



JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN AMINISTRATIVA "SOA"

MANUAL DE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
REGIONAL SANTA CRUZ



OCTUBRE - 2017
CÓDIGO: PRO-RSCZ

CONTENIDO

1.	IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	2
2.	APROBACIÓN	2
3.	INTRODUCCIÓN	3
4.	MARCO LEGAL	3
5.	OBJETIVO DEL PROCESO	4
6.	ALCANCE	4
7.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
7.1.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR BUZONES -SIP	6
7.1.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR BUZONES -SIP.	8
7.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN PRESENCIAL DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR PLATAFORMA	9
7.2.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR PLATAFORMA	10
7.3.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS POR TELEFONO.	11
7.3.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE CONSULTAS POR TELEFONO	12
7.4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO EN FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES.....	13
7.4.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO/FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES.....	16
7.5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: APOYO EN FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS CON DOMICILIO LEGAL EN SANTA CRUZ.....	18
7.5.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: APOYO EN FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS	22
8.	REGISTROS GENERADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS	26
9.	PLAZOS	26
10.	GLOSARIO	26
11.	MODIFICACIONES	26
12.	ANEXOS	26



K

1. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL


Nombre del Manual de Procesos y Procedimientos:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REGIONAL DE SANTA CRUZ
Código:	PRO-RSCZ
Versión:	1
Dirección o Unidad Organizacional del Nivel Central:	JEFATURA REGIONAL SANTA CRUZ

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción
1	Octubre 2017	Manual de Procesos y Procedimientos para la Regional de Santa Cruz

2. APROBACIÓN

	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre	Lic. Javier Gonzalo Fernández Morató	Lic. Ninethe Porcel Padilla	Lic. Néstor Zapata Del Rio
Cargo	Profesional en Sistema de Organización Administrativa	Analista de Fiscalización Santa Cruz	Jefe Regional Santa Cruz
Firma			
Nombre	Lic. F. Xavier Salazar Sanjines	Lic. José Luis Abastoflor Villafuerte	Lic. Miguel Mejía Vásquez
Cargo	Profesional en Organización Administrativa	Responsable de Planificación	Jefe de Planificación y Operaciones
Firma			
Fecha	24/07/2017	Octubre 2017	

	CÓDIGO: PRO-RSCZ	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REGIONAL DE SANTA CRUZ	Página 3 de 26

3. INTRODUCCIÓN

En base a los lineamientos definidos en la Ley 1178 promulgada el 20 de julio de 1990, el Órgano Rector ha elaborado las Normas Básicas relativas a cada uno de los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales. Estas normas constituyen disposiciones que, con mayor grado de especificidad, regulan los procesos de implantación y funcionamiento de los sistemas de Administración y Control en el sector público. En el marco de las normas básicas, la Autoridad de Fiscalización de Pensiones y Seguros APS ha desarrollado su reglamentación específica para proceder a la implantación y operación de Procesos relativos a los Sistemas de Administración y Control, entre ellos del Sistema de Organización Administrativa SOA.

El Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA de la Autoridad de Fiscalización de Pensiones y Seguros APS, constituye un conjunto de normas que particularizan los aspectos generales de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobadas mediante R.S.No.217055 de 20 de mayo de 1997, adecuándolas a las características y funciones propias de la Institución, con la finalidad de regular el proceso de organización administrativa de la misma.

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, como toda Organización, debe formalizar sus procedimientos a fin de que éstos contribuyan de manera eficiente al logro de los objetivos institucionales. Esta formalización debe comprender la elaboración de procesos que faciliten la operativa en cada una de las áreas organizacionales de la APS, la comunicación y ejecución de sus actividades bajo reglas comunes y responsabilidades definidas, facilitando la implementación de un mejor método y suministrando bases documentales de control previo y posterior.

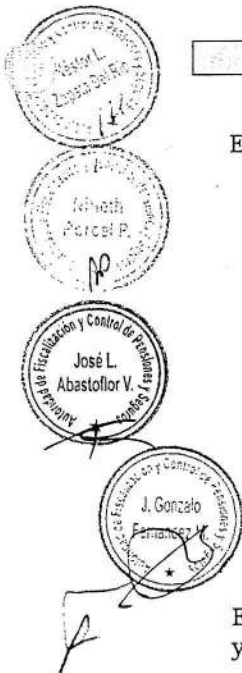
En este marco, se ha elaborado el “Manual de Procesos y Procedimientos de la “Unidad Regional de Santa Cruz”; con el fin de que esta unidad organizacional, cuente con un instrumento metodológico y sistémico propio, que apoye la gestión y el desarrollo de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS. Esta unidad tiene dependencia directa de la Dirección Ejecutiva de la APS y su objetivo es coordinar y apoyar las tareas designadas que se deban desarrollar en la ciudad de Santa Cruz.

4. MARCO LEGAL

El marco jurídico – legal que regula el Proceso de Atención al Ciudadano se sustenta en:

- Ley 1883 de 25 de junio de 1998, de Seguros.
- Ley N°065 de 10 diciembre de 2010 de Pensiones.
- Ley N° 3791 de 28 de noviembre de 2007, Renta Universal de Vejez.
- RA AP/DJ N° 267-2009 Reglamento para la instalación de Buzones para Reclamos y Sugerencias.
- Circular APS/DJ/JPO/RAC/27/2013. Formularios de Reclamos y Sugerencias
- Comunicación Interna AP/UAC/SCZ/1/2010, Procedimiento de Registro de Reclamos recibidos mediante buzones
- Comunicación Interna AP/UAC/3/2010. Complemento a COM.INT.AP/UAC/SCZ/1/2010
- Comunicación Interna MEFP/VPSF/DGP/USIP/N°0074/2013. Información de los buzones instalados en las Entidades Reguladas del SIP
- Normativa Regulatoria vigente

El marco jurídico – legal que regula el Proceso de Apoyo/Fiscalización a Corredoras de Seguros y Reaseguros y entidades reguladas del SIP se sustenta en:



- Ley 1883 de 25 de junio de 1998, de Seguros
- Ley N°065 de 10 diciembre de 2010 de Pensiones.
- Resolución APS/DJ/DS/464-2014 de 03/07/2014 Reglamento para la realización de Fiscalizaciones al Mercado Asegurador.
- RA-IS - 1025 de 18/11/2005 Alcance Mínimo para la realización de auditorías externas para corredoras de seguro y corredoras de reaseguro.
- RAI-AP/UP/50-2010 Manual de Procedimientos de Fiscalización
- Normativa Regulatoria Vigente.

5. OBJETIVO DEL PROCESO

El objetivo del presente proceso, es establecer la metodología en forma ordenada y secuencial de las operaciones que realiza la Regional de Santa Cruz, para satisfacer los reclamos consultas o quejas de la ciudadanía en general y las necesidades de apoyo en fiscalización a Corredoras de Seguros con domicilio Legal en la ciudad de Santa Cruz y Administradora de Fondos de Pensiones con oficina central en la ciudad de Santa Cruz.

