLP	• Notas internas y externas • Informes • Circulares • Reporte de Inversiones	• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero
MS01-P01-S07	Supervisión y control de la Prestación de Vejez y Solidaria de Vejez	• Notas internas y externas • Informes • Circulares	• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
MS01-P01-S08	Supervisión y control de la Prestación por Riesgos	• Notas internas y externas • Informes • Circulares	• Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios
MS01-P01-S09	Procesamiento de información estadística de la Seguridad Social de Largo Plazo	• Notas • Informes • Comunicaciones internas • Boletines estadísticos • Información actualizada en la Web	• Unidad de Normas y Estadísticas (UNE)

VALIDACIÓN DP Y UNE: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES DP	DP Y UNE
Claudia Cornejo Troche JEFE DE SUPERVISIÓN DE INVERSIONES Y CONTROL FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Patricia Alejandra Navarro Lopez JEFE DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Alfonso Julio Arequipa Nina JEFE DE SUPERVISIÓN DE PRESTACIONES Y BENEFICIOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Javier Alejandro Vásquez Agramont DIRECTOR DE PENSIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Veronica Esperanza Bustillos Patiño JEFE DE NORMAS Y ESTADÍSTICAS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Fiscalización de pensiones
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo
OBJETIVO	Fiscalizar procesos de las entidades reguladas en materia de pensiones para el cumplimiento de la normativa vigente
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Pensiones

PROVEEDORES	INSUMOS
• Entidad Fiscalizada	• Cronograma de fiscalización • Comunicación Interna o Externa • Base de Datos
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Informe de Fiscalización y/o de Cierre de Fiscalización	• Director de Pensiones

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS01-P02-S01	Fiscalización de Pensiones	• Informe de Fiscalización y/o Informe de Cierre de Fiscalización	• Unidad de Supervisión de Inversiones y Control Financiero • Unidad de Supervisión de Operaciones • Unidad de Supervisión de Pensiones y Beneficios

VALIDACIÓN DP: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES	DIRECCIÓN
Cynthia Claudia Cornejo Troche JEFE DE SUPERVISIÓN DE INVERSIONES Y CONTROL FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Patricia Alejandra Navarro Lopez JEFE DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Alfonso Julio Arzuquipa Nina JEFE DE SUPERVISIÓN DE PENSIONES Y BENEFICIOS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Javier Alejandro Vasquez Agramont DIRECTOR DE PENSIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

III. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Regulación normativa para la Seguridad Social de Largo Plazo
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los actores de la Seguridad Social de Largo Plazo
OBJETIVO	Regular las actividades del Sistema Integral de Pensiones a través de la emisión de reglamentación especifica y normativa prudencial de carácter general.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Normas y Estadísticas

PROVEEDORES	INSUMOS
• Dirección de Pensiones de la APS • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación de la APS • Entidades externas	• Comunicaciones internas y externas • Informes técnicos • Proyectos normativos o Formularios
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Comunicaciones internas • Proyecto de normativa regulatoria	• Dirección de Pensiones de la APS • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación de la APS • Entidades reguladas

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS01-P03-S01	Emisión de normativa regulatoria	• Comunicaciones internas • Informes • Formularios • Proyecto de Normativa Regulatoria	• Unidad de Normas y Estadísticas

VALIDACIÓN UNE: FIRMA Y SELLO

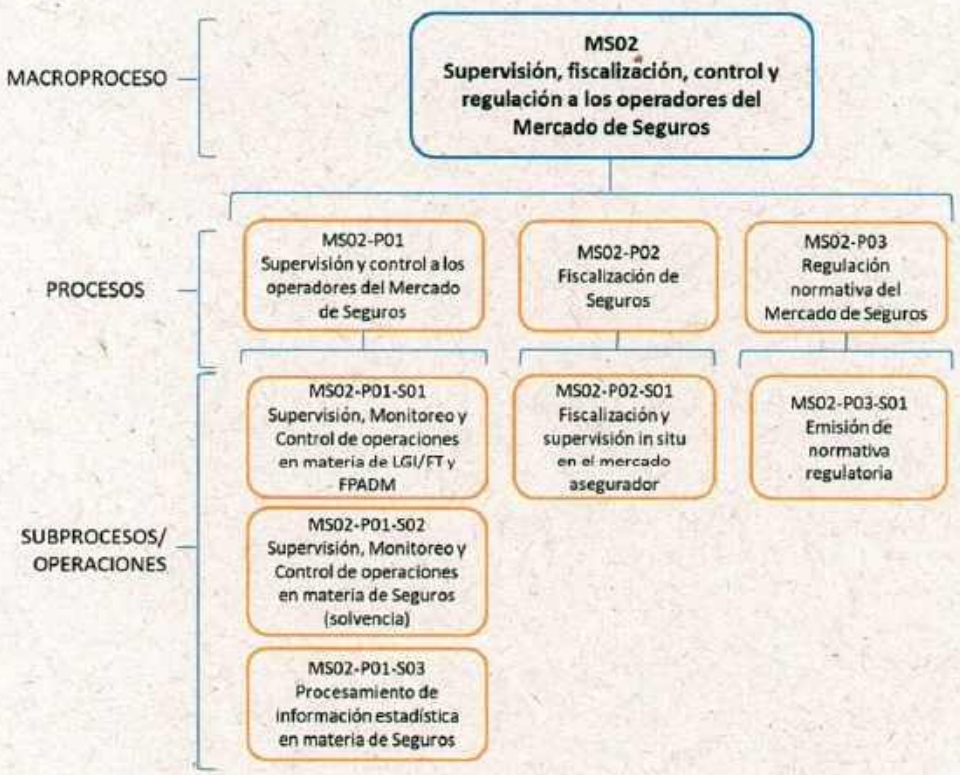
Verónica Esperanza Bustillos
JEFE DE NORMAS Y ESTADÍS
Autoridad de Fiscalización y C
de Pensiones y Seguros - A

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PROCESOS

MACROPROCESO: MS02

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



VERSIÓN 4

GESTIÓN 2025

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 y control a los operadores del Mercado de Seguros	MS02-P01-S01	Supervisión, Monitoreo y Control de operaciones en materia de LGI/FT y FPADM.
				MS02-P01-S02	Supervisión, Monitoreo y Control de operaciones en materia de Seguros (solvencia)
				MS02-P01-S03	Procesamiento de información estadística en materia de Seguros
		MS02-P02	Fiscalización de Seguros	MS02-P02-S01	Fiscalización de seguros in situ
		MS02-P03	Regulación normativa del Mercado de Seguros	MS02-P03-S01	Emisión de normativa regulatoria

VALIDACIÓN DS Y UNE: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES DS	DS Y UNE

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Supervisión y control a los operadores del Mercado de Seguros
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros
OBJETIVO	Supervisar y controlar a los Operadores del Mercado de Seguros, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Seguros Unidad de Normas y Estadísticas

PROVEEDORES	INSUMOS
• Dirección Ejecutiva • Áreas y unidades organizacionales de la APS • Instituciones públicas y privadas • Operadores del mercado de seguros • Ciudadanía en general	• Información enviada por los operadores del mercado de seguros • Solicitudes • Requerimientos

PRODUCTOS	USUARIOS
• Informes, comunicaciones internas y externas, certificados para operadores del mercado de seguros, entre otros	• Instituciones públicas y privadas • Operadores del mercado de seguros • Ciudadanía en general

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS02-P01-S01	Supervisión, Monitoreo y Control de operaciones en materia de LGI/FT y FPADM.	• Informes • Comunicaciones internas y externas • Planillas	• Unidad de Supervisión de Seguros I • Unidad de Supervisión de Seguros II • Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros
MS02-P01-S02	Supervisión, Monitoreo y Control de operaciones en materia de Seguros (solvencia)	• Informes • Comunicaciones internas y externas • Certificados • Planillas	• 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
MS02-P01-S03	Procesamiento de información estadística en materia de Seguros	• Notas • Informes • Comunicaciones internas • Boletines estadísticos	• Unidad de Normas y Estadísticas