6. ALCANCE

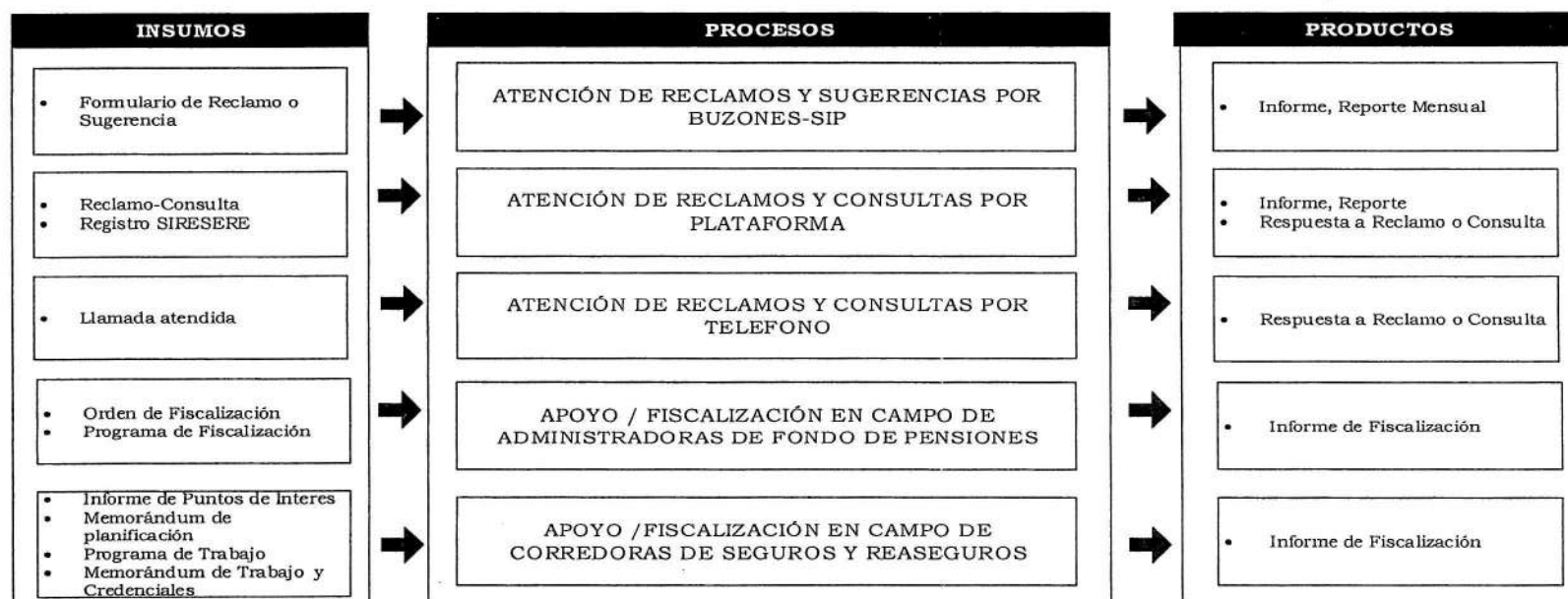
Este proceso aplica a los servidores públicos que forman parte de la Regional de Santa Cruz y aquellos de las áreas técnicas sustantivas que interactúan con dicha Regional.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El proceso para la Atención al Ciudadano incluye tres procedimientos y el Procesos de Apoyo a la Fiscalización incluye dos procedimientos descritos según el Mapa a continuación:



**MAPA DE PROCESOS
REGIONAL SANTA CRUZ**



SERVICIOS ADM-
FINANCIEROS

SERVICIOS
INFORMÁTICOS

GESTIÓN DE
PLANIFICACIÓN Y
OPERACIONES

GESTIÓN DE
CONTROL
INTERNO

GESTIÓN
JURÍDICA

PROCESOS TRANSVERSALES DE APOYO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL



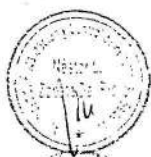
F

7.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR BUZONES -SIP

Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR BUZONES - SIP		Código del Procedimiento: PRO-RSCZ-BUSIP-001
Objetivo:	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento de Reclamos y Sugerencias depositadas en los Buzones de la APS instalados en las reguladas en el SIP en la ciudad de Santa Cruz.	
Resultado Esperado:	Información y respuestas oportunas.	
Áreas Involucradas:	Todas las áreas de la APS	
Tiempo Total Estimado:	8 días	

Desarrollo del Procedimiento

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Deposita su reclamo o consulta en un Buzón		• Formulario de Reclamo o sugerencia		Ciudadano: Persona natural o representante jurídico
2	Retira Formularios de Reclamo o sugerencias del buzón APS en la APS			½ día	Jefe Regional Santa Cruz
3	Toma conocimiento e instruye revisión y análisis			½ día	
4	Revisa y Registra cada formulario analizando la sugerencia o reclamo		• Registro en el SIRESERE	½ día	Analista RSCZ
5	Si solicita más información se consulta a un área técnica de la APS, sino se hace el contacto y notifica al depositante del reclamo con la respuesta.	SI		2 días	Analista RSCZ
6	Brinda Información Técnica requerida		• Información	½ día	Área Técnica de la APS o Ente Regulado
7	Se contacta vía teléfono al interesado para dar la información o respuesta requerida. FIN				Analista RSCZ
8	Se registra respuesta en el SIRESERE		• Registro en el SIRESERE		Analista RSCZ
9	Elabora reporte mensual e Informe .		• Informe • Reportes	2 días	Analista RSCZ
10	Revisa. Informe y reportes e instruye elaboración de notas, si corresponde	SI		1 día	Jefe Regional
11	Elaboración de notas proyecto para envío a JPO		• Notas proyecto	½ día	Analista RSCZ





CÓDIGO: PRO-RSCZ

VERSIÓN 1

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REGIONAL DE
SANTA CRUZPágina
7 de 26

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
12	Revisa y aprueba las notas, instruye su envío a la JPO para emisión, si corresponde. FIN	SI		½ día	Jefe Regional / Analista RSCZ



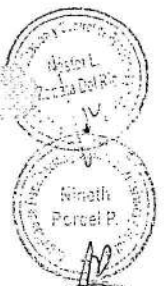
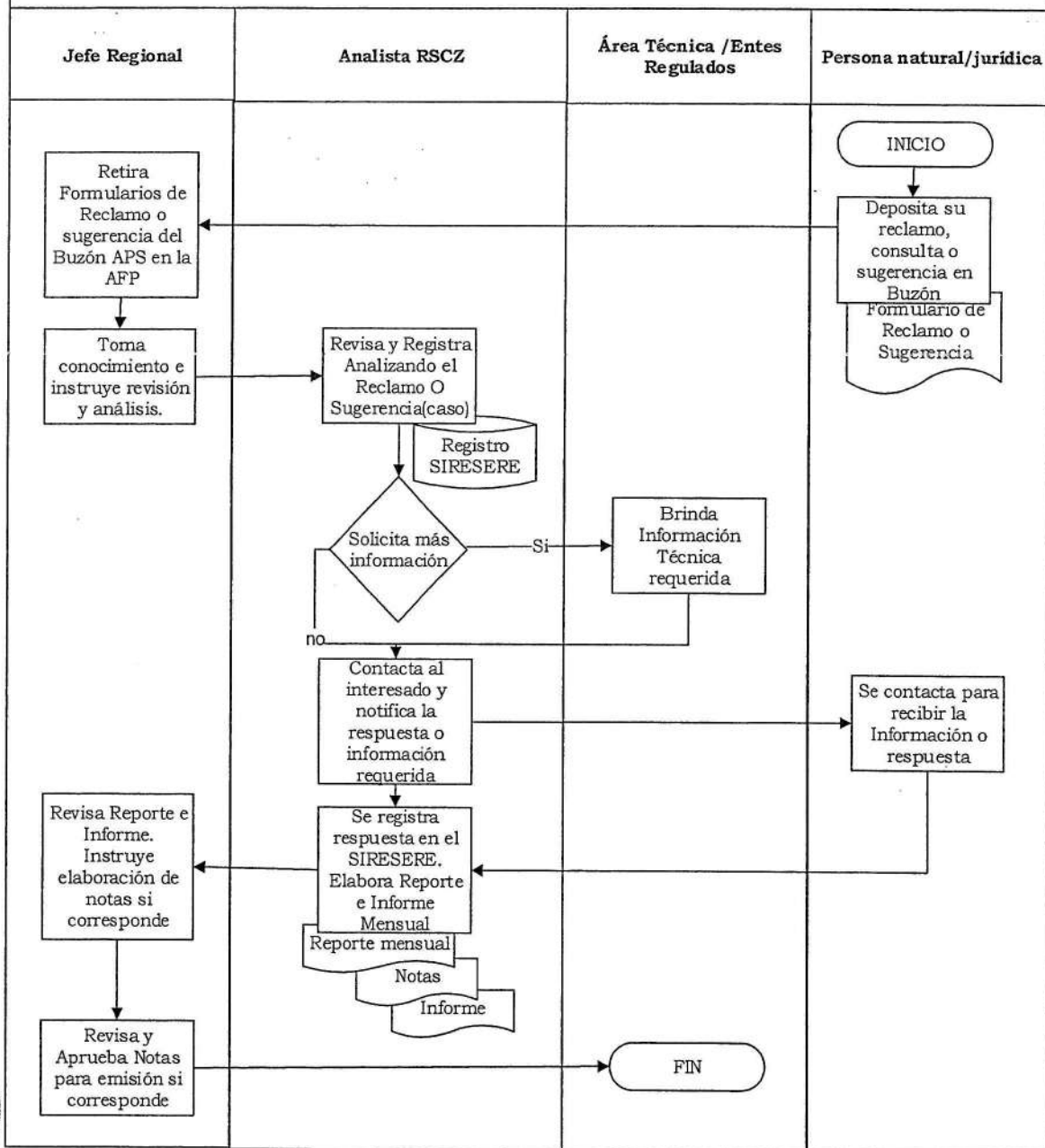
F

7.1.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR BUZONES -SIP.

REGIONAL SANTA CRUZ - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS VIA BUZÓN SIP

Tiempo estimado para su realización: 8 días



Handwritten signature or mark.

7.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN PRESENCIAL DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR PLATAFORMA

Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN PRESENCIAL DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR PLATAFORMA		Código del Procedimiento: PRO-RSCZ-PLAT-002
Objetivo:	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento de reclamos y consultas de los usuarios y ciudadanía en general que se apersonan a plataforma de atención de la APS en Santa Cruz.	
Resultado Esperado:	Información y respuestas en Plataforma	
Áreas Involucradas:	Todas las Áreas de la APS	
Tiempo Total Estimado:	60 minutos	

Descripción del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Realiza reclamo o consulta presencial o consulta escrita				Persona Natural o Jurídica
2	Recibe reclamo presencial y registra en el sistema.		• Registro SIRESERE	5 minutos	Analista RSCZ
3	Realiza el análisis correspondiente y si es necesario solicita información específica de áreas técnicas o entes regulados.			5 minutos	Analista RSCZ
4	Brinda información técnica requerida.			10 minutos	Área técnica APS o Entes Regulados
5	Brinda información o respuesta a reclamos o consultas y registra en SIRESERE.		• Registro SIRESERE	5 minutos	Analista RSCZ
6	Informa al Jefe Regional en el Informe y Reporte mensual		• Informe o Reporte mensual	20 minutos	Analista RSCZ
7	Revisa y remite Informe y Reporte mensual a JPO. FIN	SI		10 minutos	Jefe Regional Santa Cruz
8	Recibe información o respuesta a reclamo o consulta. Si NO está de acuerdo, presenta reclamo escrito. SI está de acuerdo FIN	SI	• Reclamo Escrito	5 minutos	Persona natural o Jurídica.

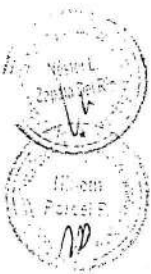
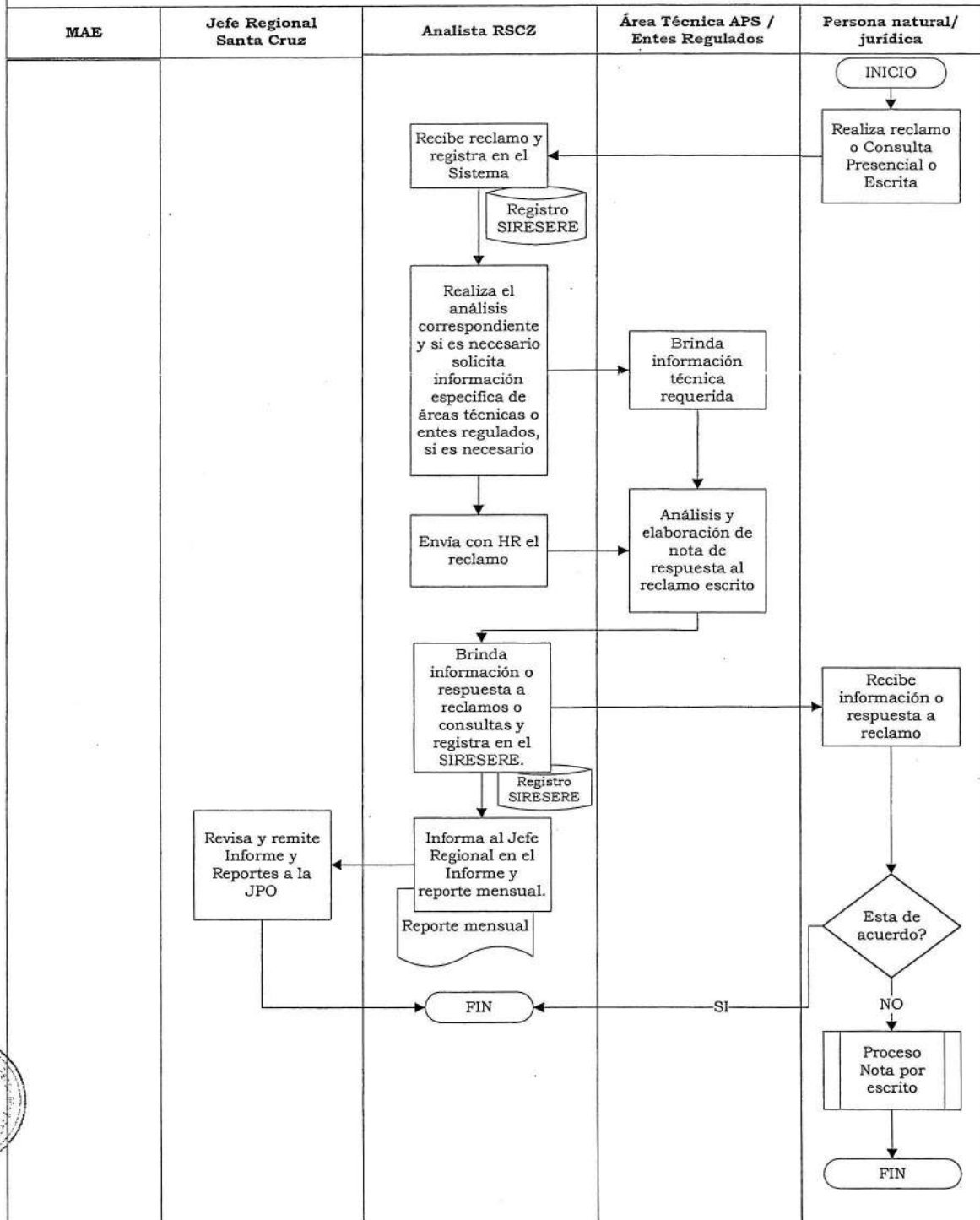


**7.2.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE
 RECLAMOS Y CONSULTAS POR PLATAFORMA**


REGIONAL SANTA CRUZ - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTOS:

ATENCIÓN PRESENCIAL DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR PLATAFORMA

Tiempo estimado para su realización: 60 minutos



[Handwritten signature]

	CÓDIGO: PRO-RSCZ	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REGIONAL DE SANTA CRUZ	Página 11 de 26

7.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS POR TELEFONO.

Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN DE CONSULTAS POR TELÉFONO.	Código del Procedimiento: PRO-SCZ-TEL-003
Objetivo:	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento de la atención de Consultas vía teléfono
Resultado Esperado:	Información y respuestas oportunas.
Áreas Involucradas:	Jefatura de Planificación y Operaciones, Direcciones de APS y Entidades Reguladas.
Tiempo Total Estimado:	10 minutos

Desarrollo del Procedimiento.

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Consulta a la línea de teléfono.			inmediato	Persona Natural o Jurídica
2	Si es una Consulta, se responde la Consulta brindando Información técnica requerida.		• llamada atendida	5 minutos	Analista de Regional Santa Cruz
3	Si no es una Consulta y es un reclamo, se le pide realizar el reclamo formalmente presencial o por escrito en la oficina.			inmediato	
4	Realiza un reclamo formal escrito			inmediato	Persona Natural o Jurídica
5	Proceso; Reclamo y Sugerencias Presencial en Plataforma			5 minutos	
6	Si no está satisfecho con la información brindada por teléfono, realiza un reclamo formal por escrito			inmediato	
7	Si está satisfecho FIN			inmediato	