VALIDACIÓN DS Y UNE: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES DS	DS Y UNE
Lidia ... Torrez, JEFE DE ... Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS; Diego Rodrigo Gómez Choque, JEFE DE SUPERVISIÓN DE SEGUROS I, Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS; Nelson ... Chavez Mendoza, JEFE DE SUPERVISIÓN DE SEGUROS II, Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS; Freddy Walter Fernández Arando, JEFE DE SUPERVISIÓN DE INVERSIONES DE SEGUROS, Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Alberto Samuel Rojas Cordero, DIRECTOR DE SEGUROS, Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS; Verónica Esperanza Bustillos Pardo, JEFE DE NORMAS Y ESTADÍSTICAS, Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

APS	MANUAL DE PROCESOS DIRECCIÓN DE SEGUROS	Código Proceso: MS02-P02 Versión: 4 Fecha: Mayo de 2025 Página: 1 de 1

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Fiscalización de Seguros
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros
OBJETIVO	Fiscalizar a los operadores del mercado seguros mediante la supervisión in situ para dar cumplimiento a la normativa vigente.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Seguros

PROVEEDORES	INSUMOS
• Dirección Ejecutiva • Áreas y unidades organizacionales de la APS • Instituciones públicas y privadas • Operadores del mercado de seguros • Ciudadanía en general	• Información enviada por los operadores del mercado de seguros • Solicitudes • Requerimientos • Reportes • Informes
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Informes • Planes de acción • Comunicaciones internas y externas	• Instituciones públicas y privadas • Operadores del mercado de seguros • Ciudadanía en general

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS02-P02-S01	Fiscalización de Seguros in situ.	• Informes • Comunicaciones internas y externas	• Unidad de Supervisión de Seguros I • Unidad de Supervisión de Seguros II • Unidad de Supervisión de Inversiones de Seguros

VALIDACIÓN DS: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDADES ORGANIZACIONALES	DIRECCIÓN
Lidia Denise Lanza Torrez JEFE DE SUPERVISIÓN DE INVERSIONES DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Diego Rodrigo Gómez Choque JEFE DE SUPERVICIÓN DE SEGUROS I Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Nelson Thomas Chavez Mendoza JEFE DE SUPERVISIÓN DE SEGUROS II Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS Freddy Walter Fernández Aranda JEFE DE SUPERVISIÓN DE INVERSIONES DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Alberto Samuel Rojas Cordero DIRECTOR DE SEGUROS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

III. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Regulación normativa del Mercado de Seguros
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Supervisión, fiscalización, control y regulación a los operadores del Mercado de Seguros
OBJETIVO	Regular las actividades del Mercado de Seguros a través de la emisión de reglamentación específica y normativa prudencial de carácter general.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Normas y Estadísticas

PROVEEDORES	INSUMOS
• Dirección de Seguros de la APS • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación de la APS • Entidades externas	• Comunicaciones Internas y Externas • Informes técnicos • Proyecto normativo o Formulario
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Comunicaciones internas • Proyecto de normativa regulatoria	• Dirección de Seguros de la APS • Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación de la APS • Entidades Reguladas

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS02-P03-S01	Emisión de normativa regulatoria	• Comunicaciones internas • Informes • Formularios • Proyecto de Normativa Regulatoria	• Unidad de Normas y Estadísticas

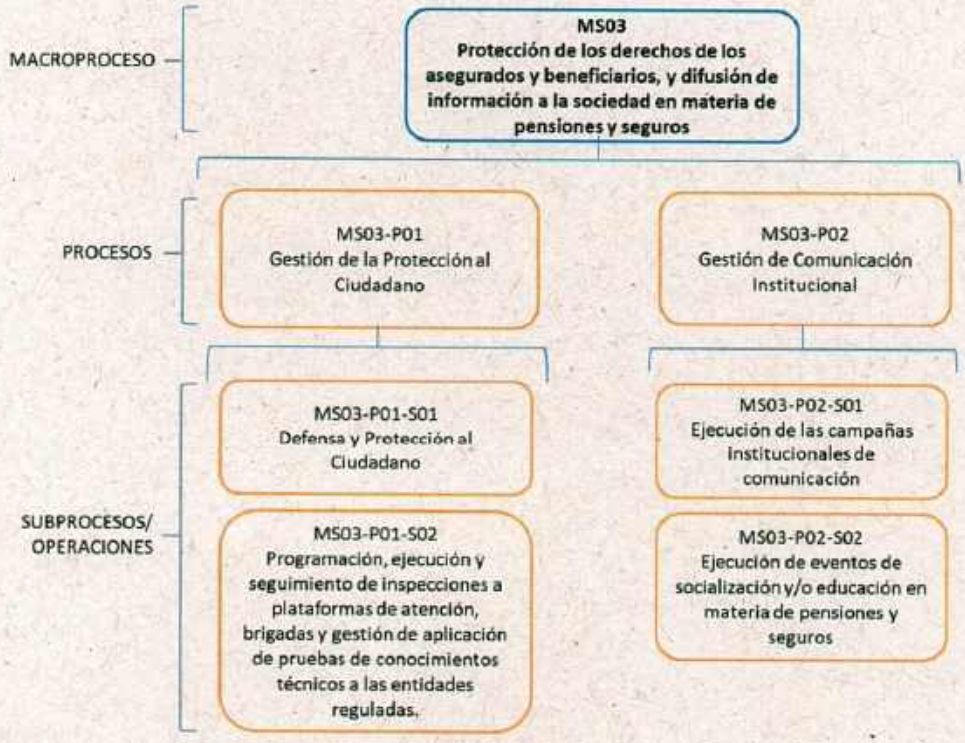
VALIDACIÓN UNE: FIRMA Y SELLO

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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 4

GESTIÓN 2025

Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros
Monica Balderrama Uriza

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	MS03-P01-S01	Defensa y Protección al Ciudadano
				MS03-P01-S02	Programación, ejecución y seguimiento de inspecciones a plataformas de atención, brigadas y gestión de aplicación de pruebas de conocimientos técnicos a las entidades reguladas.
		MS03-P02	Gestión de Comunicación Institucional	MS03-P02-S01	Ejecución de las campañas institucionales de comunicación
				MS03-P02-S02	Ejecución de eventos de socialización y/o educación en materia de pensiones y seguros

VALIDACIÓN UPCC: FIRMA Y SELLO
Monica Balderrama Urizar JEFE DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de la Protección al Ciudadano
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Protección de los derechos de los asegurados y beneficiarios, y difusión de información a la sociedad en materia de pensiones y seguros.
OBJETIVO	Gestionar la protección al ciudadano en materia de pensiones y seguros
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Entidades públicas y/o privadas • Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) • Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo • Operadores del Mercado de Seguros • Población en General	• Reclamos y/o consultas • Solicitudes internas y externas • Comunicaciones externas
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Reclamos y consultas gestionadas • Inspecciones realizadas a las plataformas de atención • Inspecciones a las Brigadas Móviles • Aplicación de pruebas de conocimientos técnicos	• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Entidades Públicas y/o privadas • Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) • Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo • Operadores del Mercado de Seguros • Población en General

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS03-P01-S01	Defensa y Protección al Ciudadano	• Comunicaciones Externas • Informes mensuales • Reportes • Circulares	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
MS03-P01-S02	Programación, ejecución y seguimiento de inspecciones a plataformas de atención, brigadas y gestión de aplicación de pruebas de conocimientos técnicos a las entidades reguladas.	• Informes • Comunicaciones internas y externas • Circulares	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación

VALIDACIÓN UPCC: FIRMA Y SELLO
Mónica Valderrama Urizar JEFE DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

III. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Comunicación Institucional
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Protección de los derechos de los asegurados y beneficiarios, y difusión de información a la sociedad en materia de pensiones y seguros.
OBJETIVO	Gestionar la comunicación e información institucional
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Entidades públicas y/o privadas • Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo • Operadores del Mercado de Seguros • Población en General	• Solicitudes internas y externas • Comunicaciones Externas
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Campañas de comunicación institucional • Socializaciones en materia de pensiones y seguros • Programas de educación en materia de pensiones y seguros	• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Entidades Públicas y/o privadas • Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) • Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo • Operadores del Mercado de Seguros • Población en General