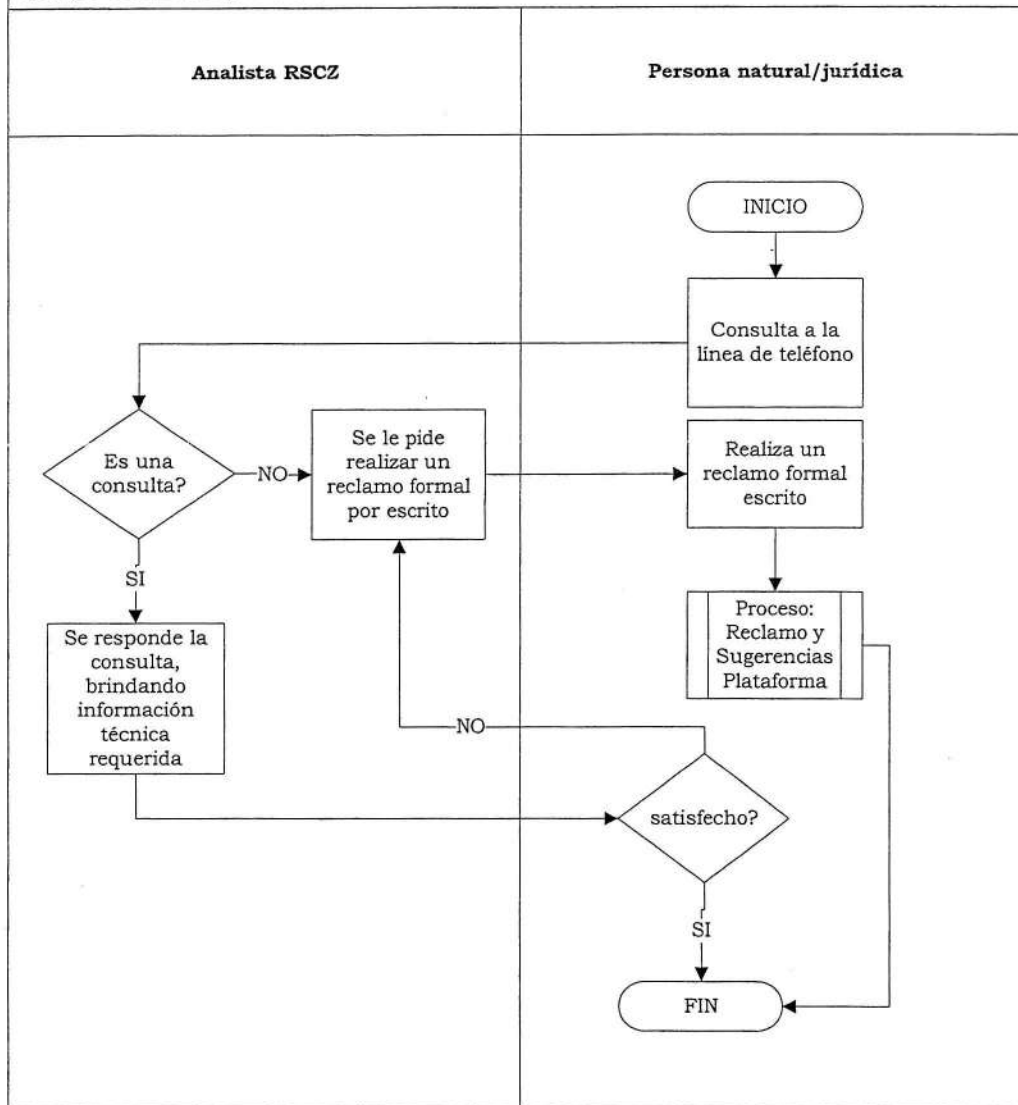


7.3.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE CONSULTAS POR TELEFONO

REGIONAL SANTA CRUZ - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTOS:

ATENCIÓN DE CONSULTAS POR TELEFONO

Tiempo estimado para su realización: 10 minutos



7.4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO EN FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES.

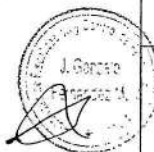
Nombre del Procedimiento: APOYO/FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES CON OFICINA CENTRAL EN SANTA CRUZ.		Código del Procedimiento: PRO-RSCZ-FISPE-004
Objetivo:	Establecer un procedimiento definido para el adecuado apoyo/fiscalización en campo de las Administradoras de Fondos de Pensiones con oficina central en la ciudad de Santa Cruz.	
Resultado Esperado:	Informe de Fiscalización	
Áreas Involucradas:	Dirección Fiscalización de Pensiones, Jefatura Regional Santa Cruz	
Tiempo Total Estimado:	28 días hábiles	

Desarrollo del Procedimiento

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Emite Orden de Fiscalización y Programa de Trabajo		<ul style="list-style-type: none"> Orden de Fiscalización Programa de Fiscalización 		Dirección de Fiscalización de Pensiones
2	Recibe y deriva la Orden de Fiscalización a los Analistas designados previa coordinación con la JCF, e instruye elaborar Acta de Inicio de Fiscalización			1 día	Jefe Regional Santa Cruz
4	Se presenta en oficinas de la AFP, elabora y suscribe Acta de Inicio de Fiscalización.		<ul style="list-style-type: none"> Acta de Inicio de fiscalización 	1 día	Analistas de Fiscalización
5	Designa un funcionario para atender los requerimientos de la Comisión de la APS y se suscribe Acta de Inicio de Fiscalización.		<ul style="list-style-type: none"> Acta de Inicio de Fiscalización. 	½ día	Fondo de Pensiones Fiscalizado
6	Desarrollan el Trabajo de Campo revisan la documentación, identifican las observaciones.		<ul style="list-style-type: none"> Planilla Sub - Sumaria 	5 días	Analistas de Fiscalización
7	Si necesitan más tiempo para Trabajo de Campo lo solicitan a la JCF vía Jefe Regional.		<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico 	1 día	Analistas de Fiscalización
8	Concluye el trabajo de campo de fiscalización y suscribe el Acta de Cierre		<ul style="list-style-type: none"> Acta de Cierre firmada por funcionario designado y AFP. 	1 día	Analistas de Fiscalización
9	Elabora Informe y Papeles de Trabajo		<ul style="list-style-type: none"> Informe Preliminar Papeles de trabajo 	2 días	Analistas de Fiscalización



Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
10	Envía a Jefe Regional SCZ por correo electrónico para su revisión.		• Informe	1 día	
11	Revisa. Si da su Visto Bueno remite a JCF. de lo contrario devuelve para corrección.	SI		2 días	Jefe Regional Santa Cruz
12	Recibe informe por correo electrónico para comentarios y sugerencias.				Dirección de Fiscalización de Pensiones
13	Recibe las observaciones del JCF y solicita sean incorporadas a la versión final del Informe			2 días	Jefe Regional Santa Cruz
14	Incorpora comentarios y sugerencias al Informe.			2 días	Analista de Fiscalización
15	Emite Informe final y remite al Jefe Regional SCZ		• Informe Final • Papeles de Trabajo • Planilla Sub-Sumaria • Com. Int. de remisión	2 días	Analista de Fiscalización
16	Revisa. Si da su Visto Bueno remite a DFP /JCF. de lo contrario devuelve para corrección.	SI		1 días	Jefe Regional Santa Cruz
17	Revisa. Si aprueba, emite Nota a Regulada comunicando observaciones, de lo contrario devuelve para su corrección.	SI		1 días	Director de Fiscalización y Pensiones
18	Recibe Nota de la entidad fiscalizada y envía descargos a Jefe Regional SCZ.		• Nota con Descargos		Jefe de Control y Fiscalización
19	Recepciona los descargos de la Entidad Fiscalizada y Remite al Analista de Fiscalización.		• Hoja de Ruta	½ día	Jefe Regional Santa Cruz
20	Evalúa y elabora Informe de Cierre.		• Informe de Cierre • Proyecto de Comunicación Interna	3 días	Analista de Fiscalización
21	Revisa. Si da su Visto Bueno remite a DFP o JCF. de lo contrario devuelve para corrección.	SI		2 días	Jefe Regional Santa Cruz



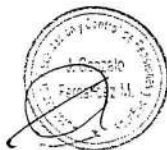


CÓDIGO: PRO-RSCZ

VERSIÓN 1

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REGIONAL DE
SANTA CRUZPágina
15 de 26

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
22	Revisa. Según corresponda emite Comunicación Interna adjuntando Informe de Cierre para DPC y/o DJ, Instruye su archivo. Si no Autoriza devuelve para su corrección. Proceso Administrativo Sancionatorio FIN	SI			Director de Fiscalización y Pensiones