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MS03-P02-S01	Ejecución de las campañas institucionales de comunicación	• Ejecución de estrategias comunicacionales	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación
MS03-P02-S02	Ejecución de eventos de socialización y/o educación en materia de pensiones y seguros	• Ejecución de ferias • Ejecución de eventos • Ejecución de socializaciones • Ejecución de programas de educación	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación

VALIDACIÓN UPCC: FIRMA Y SELLO

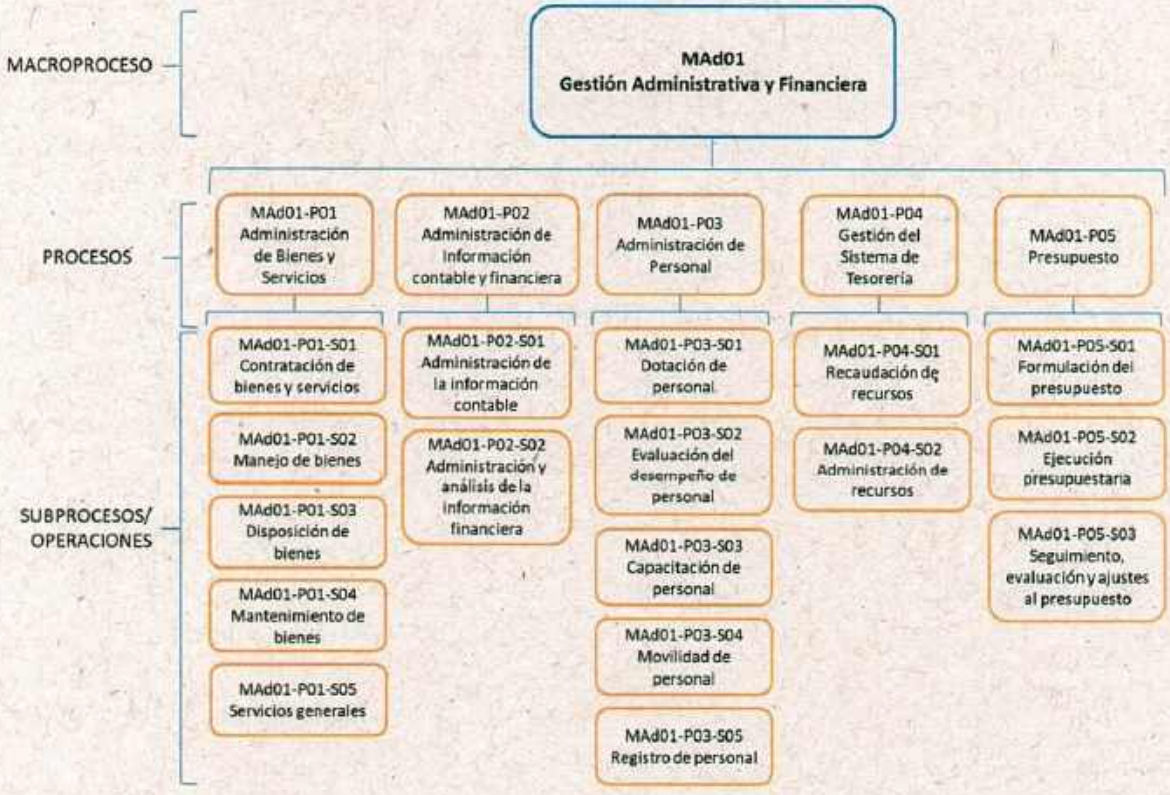
Mónica Balderrama Urizar
JEFE DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN
Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PROCESOS

MACROPROCESO: MAd01

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



VERSIÓN 4

GESTIÓN 2025

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
JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS; JEFE FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS; JEFE DE TALENTO HUMANO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - AP.	Franklin Mauricio Troche Clavijo DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Administración de Bienes y Servicios
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión Administrativa y Financiera
OBJETIVO	Proveer bienes y servicios requeridos por la APS y administrar los mismos.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección General de Operaciones

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS	• Requerimiento de las áreas y unidades organizacionales de la APS, registrados en el POA y Presupuesto
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Bienes y servicios provistos a la APS	• Áreas y unidades organizacionales de la APS