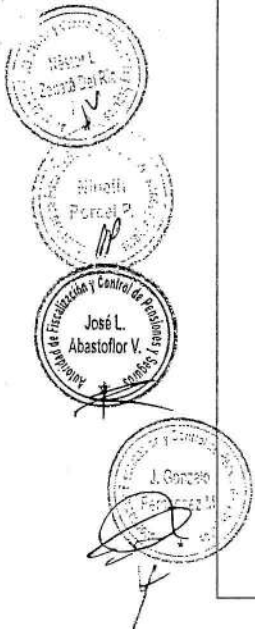
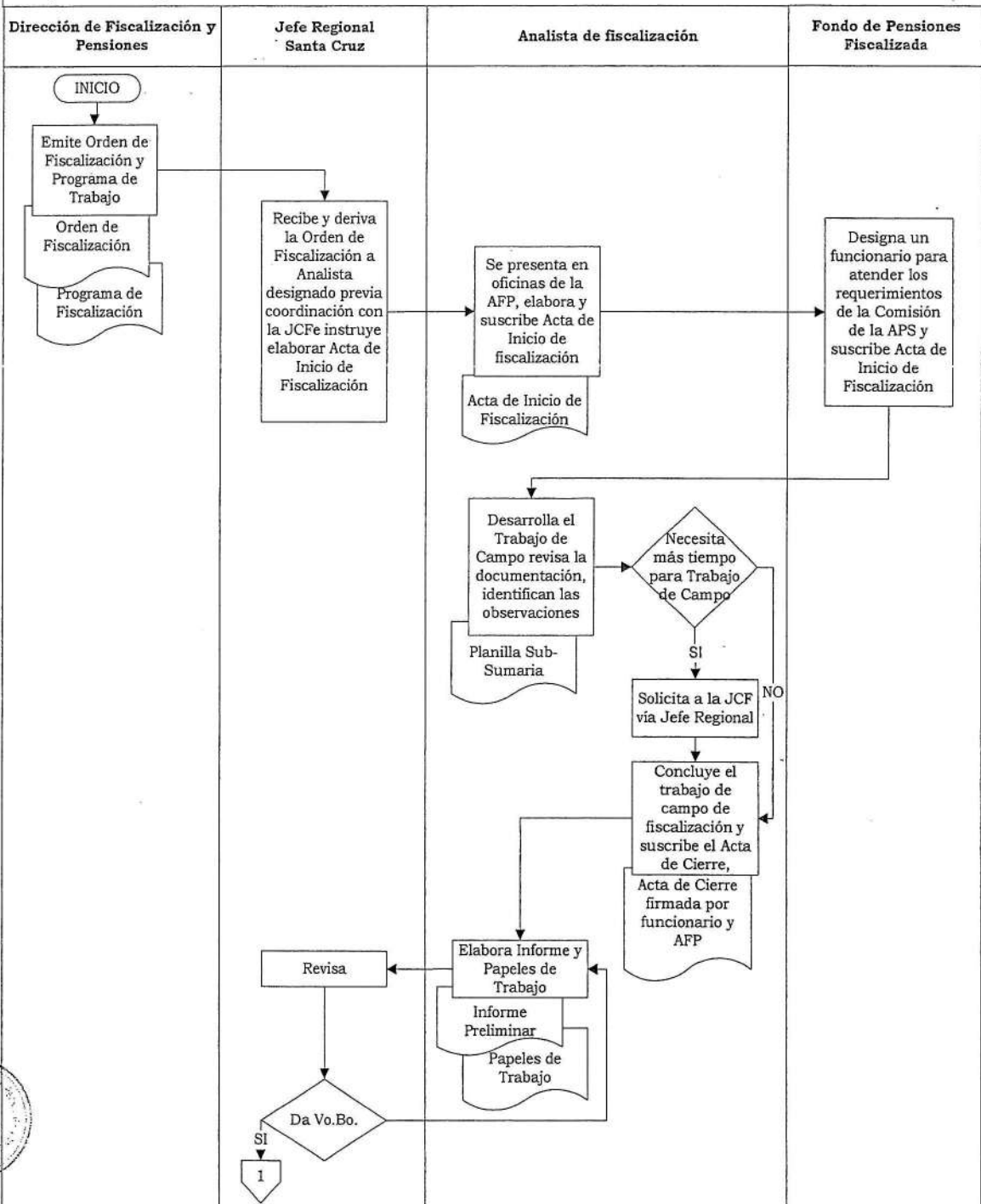


**7.4.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO/FISCALIZACIÓN EN
 CAMPO DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES**

REGIONAL SANTA CRUZ - FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO:

APOYO/FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE ADMINISTRADORAS DE FONDO DE PENSIONES 1/2

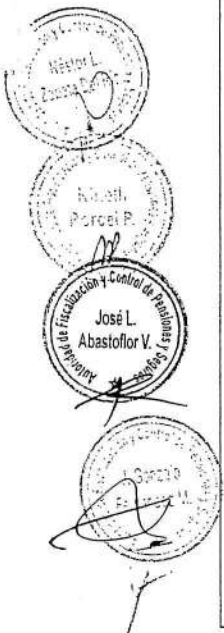
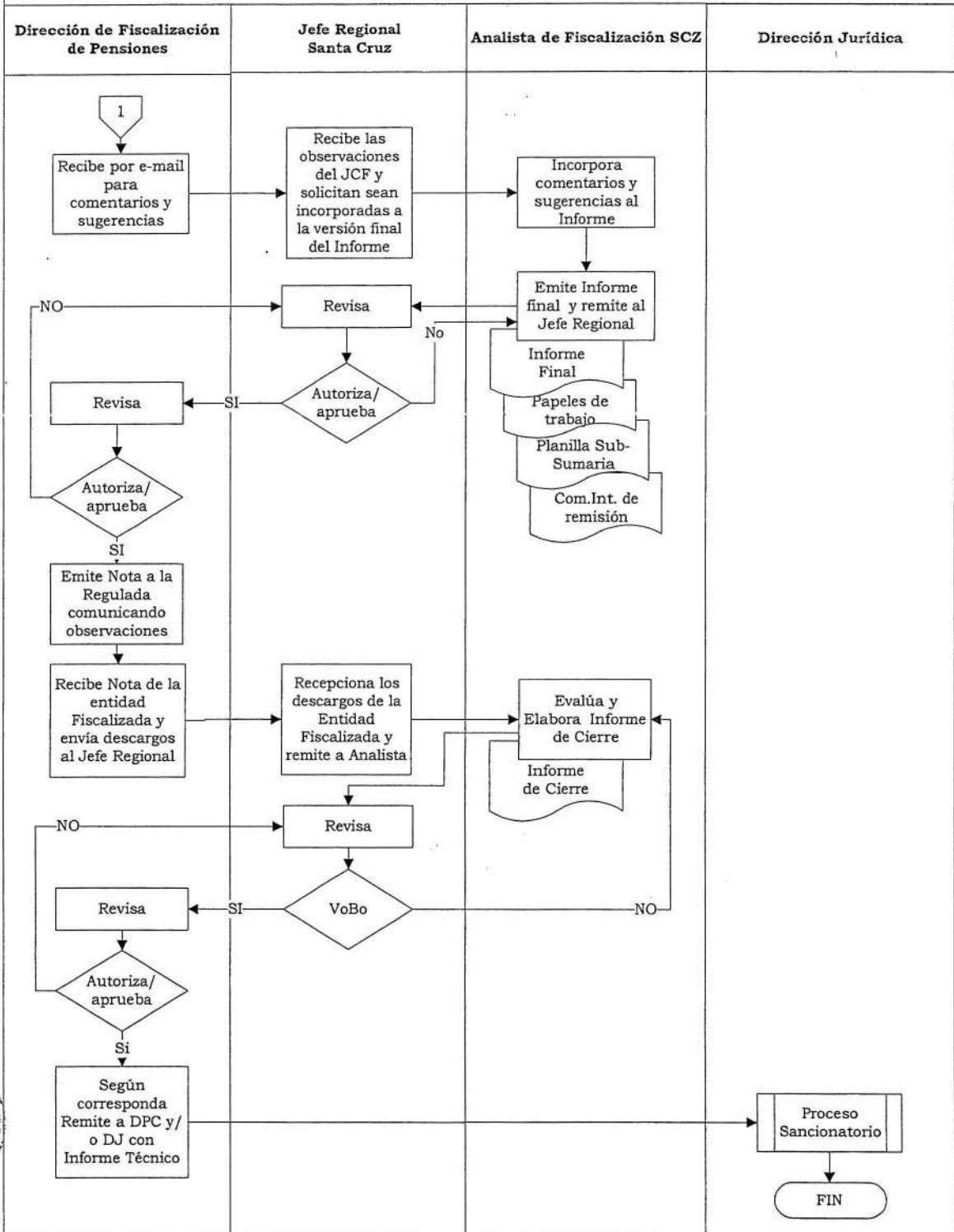
Tiempo estimado para su realización: 28 días hábiles



REGIONAL SANTA CRUZ - FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO:

APOYO/FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES 2/2

Tiempo estimado para su realización: 28 días hábiles



7.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: APOYO EN FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS CON DOMICILIO LEGAL EN SANTA CRUZ.

Nombre del Procedimiento: APOYO / FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS CON DOMICILIO LEGAL EN SANTA CRUZ.		Código del Procedimiento: PRO-RSCZ-FISCO-005
Objetivo:	Establecer un procedimiento definido para el adecuado Apoyo en Fiscalización en campo de Corredoras de Seguros y Corredoras de reaseguros con domicilio legal en la ciudad de Santa cruz.	
Resultado Esperado:	Informe aprobado	
Áreas Involucradas:	Dirección de Seguros, Dirección Jurídica, Jefatura Regional Santa Cruz, Corredoras de Seguro y Reaseguros.	
Tiempo Total Estimado:	45 días hábiles	

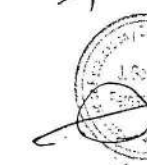
Desarrollo del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	Revisa Estados Financieros auditados a nivel nacional e identifica las corredoras que con domicilio legal en la ciudad de Santa Cruz, deben ser sujetas de fiscalización de manera prioritaria en el transcurso de la gestión y comunica el detalle de las corredoras identificadas a la Jefatura Regional Santa Cruz		<ul style="list-style-type: none"> Informe de Puntos de Interés. 		Dirección de Seguros
2	Recibe el detalle de Corredoras identificadas y elabora Cronograma de Fiscalización		<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de Fiscalización 	3 días	Jefe Regional Santa Cruz
3	Elabora Programa de Fiscalización y Memorándum de Planificación para consideración y autorización de la Dirección de Seguros a través de la Jefatura de Fiscalización		<ul style="list-style-type: none"> Memorándum de Planificación Programa de Fiscalización 	2 días	Analistas de Fiscalización
4	Revisa. Si Autoriza, solicita la emisión de credenciales adjuntando programa de trabajo y memorándum de planificación, además de servidores públicos designados al trabajo o comisión. Si no aprueba, devuelve para su corrección.	SI	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Interna 	1 días	Jefe Regional Santa Cruz
5	Autoriza y Emite Credenciales y Memorándum para fiscalizadores.				Dirección de Seguros






Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
6	Pone en conocimiento de la MAE y remite a la Regional Santa Cruz documentos firmados		<ul style="list-style-type: none"> Credenciales firmadas y Memorándum firmados 		Dirección de Seguros
7	Redacta carta de ingreso a la Fiscalización y solicita preparen documentación para revisión. Remite a Dirección de Seguros para firma de Carta.		<ul style="list-style-type: none"> Carta de Fiscalización 	2 días	Analista de Fiscalización/ Jefe Regional de Santa Cruz
8	Revisa, y firma carta y entrega a Regional Santa Cruz	SI	<ul style="list-style-type: none"> Carta Firmada 		Dirección de Seguros
9	Autoriza a la Comisión de Fiscalizadores presentarse en oficinas de la Corredora. Se suscribe Acta de Inicio de Fiscalización.			1 día	Jefe Regional Santa Cruz
10	Se presentan en oficinas de la Corredora. El Analista de Fiscalización elabora y suscribe Acta de Inicio de Fiscalización o Acta de Levantamiento.		<ul style="list-style-type: none"> Acta de Inicio o Acta de Levantamiento 	1 día	Analista de Fiscalización
11	Gerente de Corredora suscribe Acta de Inicio de Fiscalización y designa una persona para coordinar el trabajo de fiscalización con el Analista de Fiscalización.			10 días	Corredora Fiscalizada (Coordinador)
12	Facilita ambientes para desarrollo de la Fiscalización, así como toda la documentación e información solicitada.				Corredora Fiscalizada (Coordinador)
13	Fiscalizadores Desarrollan el trabajo de Campo con el Análisis de la documentación, identifican las observaciones y sustentan con Papeles de Trabajo.		<ul style="list-style-type: none"> Papeles de Trabajo 		Analista de Fiscalización
14	Concluye el trabajo de campo. La Comisión APS y el Coordinador/Gerente de la Corredora suscriben el Acta de Cierre. Pueden incluir comentarios sobre el resultado preliminar del TC.		<ul style="list-style-type: none"> Acta de Cierre 	1 día	Analista de Fiscalización
15	Elabora Informe Preliminar con Papeles de Trabajo.		<ul style="list-style-type: none"> Informe Preliminar 	5 días	Coordinador/ Analistas de Fiscalización



Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
16	Revisa. Si da el Visto Bueno, remite Director de Seguros, si no da el visto Bueno devuelve para corrección.	SI		2 días	Jefe Regional Santa Cruz
17	Incorpora comentarios y sugerencias al informe. Emite Informe Final.		<ul style="list-style-type: none"> Informe Final Papeles de Trabajo Proyecto de Nota 	3 días	Analista de Fiscalización
18	Revisa. Si da su Visto Bueno remite al Director de Seguros y al Director Jurídico si corresponde. Si no devuelve para su corrección.	SI	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Interna firmada 	2 días	Jefe Regional Santa Cruz
19	Revisa. Si aprueba, firma y remite al Director Jurídico si corresponde. Si no devuelve para su corrección.	SI			Director de Seguros
20	Emite Nota a la Corredora comunicando observaciones.		<ul style="list-style-type: none"> Nota a Corredora 		Director de Seguros
21	Recibe nota de respuesta de la Corredora y remite a Jefe Regional los descargos.		<ul style="list-style-type: none"> Descargos 		Director de Seguros
22	Recepciona y deriva los descargos de la Entidad Fiscalizada al Analista de Fiscalización.			1 día	Jefe Regional Santa Cruz
23	Elabora un Informe de Seguimiento.		<ul style="list-style-type: none"> Informe de Seguimiento Comunicación Interna 	3 días	Analista de Fiscalización
24	Revisa. Si da su Visto Bueno remite al Director de Seguros y al Director Jurídico si corresponde. Si no devuelve para su corrección.	SI	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Interna firmada 	2 días	Jefe Regional Santa Cruz
25	Revisa. Si aprueba, firma y Si no devuelve para su corrección.	SI		2 días	Director de Seguros
26	Si corresponde remite al Director Jurídico, de lo contrario. FIN				
27	Emite Informe Técnico y Emite Nota de Cargos a la Corredora.		<ul style="list-style-type: none"> Nota de Cargos 		Dirección Jurídica
28	Recibe nota de respuesta a cargos y remite al Jefe Regional los descargos		<ul style="list-style-type: none"> Descargos 		

Revisor L.
Zapata Del Rio

Revisor P.
Ponce P.

Revisor y Control de Documentos
José L.
Abastador V.

Revisor M.
García M.

Revisor J.

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
	presentados.				
29	Recepciona y revisa los descargos. Deriva los descargos al analista de fiscalización.			1 día	Jefe Regional Santa Cruz
30	Elabora Informe Técnico de evaluación de descargos		<ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico con Papeles de Trabajo Comunicación Interna a DS Comunicación Interna a DJ 	2 días	Analista de Fiscalización
31	Revisa. Si da su Vo.Bo remite al Director de Seguros y Director Jurídico (si corresponde). De lo contrario devuelve para corrección.	SI	<ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico con Papeles de Trabajo Comunicaciones Internas 	1 día	Jefe Regional Santa Cruz
32	Revisan y aprueban e inician proceso sancionatorio, si corresponde. FIN	SI	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Administrativa 		Dirección de Seguros
33	Si corresponde remite al Director Jurídico, de lo contrario. FIN				
34	Se Inicia el Proceso Administrativo Sancionatorio. FIN				Dirección Jurídica



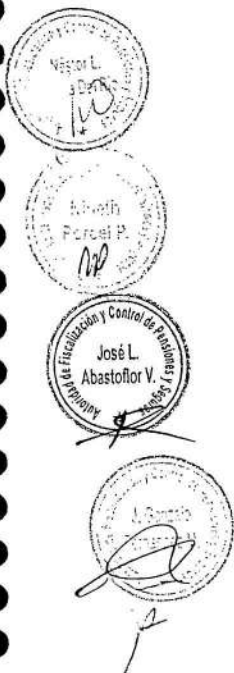
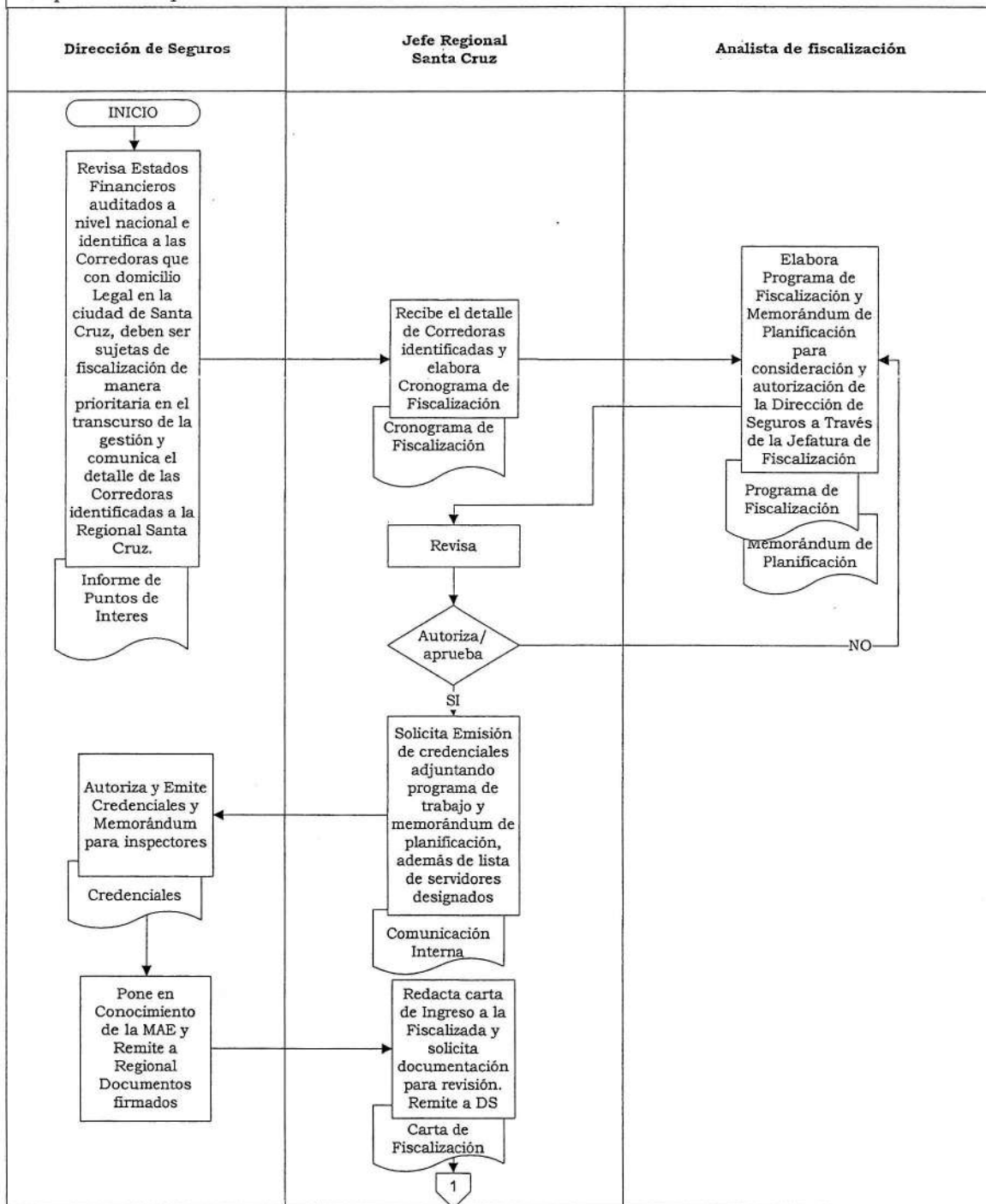
Handwritten signature.

7.5.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: APOYO EN FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS

REGIONAL SANTA CRUZ - FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO:

APOYO/ FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS 1/4

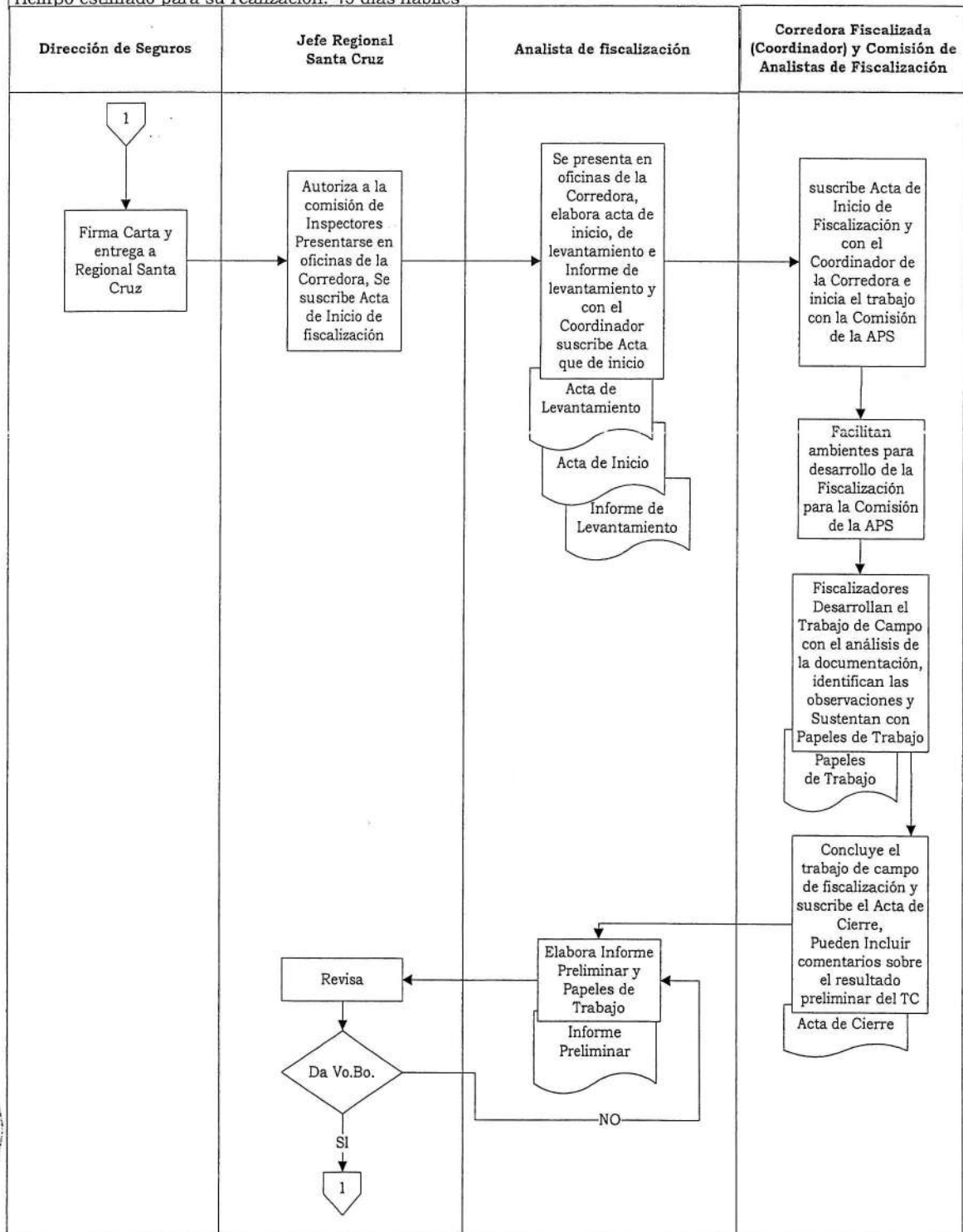
Tiempo estimado para su realización: 45 días hábiles



REGIONAL SANTA CRUZ - FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO:

FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS 2/4

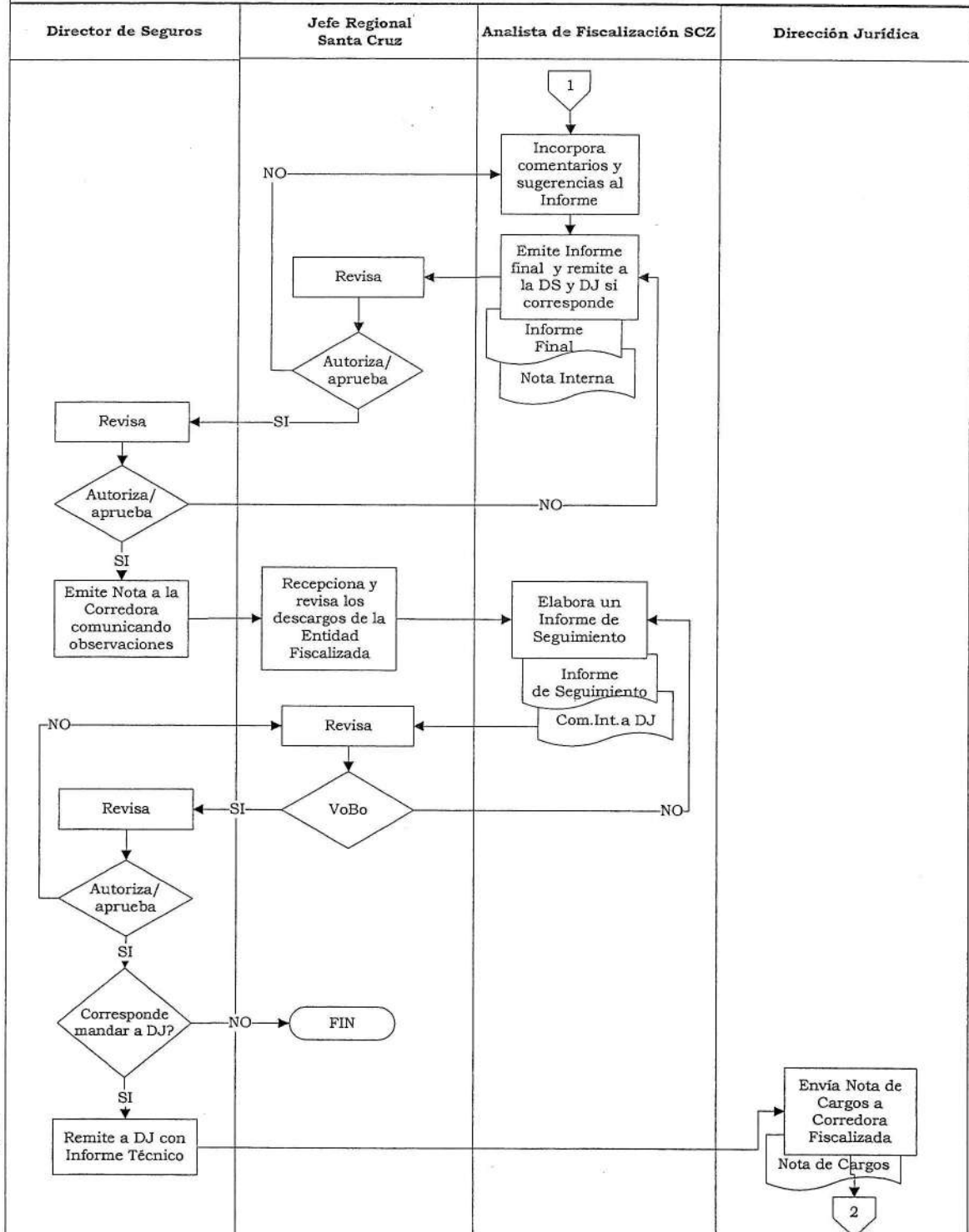
Tiempo estimado para su realización: 45 días hábiles



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO:

FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS 3/4

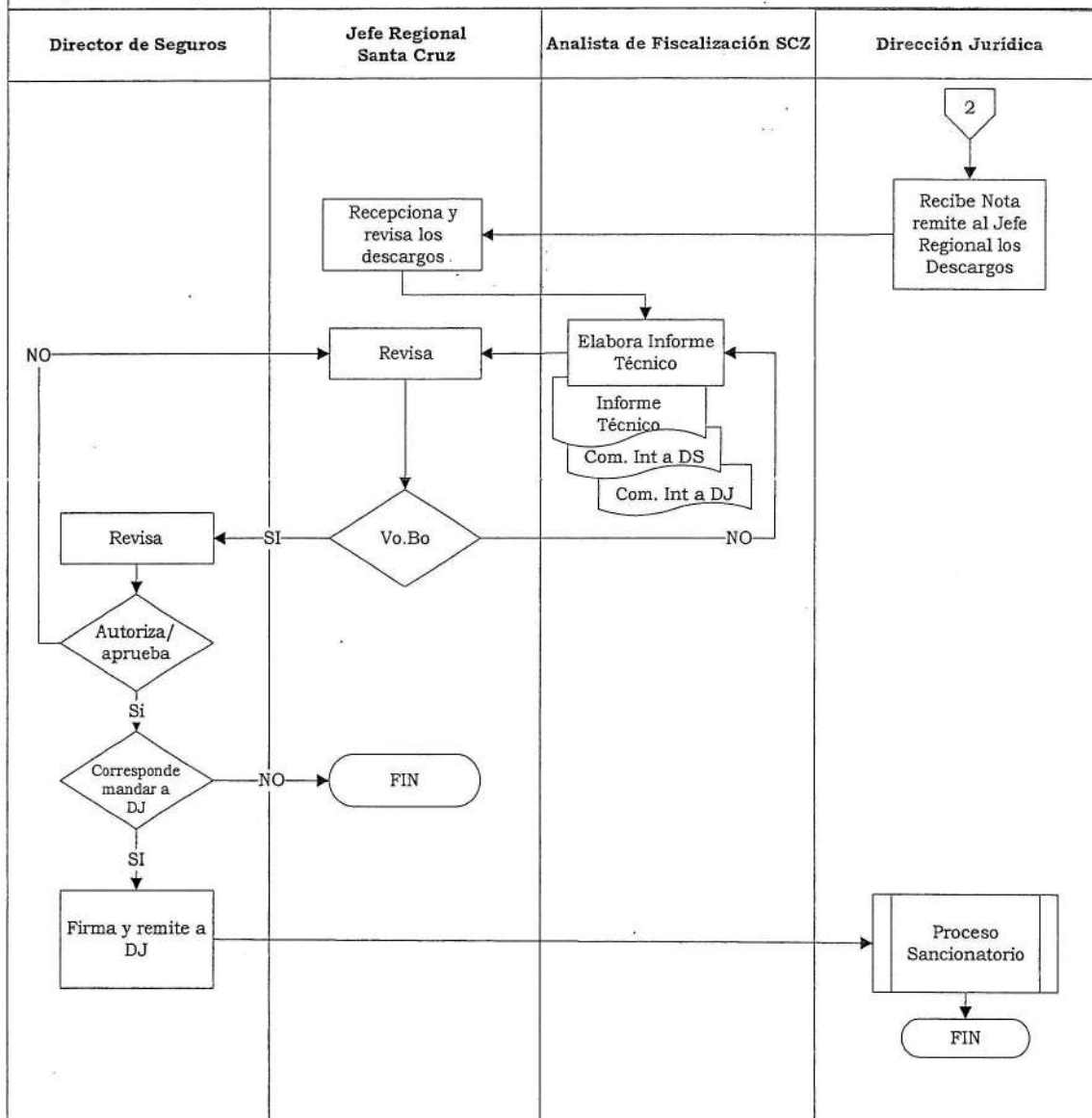
Tiempo estimado para su realización: 45 días hábiles




FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO:

FISCALIZACIÓN EN CAMPO DE CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS 4/4

Tiempo estimado para su realización: 45 días hábiles



	CÓDIGO: PRO-RSCZ	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REGIONAL DE SANTA CRUZ	Página 26 de 26

8. REGISTROS GENERADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	REGISTRO	FRECUENCIA	ARCHIVO			Tiempo Retención	Disposición
			Responsable	Lugar*	Clasificación		
Según formato APS	Informe y Reportes	Mensual	Analista SCZ	Archivo Regional / JPO-Atención al ciudadano	cronológica	2 años	Archivo central
Según formato APS	Informes	Cada vez que sea necesario	Analista Fiscalización Sana Cruz	Archivo Regional / Archivo Dirección de Seguros	cronológica	2 años	Archivo central

* Los documentos archivados en la Regional son copias de los informes generados, los Papeles de Trabajo son enviados en original a las áreas de nivel central de la APS y por el volumen de la documentación no cursan en copia en la Regional Santa Cruz.

9. PLAZOS

Los tiempos totales estimados en los procedimientos, se suspenden cuando la tarea a realizar corresponde a otra área organizacional.

10. GLOSARIO

Ciudadano: Es la persona natural con derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos.

Consulta: Manifestación verbal o escrita, por la cual un ciudadano, solicita información u opinión sobre la normativa vigente respecto a los mercados de pensiones y seguros regulados por la APS.

JRSCZ: Jefe de Regional Santa Cruz

MAE: Máxima Autoridad en Ejercicio, en el caso de la APS, es el Director Ejecutivo.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita, por la cual un ciudadano o usuario con identificación suficiente, declara ante cualquier incumplimiento a la normativa vigente o irregularidad que lo afecte en tramites efectuados en los mercados de pensiones y seguros regulados por la APS.

SIRESERE: Sistema de Registro y Seguimiento de Reclamos.

11. MODIFICACIONES

- Se elabora y revisa el Manual de Procesos y Procedimientos para la Regional Santa Cruz, generándose así la "Versión 1", según lo establecido en la Guía Técnica para la Elaboración de Procesos y Procedimientos de la APS, respetando los formatos y etapas de la misma.

12. ANEXOS

No aplica.