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	• Bienes y servicios adquiridos/contratados	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S02	Manejo de bienes	• Activos fijos y almacenes administrados	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S03	Disposición de bienes	• Activos fijos dispuestos	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S04	Mantenimiento de bienes	• Bienes con mantenimiento preventivo y correctivo	Unidad Administrativa
MAd01-P01-S05	Servicios generales	• Servicios administrados	Unidad Administrativa

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
Gaston Elias Cordero Crespo JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Franklin Mauricio Troche Clavijo DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Administración de Información contable y financiera
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión Administrativa y Financiera
OBJETIVO	Administrar el Sistema de Contabilidad Integrada de la APS y proveer información contable y financiera para la toma de decisiones.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección General de Operaciones

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS	• Solicitudes de pagos • Registros contables
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Pagos efectuados • Información contable • Estados Financieros • Políticas bases y criterios contables y financieros	• Todas las áreas organizacionales de la APS • Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Contraloría General del Estado y otras que correspondan

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	• Sistema de Contabilidad Integrada (SCI) administrado • Información contable generada (Reportes de movimientos de cuentas y otra información generada por el SCI) • Documentación contable administrada (Recepción, organización, foliado, empaste y custodia) • Análisis de consistencia de cuentas • Generación de pagos	Unidad Financiera
MAd01-P02-S02	Administración y análisis de la información financiera	• Estados Financieros • Reportes, informes, instructivos, entre otros	Unidad Financiera

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	**DIRECCIÓN**
Lic. Ruth Roxana Laura Quenta JEFE FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Franklin Mauricio Troche Clavijo DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Administración de Personal
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión Administrativa y Financiera
OBJETIVO	Administrar la dotación, evaluación del desempeño, capacitación, movilidad y registro de personal de la APS.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección General de Operaciones

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS	• Planificación Estratégica Institucional (PEI) • Programación Operativa Anual (POA) • Estructura Organizacional • Presupuesto • Información del personal
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Dotación, evaluación del desempeño, capacitación, movilidad y registro	• Servidoras y servidores públicos de la APS

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAd01-P03-S01	Dotación de personal	• Clasificación, valoración y remuneración • Cuantificación de la demanda de personal • Análisis de oferta interna de personal • Plan de personal • Programación Operativa Anual Individual • Reclutamiento y selección de personal • Inducción o integración • Evaluación de confirmación	Unidad de Talento Humano
MAd01-P03-S02	Evaluación del desempeño de personal	• Programación y ejecución de la evaluación del desempeño	Unidad de Talento Humano
MAd01-P03-S03	Capacitación de personal	• Detección de necesidades de capacitación • Programación de Capacitación • Ejecución y evaluación de la capacitación • Evaluación de los resultados de la capacitación	Unidad de Talento Humano

Franklin Mauricio Troche Clavijo

Yogy Yamil Ezeni León

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAd01-P03-S04	Movilidad de personal	• Promoción • Rotación • Transferencia • Retiro de personal	Unidad de Talento Humano
MAd01-P03-S05	Registro de personal	• Generación, organización y actualización de la información	Unidad de Talento Humano

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
Yony Yamil Exeni Leon JEFE DE TALENTO HUMANO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Franklin Mauricio Troche Claviio DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión del Sistema de Tesorería
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión Administrativa y Financiera
OBJETIVO	Ejecutar la recaudación y uso de los recursos financieros.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección General de Operaciones

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Entidades Reguladas	• Formularios de aportes de las entidades reguladas • Solicitudes de pago
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Recursos financieros recibidos • Comprobantes de ingreso de recursos • Pagos	• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Entidades Reguladas

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAd01-P04-S01	Recaudación de recursos	• Recursos financieros generados	Unidad Financiera
MAd01-P04-S02	Administración de recursos	• Recursos administrados (Fondo Rotativo, Caja Chica, Fondo Social, Pasajes y Viáticos, otros) • Custodia de valores	Unidad Financiera

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	**DIRECCIÓN**
Lic. Ruth Roxana Lauia Quena JEFE FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Franklin Mauricio Troche Claviio DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

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

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	• Plan Estratégico Institucional (PEI) • Programa de Operaciones Anual (POA) • Normativa vigente emitida por el órgano rector • Clasificadores Presupuestarios del órgano rector • Directrices del órgano rector
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Presupuesto formulado, evaluado y modificado	• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y otras entidades que lo requieran

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAd01-P05-S01	Formulación del presupuesto	• Presupuesto formulado y aprobado	Unidad Financiera
MAd01-P05-S02	Ejecución presupuestaria	• Certificación presupuestaria • Presupuesto ejecutado	Unidad Financiera
MAd01-P05-S03	Seguimiento, evaluación y ajustes al presupuesto	• Informe de seguimiento, evaluación y modificación al presupuesto	Unidad Financiera

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	**DIRECCIÓN**
Lic. Rut [illegible] Laura Quenta JEFE FINANCIERO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Franklin Mauricio Troche Claviio DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PROCESOS

MACROPROCESO: MAd02

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

VERSIÓN 4

GESTIÓN 2025

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
Gabriela Geraldine Morales Barrientos JEFE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Franklin Mauricio Troche Claudio DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

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
Gaston Elias Cordero Crespo JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Franklin Mauricio Troche Claviio DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión de la Información y Tecnología
OBJETIVO	Proveer servicios TIC´s de acuerdo a las necesidades de la entidad y de las áreas organizacionales para la ejecución de sus operaciones.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección General de Operaciones Dirección Ejecutiva

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS	• Requerimiento de servicios TIC´s
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Servicios TIC´s	• Áreas y unidades organizacionales de la APS

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	• Soluciones de tecnología desarrolladas y/o actualizadas	Unidad de Tecnologías de la Información
MAd02-P01-S02	Administración de la infraestructura tecnológica	• 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	Unidad de Tecnologías de la Información
MAd02-P01-S03	Administración de la seguridad de la información	• Pruebas de continuidad y disponibilidad de los sistemas • Incidentes de seguridad de información atendidos • Accesos controlados • Controles de seguridad de la información e informática implantados (Reglamento, normativa, entre otros) • Concientización sobre los controles de la seguridad de la información	Dirección Ejecutiva (Analista de Seguridad de la Información)

VALIDACIÓN DGO Y DE: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	DGO Y DE
Gabriela Geraldine Morales Barrientos JEFE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Franklin Mauricio Troche Claulio DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS María Esther Cruz López DIRECTORA EJECUTIVA Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

FICHA DEL PROCESO

I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Documental
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión de la Información y Tecnología
OBJETIVO	Administrar el manejo de documentación.
ÁREA/UNIDAD RESPONSABLE	Dirección General de Operaciones Dirección ejecutiva

PROVEEDORES	INSUMOS
• Áreas y unidades organizacionales de la APS	• Información en documentos oficiales de la APS • Correspondencia externa
PRODUCTOS	**USUARIOS**
• Documentación institucional sistematizada, controlada y custodiada	• Áreas y unidades organizacionales de la APS • Instituciones del sector público

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS/OPERACIONES COMPONENTES DEL PROCESO

CÓDIGO	SUBPROCESO/OPERACIÓN	PRODUCTOS	UNIDAD RESPONSABLE DEL SUBPROCESO/ OPERACIÓN
MAd02-P02-S01	Gestión de trámites	• Documentación interna y externa de la APS administrados • Servicio de recepción, verificación, registro, trazabilidad, incorporación de los trámites, distribución y despacho de la documentación externa de la APS	Unidad Administrativa
MAd02-P02-S02	Gestión de archivos y repositorios digitales	• Sistema de archivos de la APS para documentos en soporte papel y digital • Servicio de acceso a la información • Transferencia y conservación de documentos • Repositorios digitales institucionales de la APS	Unidad Administrativa

VALIDACIÓN DGO: FIRMAS Y SELLOS	
UNIDAD ORGANIZACIONAL	**DIRECCIÓN**
Gaston Elias Cordero Cres JEFE ADMINISTRATIVO Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS	Franklin Mauricio Troche Claros DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS