	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 0 de 41



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

**JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES  
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**


**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y  
OPERACIONES**

**SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE  
OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA**



**NOVIEMBRE – 2017  
CÓDIGO: PRO-JPO-SPO-SOA**


	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 1 de 41

## CONTENIDO

<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. APROBACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ANTECEDENTES .....</b>	<b>4</b>
<b>4. MARCO LEGAL .....</b>	<b>4</b>
<b>5. OBJETIVO DEL PROCESO .....</b>	<b>5</b>
5.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
<b>6. ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>7. MAPA Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES .....</b>	<b>5</b>
7.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) .....	8
7.1.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) .....	12
<b>7.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL POA .....</b>	<b>15</b>
7.2.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) .....	18
<b>7.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: AJUSTE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) .....</b>	<b>20</b>
7.3.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: AJUSTE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) .....	23
<b>8. MAPA Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>25</b>
<b>8.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .</b>	<b>26</b>
8.1.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: FORMULACION DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	28
<b>8.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>29</b>
8.2.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DISEÑO/REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....	31
<b>8.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES .....</b>	<b>32</b>



4

	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 2 de 41

8.3.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES .....	34
<b>8.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN O REFORMULACIÓN DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>35</b>
8.4.1 FLUJOGRAMA DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	37
<b>8.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>38</b>
8.5.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	39
<b>9. GLOSARIO .....</b>	<b>40</b>
<b>10. MODIFICACIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>11. ANEXOS.....</b>	<b>41</b>



4



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 3 de 41

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN


INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES – SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
Código:	PRO-JPO-SPO-SOA
Versión:	1
Dirección o Unidad Organizacional del Nivel Central:	JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES

CONTROL DE VERSIONES		
Versión	Fecha	Descripción
1	Noviembre 2017	Manual de Procesos y Procedimientos de la Jefatura de Planificación y Operaciones – Sistemas de Programación de Operaciones y Organización Administrativa

## 2. APROBACIÓN

	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre	Zulema Scarlet Paniaga D.	José Luis Abastoflor Villafuerte	Miguel Mejía Vásquez
Cargo	Profesional en Planificación	Responsable de Planificación	Jefe de Planificación y Operaciones
Firma			
Nombre	F. Xavier Salazar Sanjinés	Javier Gonzalo Fernandez Morato	
Cargo	Profesional en Organización Administrativa	Profesional en Sistema de Organización Administrativa	
Firma			
Fecha	19/09/2017	30/11/2017	



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 4 de 41

### 3. ANTECEDENTES

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 de la Ley 1178, 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 sentido, se ha elaborado el Manual de Procesos y Procedimientos de la Jefatura de Planificación y Operaciones en el marco de la normativa vigente y el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) a fin de contar con la metodología y herramientas apropiadas para los procesos y procedimientos que se apliquen, para el fortalecimiento y desarrollo de la institución.

### 4. MARCO LEGAL

El marco jurídico – legal que regula los Procesos de Planificación y Organización Administrativa se sustenta en:

- Ley 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración Fiscalización y Control Gubernamental.
- Ley 004 de 31 de marzo de 2010 Ley de Lucha Contra la corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”.
- Ley N°777 de 21 de enero de 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado.
- Decreto Supremo N°23318-A de 03 de noviembre de 1992 que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- Decreto Supremo N°29894 de 7 de febrero 2009, que aprueba la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.
- Decreto Supremo N°3246 del 05 de julio de 2017 que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 5 de 41

- Resolución Suprema No.217055 de 20 de mayo de 1997 que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa SOA.
- Resolución Ministerial N°1109 del 08 de noviembre de 2017 que aprueba el modelo referencial de Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones.
- Resolución Administrativa Interna APS N°25/2014 de 31 de marzo de 2014 que aprueba el Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Autoridad de Pensiones y Seguros APS.
- Directrices de Formulación Presupuestaria y de Planificación e Inversión Pública.

## 5. OBJETIVO DEL PROCESO

### 5.1. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar los procesos referidos a la Jefatura de Planificación y Operaciones, que maneja los Sistemas de Programación de Operaciones y el Sistema de Organización Administrativa; con un enfoque sistémico que procure la optimización de procedimientos, tiempos, y documentos intervinientes en cada uno de los Procesos.

### 5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Transparentar la gestión interna institucional.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las diferentes operaciones de trabajo.
- Determinar objetivamente el INICIO y el FIN de cada uno de los procedimientos.
- Asistir a nuevos y antiguos funcionarios en los procesos de inducción, el adiestramiento y la capacitación.
- Coordinar actividades y evitar la duplicidad de funciones en el trabajo.
- Analizar, revisar y actualizar en forma constante los Procesos.
- Mejorar los sistemas internos y las metodologías de trabajo.
- Medir los tiempos aproximados que se emplea en cada uno de los Procesos
- Precisar los documentos necesarios para realizar cada Proceso.

## 6. ALCANCE

El presente Manual es de uso de la Jefatura de Planificación y Operaciones de la APS, marcando las relaciones internas, unidades y cargos específicos, en cada uno de los procedimientos. Su carácter es de cumplimiento obligatorio tanto en procesos, procedimientos y responsabilidades por cargo.

## 7. MAPA Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES

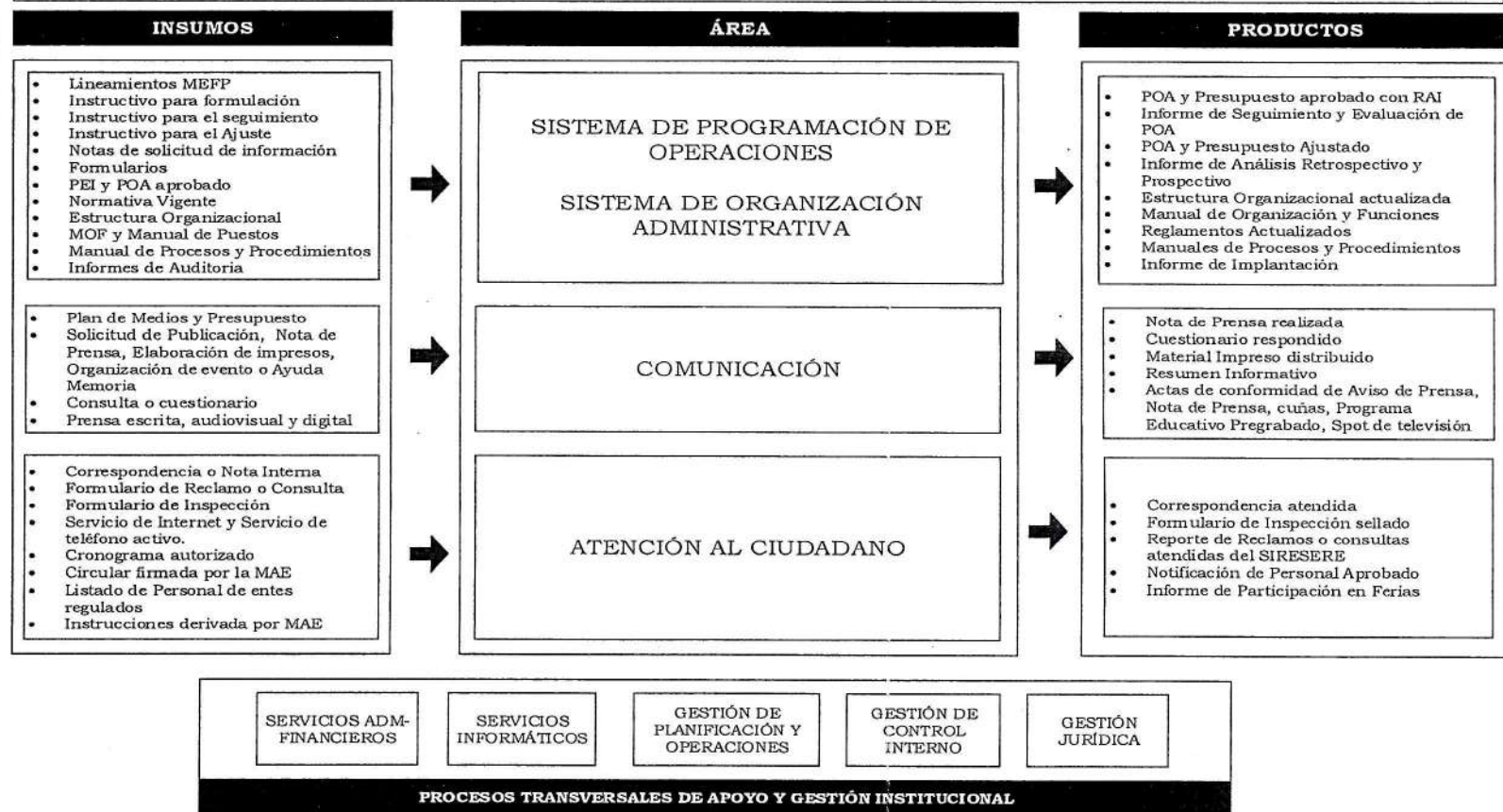
Esta estructura se refleja en el Mapa de Procesos Generales descritos a continuación:



4



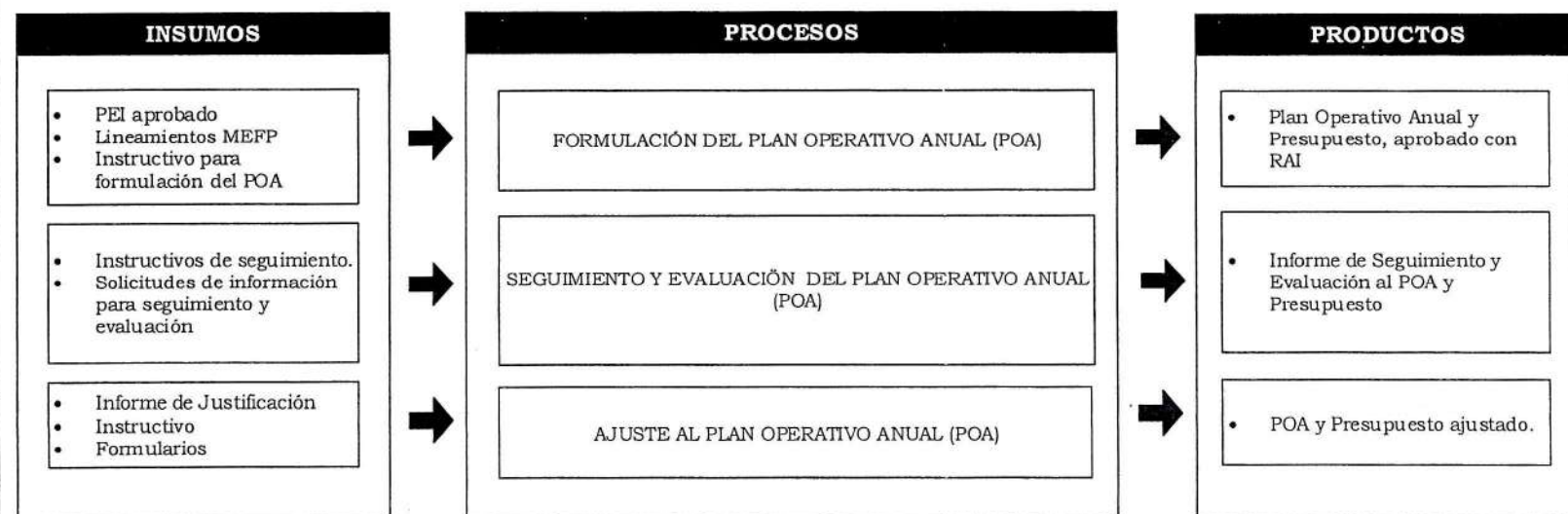
**MAPA DE PROCESOS GENERALES DE LA  
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES**



Handwritten signature or mark.



**MAPA DE PROCESOS**  
**JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES**  
**SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES**



SERVICIOS ADM-  
FINANCIEROS

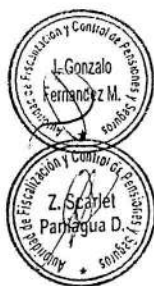
SERVICIOS  
INFORMÁTICOS


GESTIÓN DE  
PLANIFICACIÓN Y  
OPERACIONES

GESTIÓN DE  
CONTROL  
INTERNO

GESTIÓN  
JURÍDICA

**PROCESOS TRANSVERSALES DE APOYO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL**



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 8 de 41

## 7.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

<b>Nombre del Procedimiento:</b> FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)		<b>Código del Procedimiento:</b> PRO- JPO-SPO-SOA-FPOA-001
<b>Objetivo :</b>	Describir los procedimientos en forma secuencial y lógica para el Proceso Formulación del Plan Operativo Anual	
<b>Resultado Esperado:</b>	Plan Operativo Anual aprobado y Anteproyecto de Presupuesto	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Todas las unidades de la APS	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	3 meses	

### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1.	INICIO Instruye inicio de elaboración de análisis de situación al Profesional en Planificación (PP)			1 día	Responsable de Planificación
2.	Elabora Nota Interna para Análisis de Situación y formularios FODA.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario N°1 FODA</li> <li>Nota Interna</li> </ul>	1 día	Profesional en Planificación
3.	Revisa la Nota Interna y Formularios Si da el Visto Bueno (Vo.Bo) remite los mismos al Jefe de Planificación y Operaciones. Si no da el Visto Bueno devuelve al Profesional en Planificación para su corrección.	SI		1 día	Responsable de Planificación
4.	Revisa documentación Si da su Vo.Bo. a la documentación la remite firmada a cada Director y Jefe de Unidad de Despacho. Si no da su Vo.Bo, devuelve las mismas al RP para su revisión y corrección.	SI		1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
5.	Realiza el análisis interno y externo utiliza la matriz FODA y la remite a la JPO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis FODA lleno y firmado</li> </ul>	7 días	Directores y Jefes de Unidad de Despacho
6.	Deriva e instruye revisión y análisis.			1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
7.	Verifica, Analiza y Remite	SI		2 días	Responsable de Planificación
8.	Consolida los Formularios en el documento de Análisis de Situación Institucional		<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de Situación Institucional</li> </ul>	7 días	Profesional en Planificación







AUTOREGULACIÓN Y CONTROL TÉCNICO  
ESTADO FINANCIERO DE ASESORIA

CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA

VERSIÓN 1

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES  
SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y  
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA


Página 9 de 41

N°	Actividad / Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
9.	Revisa en coordinación con las unidades trabajando un documento final de análisis de situación institucional	SI		5 días	Responsable de Planificación
10.	Supervisa y Revisa documento final. Si lo aprueba, es remitido al RP y se instruye formular objetivos. Si no lo aprueba es devuelto para revisar y corregir.	SI		2 días	Jefe Planificación y Operaciones
11.	Coordina la definición de Acciones de Corto Plazo (ACP) con las unidades organizacionales y envía el documento al JPO			5 días	Responsable de Planificación
12.	Coordinan con el RP y formula las ACPs de sus Unidades.		• Documento de ACPs	5 días	Directores y Jefes de Unidad de Despacho
13.	Revisa documento final de APCs. Si da su Visto Bueno Remite las ACPs consensuadas para formular las Operaciones(OPEs) a cargo del PP. Si no da su visto Bueno, devuelve el mismo para corregir.	SI		2 días	Jefe Planificación y Operaciones
14.	Formulan las OPEs e Indicadores en coordinación con el RP		• Documento de OPEs	3 días	Directores y Jefes de Unidad de Despacho
15.	Revisa, Verifica e instruye elaborar indicadores.	SI		1 día	Jefe Planificación y Operaciones
16.	Consolida las OPEs, elabora Indicadores y remite al JPO.			5 días	Profesional en Planificación
17.	Verifica e instruye elaborar actividades			½ día	Jefe Planificación y Operaciones
18.	Se inicia el proceso de formulación del POA-Presupuesto con la carta del Ministerio de Economía y Finanzas Publicas (MEFP) dirigida a la MAE donde se menciona el techo presupuestario. La MAE instruye la formulación del POA y Presupuesto al JPO de acuerdo al plazo estipulado en nota del MEFP.			2 días	MAE
19.	Elabora el Instructivo para las Unidades de la APS y remite a la MAE		• Instructivo	1 día	Responsable de Planificación



2



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 10 de 41

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
20.	Firma los instructivos para cada Unidad y deriva a cada Área respectiva				MAE
21.	Llenan los Formularios en el SIPP para el POA y Anteproyecto de Presupuesto y remiten al JPO.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios llenos en el SIPP y firmados en físico</li> </ul>	10 días	Directores y Jefes de Unidad de Despacho
22.	Revisa los mismos y deriva al RP	SI		1 día	Jefe Planificación y Operaciones
23.	Verifica y deriva al Profesional de Planificación (PP) y DAF para su revisión en el SIPP	SI		1 día	Responsable de Planificación
24.	La DAF revisa y realiza correcciones en las solicitudes de insumos en coordinación con cada unidad organizacional y elabora el anteproyecto de presupuesto.	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>POA y Anteproyecto de Presupuesto</li> </ul>	7 días	Dirección Administrativa Financiera
25.	Se revisa todos los formularios del POA cargados en el SIPP y en coordinación con cada unidad organizacional se corrige errores detectados.	SI		7 días	Profesional en Planificación
26.	Con el POA-Presupuesto concluido y revisado, se comienza el Cargado del mismo en el SIGEP.  Se entrega el Presupuesto a la JPO para consolidación.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Anteproyecto del Presupuesto</li> </ul>	7 días	Dirección Administrativa Financiera
27.	Se elabora el Informe Técnico en coordinación con la DAF		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Técnico</li> </ul>	1 día	Responsable de Planificación
28.	Revisa el documento del POA para su asentimiento. Si da visto bueno, solicita emisión de RAI a la Dirección Jurídica, para aprobación de la MAE. Si no, remite al RP para su corrección.	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>POA - Presupuesto.</li> <li>Nota Interna.</li> </ul>	3 días	Jefe Planificación y Operaciones
29.	Elabora informe legal y Resolución Administrativa Interna (RAI) Remite a la MAE para su aprobación.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Legal</li> <li>RAI</li> </ul>	2 días	Director Jurídico
30.	Aprueba POA con RAI y remite a JPO.				MAE



7

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
31.	El presupuesto cargado y finalizado en el SIGEP por la DAF, genera los reportes SIGEP. Envía el POA - Presupuesto al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP) y Ministerio de Planificación del Desarrollo (MPD) Instruye su difusión al RP	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte SIGEP</li> <li>Nota externa para el MEFP y MPD.</li> <li>POA y Anteproyecto de Presupuesto.</li> </ul>	1 día	Jefe Planificación y Operaciones
32.	Gestiona la difusión de acuerdo a la RAI		<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación en Pagina web</li> </ul>	1 día	Responsable de Planificación
33.	Distribuye una copia del POA- Presupuesto a las unidades una vez aprobada la ley financiera. Archiva las constancias de entrega y documentación referente a la formulación del POA-Presupuesto. FIN		<ul style="list-style-type: none"> <li>Notas internas selladas de entrega.</li> </ul>	3 días	Profesional de Planificación



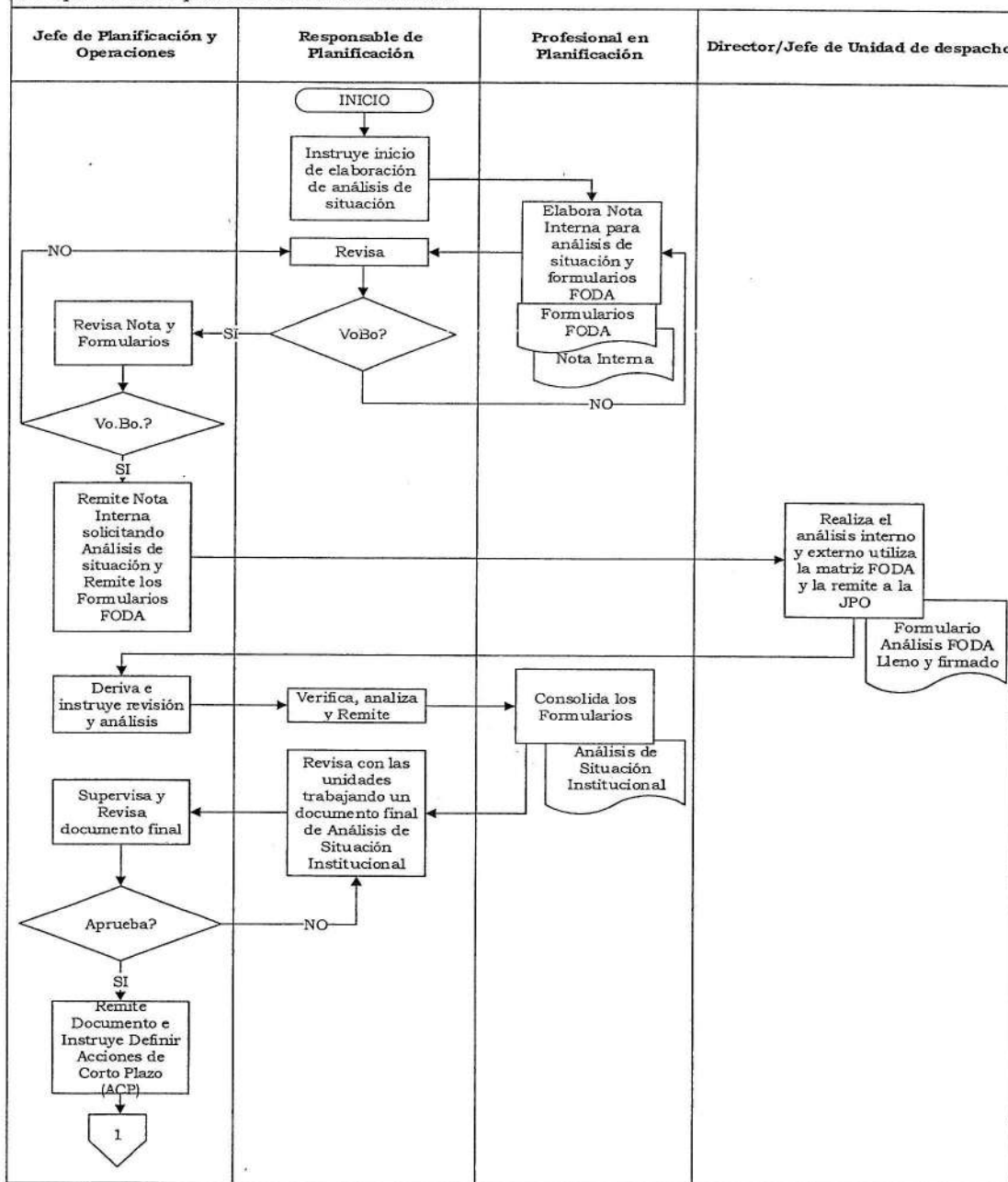
*[Handwritten signature]*

**7.1.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (POA) -FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

**FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 1/3**

Tiempo estimado para su realización: 3 meses



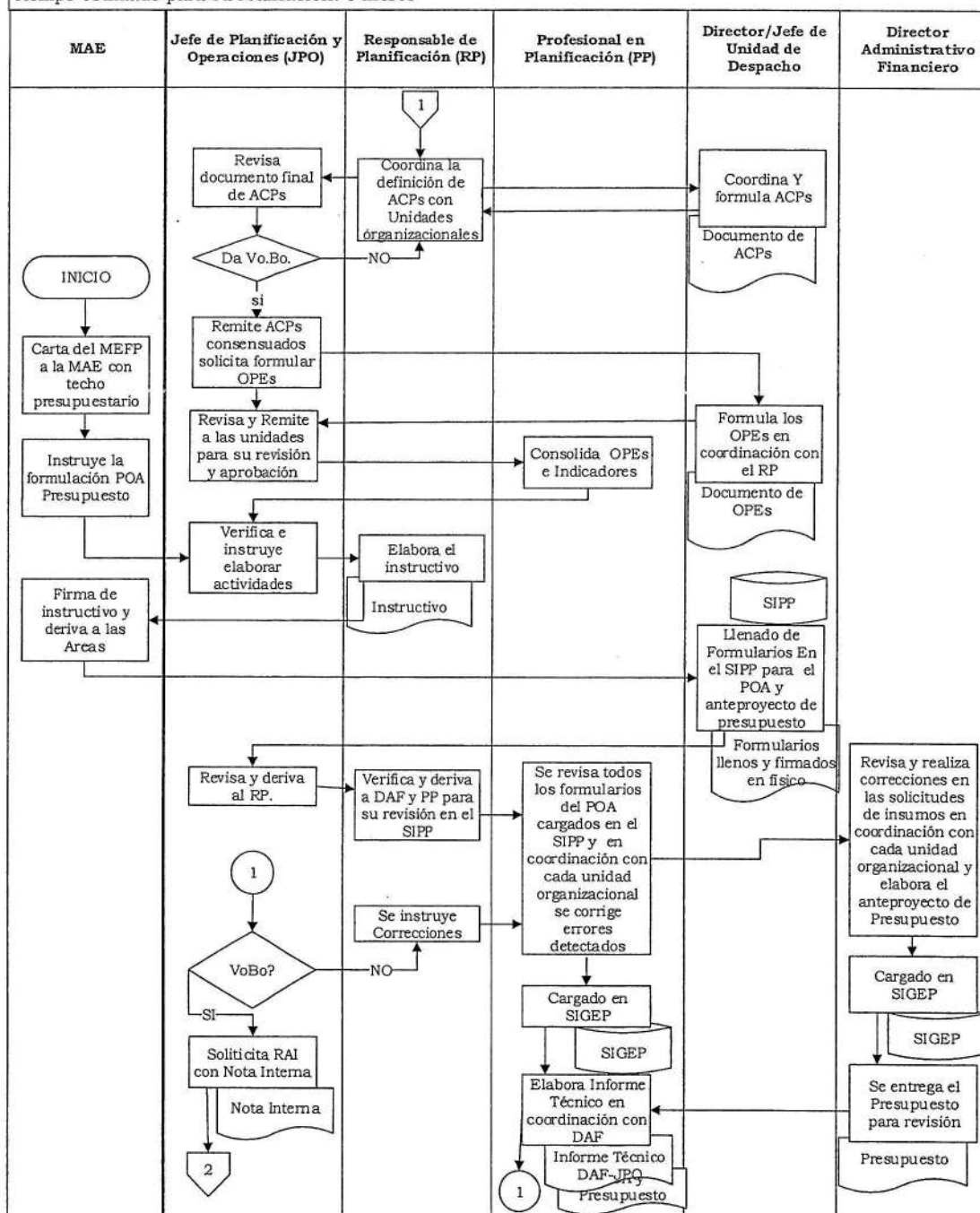
Handwritten signature or mark.



PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (POA) - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

**FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2/3**

Tiempo estimado para su realización: 3 meses

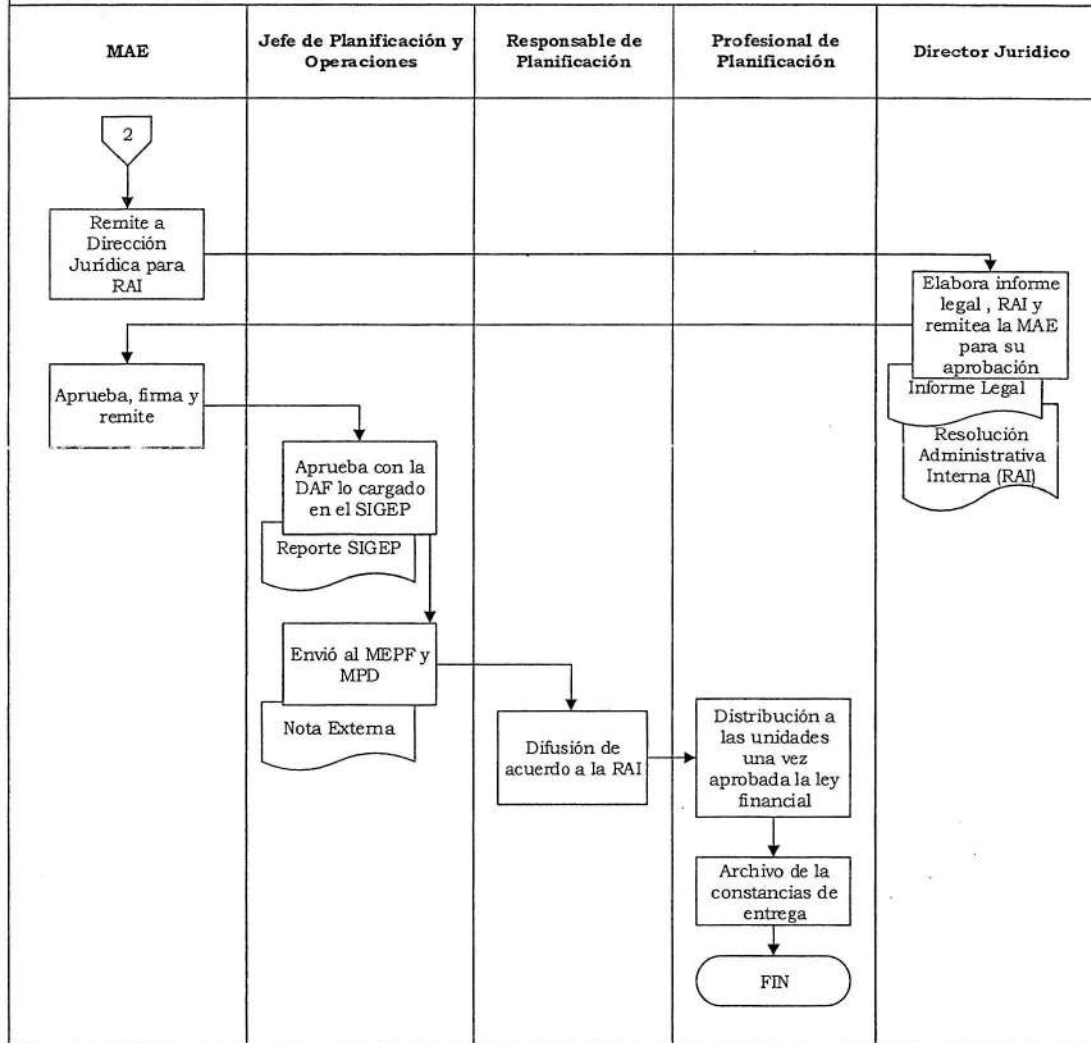


*[Handwritten signature]*

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (POA) -FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:


**FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 3/3**

Tiempo estimado para su realización: 3 meses



7



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 15 de 41

## 7.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL POA

<b>Nombre del procedimiento:</b> SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL POA	<b>Código del procedimiento:</b> PRO-JPO-SPO-SOA-SEP-002
<b>Objetivo :</b>	Describir los procedimientos en forma secuencial y lógica para el Seguimiento al Plan Operativo Anual.
<b>Resultado Esperado:</b>	Informe de Seguimiento y Evaluación.
<b>Áreas Involucradas:</b>	Todas las áreas de la APS.
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	20 días hábiles.

### Desarrollo del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1.	Inicia el Proceso instruyendo al Responsable de Planificación (RP) elaborar Notas Internas para el seguimiento al POA dentro de los primeros 10 días pasado el trimestre.			1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
2.	Elabora Notas Internas solicitando registro de ejecución físico financiero del POA.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota Interna o correo electrónico.</li> <li>Formulario</li> </ul>		Responsable en Planificación
3.	Revisa Nota Si no da su aceptación, devuelve al RP para su corrección. Si da su visto bueno firma y remite a cada Director y Jefe de Unidad de Despacho	SI		1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
4.	Instruye el llenado del formulario de evaluación en el SIPP según registros Imprime formulario. Firmado y aprobado se remite al JPO en calidad de declaración jurada.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota Interna de envío o proveído en Hoja de ruta</li> <li>Formularios firmados</li> </ul>	7 días	Directores o Jefe de Unidad de Despacho
5.	Recibe e instruye la revisión al RP			1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
6.	Verifica y deriva al Profesional en Planificación (PP) para su consolidación	SI		1 día	Responsable en Planificación
7.	Revisa los formularios remitidos y coordina con cada Unidad o Área	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte Trimestral o mensual.</li> </ul>	6 días	Profesional en Planificación






N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
	correspondiente posibles ajustes Si no cumplen con lo requerido se trabaja con cada unidad para su complementación o corrección. Si cumple, se elabora y remite al JPO el Informe de Seguimiento al POA mensual o Informe de Evaluación trimestral del POA de la APS		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento y evaluación semestral o anual.</li> </ul>		
8.	Revisa Si da su aceptación, envía con nota a la MAE. Si no da su visto bueno, lo remite al PP para su corrección. Instruye elaborar Nota de envío de Informe de seguimiento y evaluación de POA por área para su conocimiento.	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota Interna a la MAE con Informe aprobado.</li> <li>Nota externa de envío de informe</li> </ul>	1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
9.	Toma conocimiento del informe. Si requiere aclaraciones, enmiendas o complementaciones lo remite al JPO. En coordinación con la JPO envía resultados de la evaluación física financiera del POA al Órgano Rector trimestralmente o cuando lo solicite. FIN				MAE
10.	Elabora Nota de Información de seguimiento y evaluación del POA de cada unidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota de información por área.</li> </ul>	1 día	Profesional en Planificación
11.	Revisa, y si da su Visto Bueno y Remite al JPO				Responsable en Planificación
12.	Revisa y si da su Visto Bueno envía las notas a las Unidades Organizacionales Solicita a la Dirección de Sistemas que el Informe de		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota Interna de Solicitud</li> </ul>	1 día	Jefe de Planificación y Operaciones



4

	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 17 de 41

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
	seguimiento del POA en Digital sea publicado en la página web				
13.	Toman conocimiento del Seguimiento y Evaluación del POA FIN				Directores o Jefe de Unidad de Despacho



F

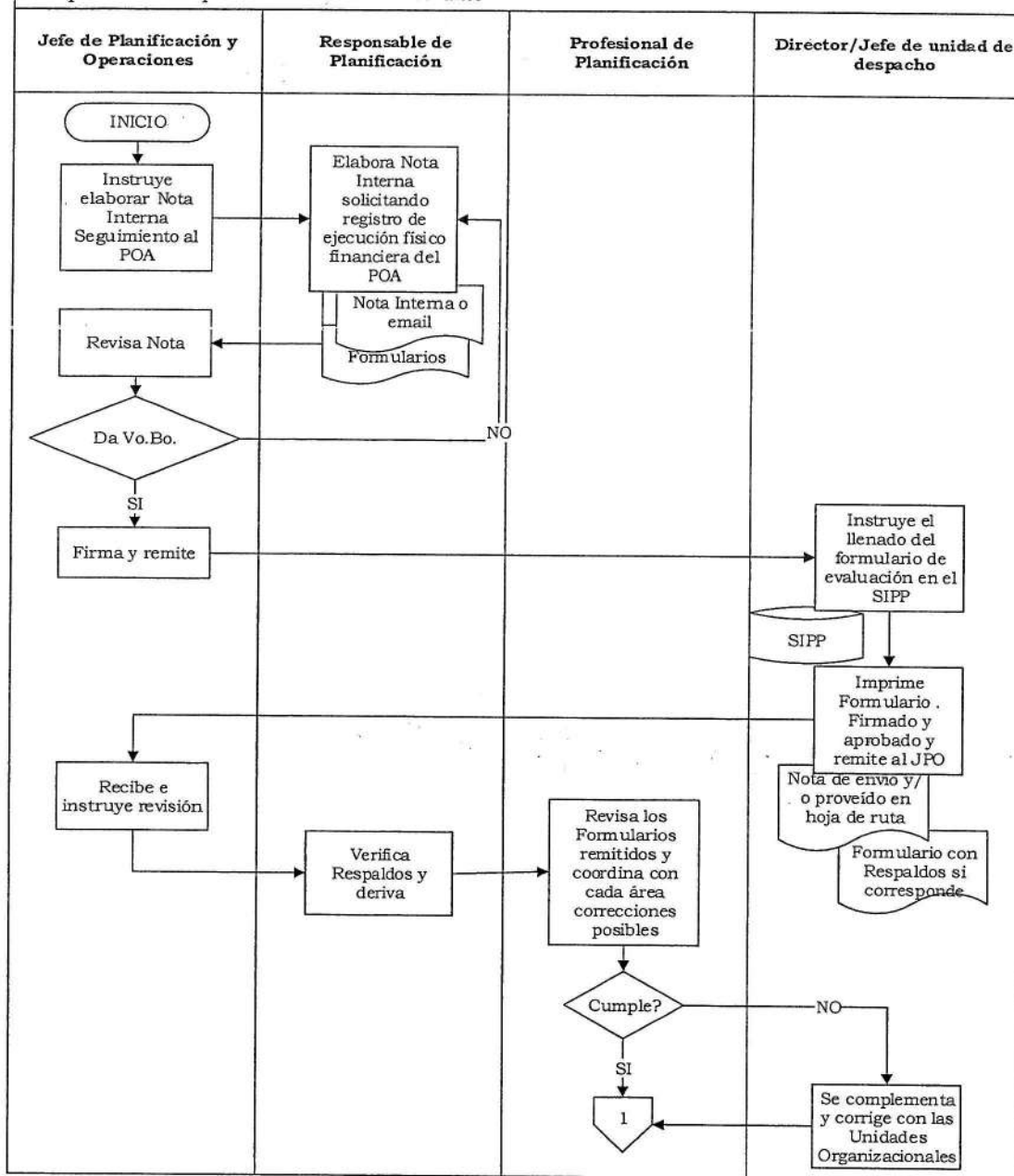


**7.2.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (POA) -FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 1/2**

Tiempo estimado para su realización: 20 días

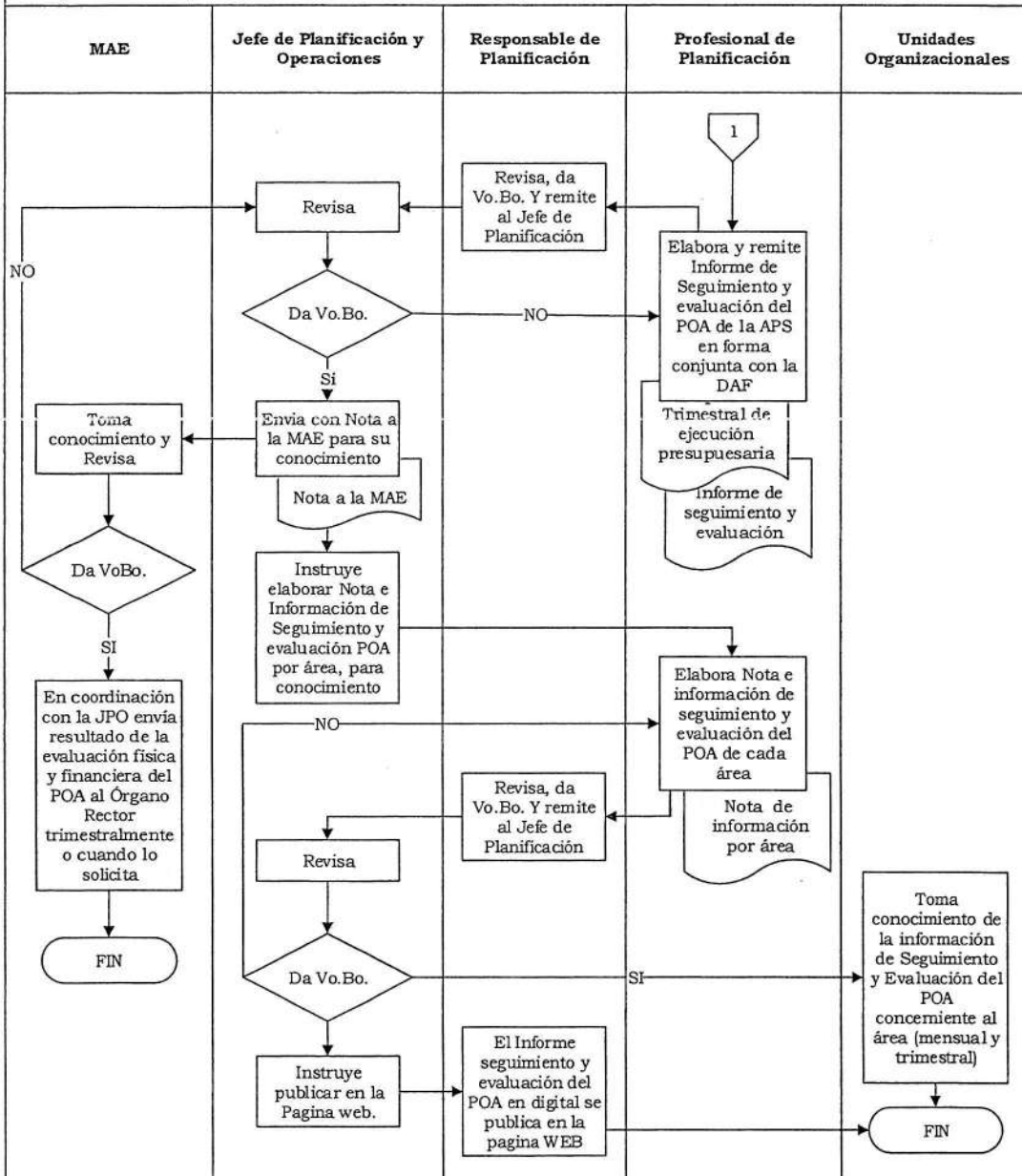


*[Handwritten signature]*

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (POA) -FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:


**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2/2**

Tiempo estimado para su realización: 20 días



4



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 20 de 41

### 7.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: AJUSTE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

<b>Nombre del Procedimiento:</b> AJUSTE AL PLAN OPERATIVO ANUAL		<b>Código:</b> PRO-JPO-SPO-SOA-APOA-003
<b>Objetivo :</b>	Describir los procedimientos en forma secuencial y lógica para el Ajuste al Plan Operativo Anual.	
<b>Resultado Esperado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Técnico</li> <li>POA Reformulado</li> <li>Nota Interna a Dirección Jurídica</li> <li>Informe Legal</li> <li>RAI</li> </ul>	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Director o Jefe de Unidad de Despacho solicitante y Responsable de Planificación.	
<b>Tiempo total estimado del procedimiento:</b>	34 días	

#### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	Evalúa necesidad de ajustar el POA y solicita a la MAE mediante Informe Técnico.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota Interna de solicitud a la MAE</li> <li>Informe Técnico de justificación</li> </ul>	2 días	Director o Jefe de Unidad de Despacho
2	Revisa el Informe Instruye inicio de ajuste al Jefe de Planificación y Operaciones.	SI			MAE
3	Deriva instrucción al Responsable de Planificación			1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
4	Verifica causales de reformulación en el Informe y remite al Profesional en Planificación si corresponde	SI SI		1 días	Responsable de Planificación
5	Realiza el Instructivo de Reformulación, para firma de la MAE.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructivo</li> </ul>	1 día	Profesional en Planificación
6	Revisa, y si da su Visto Bueno deriva al JPO.	SI		1 día	Responsable de Planificación
7	Revisa y si da su visto Bueno remite a la MAE, si no da su visto Bueno, devuelve al Responsable de Planificación para su ajuste.			1 día	Jefe de Planificación y Operación




4

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
8	Revisa el Instructivo, si da su visto Bueno Instruye a las Unidades Organizacionales la reformulación del POA.			1 día	MAE
9	Remite los formularios del SIPP llenos y firmados al JPO.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios del SIPP llenos y firmados</li> </ul>	5 días	Dirección o Jefatura solicitante
10	Deriva al RP para su consolidación y remisión al PP.			1 día	Jefe de Planificación y Operación
11	Revisa, consolida en el SIPP con las unidades solicitantes y al mismo tiempo la DAF reformula el Presupuesto.	SI		5 días	Profesional en Planificación
12	Revisa y corrige si corresponde. Hace firmar a todos los involucrados.	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario POA</li> </ul>	1 días	Unidad solicitante
13	Reformula el Presupuesto conforme al nuevo POA y remite al JPO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reformulación Presupuestaria firmada.</li> </ul>	5 días	Dirección Administrativa Financiera
14	Recibe y deriva a RP para su remisión al PP.			2 días	Jefe de Planificación y Operación
15	Elabora en conjunto con la DAF el Informe Técnico y remite al RP		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe conjunto de Reformulación DAF-JPO</li> <li>POA reformulado</li> <li>Nota interna para Dirección Jurídica</li> </ul>		Profesional en Planificación
16	Revisa y si aprueba, remite al JPO para su presentación a la MAE, si no aprueba realiza su corrección.	SI			Responsable de Planificación
17	Aprueba y Presenta el Informe final a la MAE	SI		1 día	Jefe de Planificación y Operación
18	Revisa e Instruye elaboración de RAI a Dirección Jurídica				MAE
19	Elabora el Informe Legal y RAI, remite para firma de la MAE.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Legal</li> <li>RAI</li> </ul>	1 día	Dirección Jurídica
20	Aprueba, firma la reformulación y remite al				MAE





	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 22 de 41

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
	JPO para notificar a las unidades.				
21	Instruye al PP elaborar notas para notificar a las Unidades.			3 días	Jefe de Planificación y Operación
22	Elabora Nota Interna y Planilla de entrega		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota Interna</li> <li>POA- Presupuesto reformulado con aprobación y RAI</li> </ul>		Profesional en Planificación
23	Revisa y si da su Visto Bueno, remite al JPO	SI		½ día	Responsable de Planificación
24	Revisa y si da su visto Bueno, remite al RP instruyendo la publicación, si no da Vo.Bo, devuelve para su corrección.	SI		½ día	Jefe de Planificación y Operación
25	Envía las notas a las Direcciones o Jefes de Unidad Envía la solicitud de publicación en la Página web a la Dirección de Sistemas. FIN			1 día	Responsable de Planificación



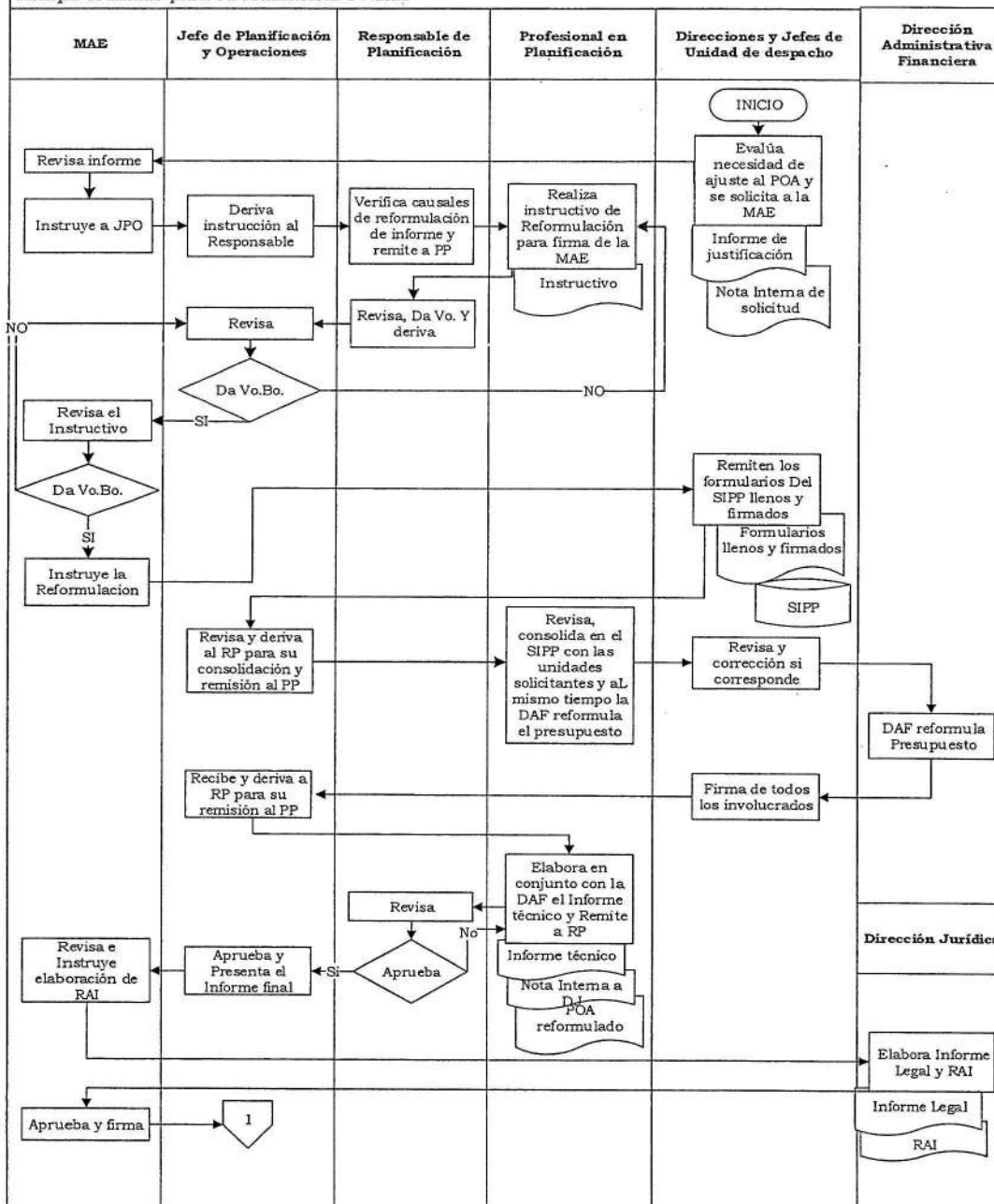
✓

### 7.3.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: AJUSTE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (POA) - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

#### AJUSTES AL PLAN OPERATIVO ANUAL (1 / 2)

Tiempo estimado para su realización: 34 días



Jose L. Abastador V.

J. Gonzalo Fernandez M.

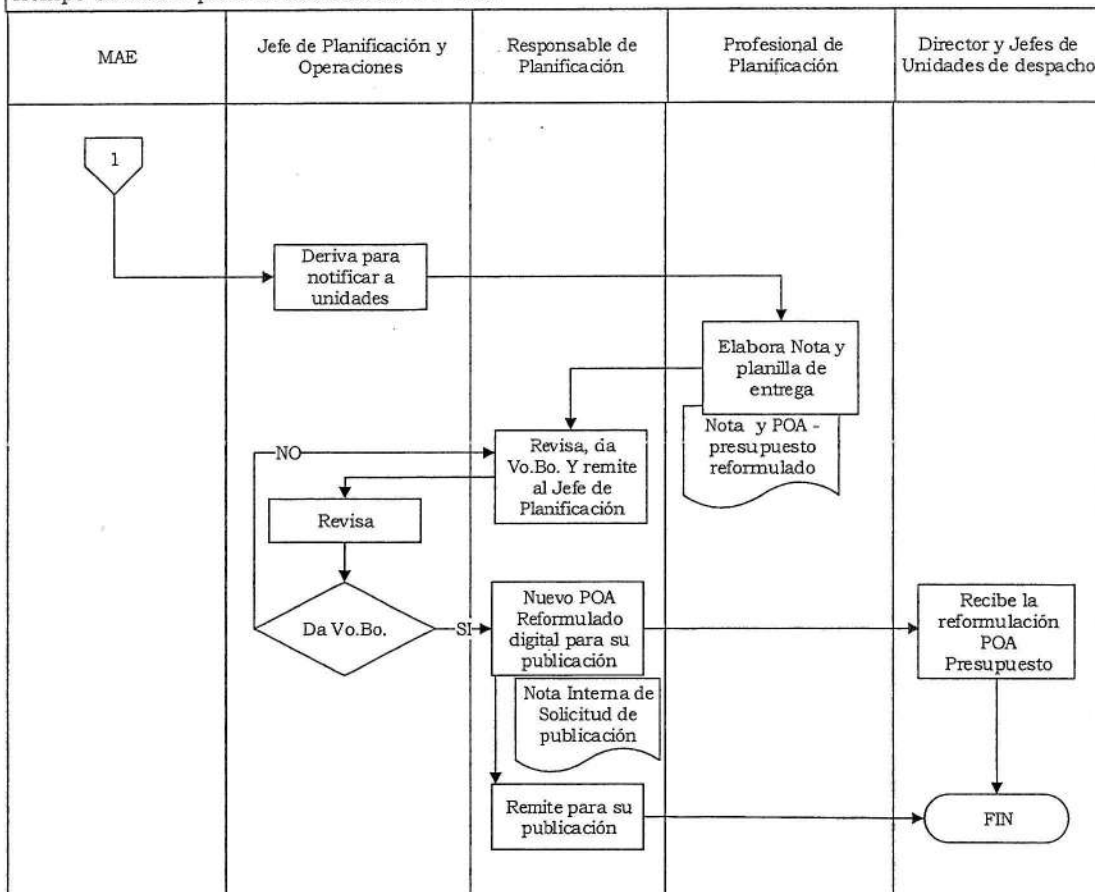
Z. Scarlet Paniagua D.



PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (POA) -FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

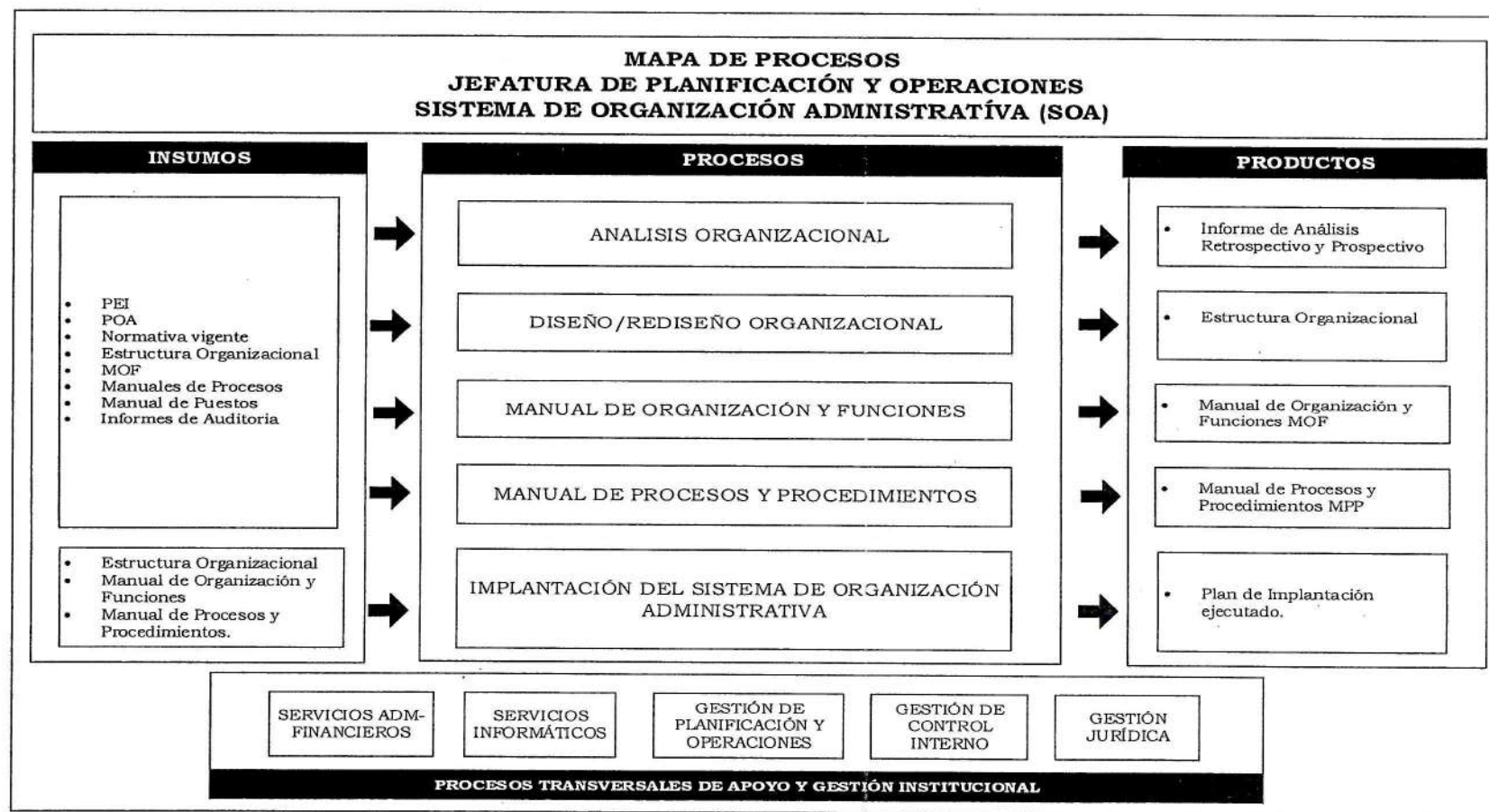
**AJUSTE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2/2**

Tiempo estimado para su realización: 34 días




4

## 8. MAPA Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Handwritten signature or mark.



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 26 de 41

## 8.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL


<b>Nombre del Procedimiento:</b> ANÁLISIS ORGANIZACIONAL		<b>Código del procedimiento:</b> PRO-JPO-SPO-SOA-AO-001
<b>Objetivo :</b>	Describir los procedimientos en forma secuencial y lógica para efectuar el análisis retrospectivo y prospectivo para formular el Informe de Análisis Organizacional	
<b>Resultado Esperado:</b>	Informe Técnico del Análisis Organizacional	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Jefatura de Planificación y Operaciones	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	30 días hábiles	

### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

N°	Actividad /Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	Instruye el inicio del Análisis Organizacional			½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
2	Coordina y organiza acciones de recopilación y análisis de documentos marco			½ día	Responsable de Planificación
3	Recopila y revisa documentos existentes. Realiza Análisis Retrospectivo y Análisis Prospectivo. Con ellos, elabora el Informe Técnico de Análisis Organizacional y Remite Informe a JPO para su revisión.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Análisis Retrospectivo</li> <li>Documento de Análisis Prospectivo</li> <li>Informe Técnico de Análisis Organizacional</li> </ul>	21 días	Profesional en SOA
4	Revisa a detalle y remite a JPO si da su visto Bueno, si no da su visto bueno, devuelve para su ajuste.	SI		2 día	Responsable de Planificación
5	Verifica, analiza y Revisa Si da su visto bueno, Remite a la MAE para su revisión y aprobación. Si no da su Visto Bueno, devuelve a RP para ajustes.	SI		3 días	Jefe de Planificación y Operaciones
6	Revisa. SI aprueba, firma e Instruye al JPO el Diseño o Rediseño Organizacional si no aprueba, devuelve a JPO para ajustes.	SI		1 día	MAE
7	Si no implica aumento de Presupuesto aprobado, Instruye al RP el comienzo del			1 día	Jefe de Planificación y Operaciones



42

	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 27 de 41

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
	Proceso de Diseño/Rediseño Organizacional Si implica aumento Presupuestario, gestiona con la Dirección Jurídica el Decreto Ministerial FIN				
8	Comienza el Proceso de Diseño/Rediseño Organizacional y envía a la Dirección Jurídica para RAI FIN			1 día	Responsable de Planificación



8

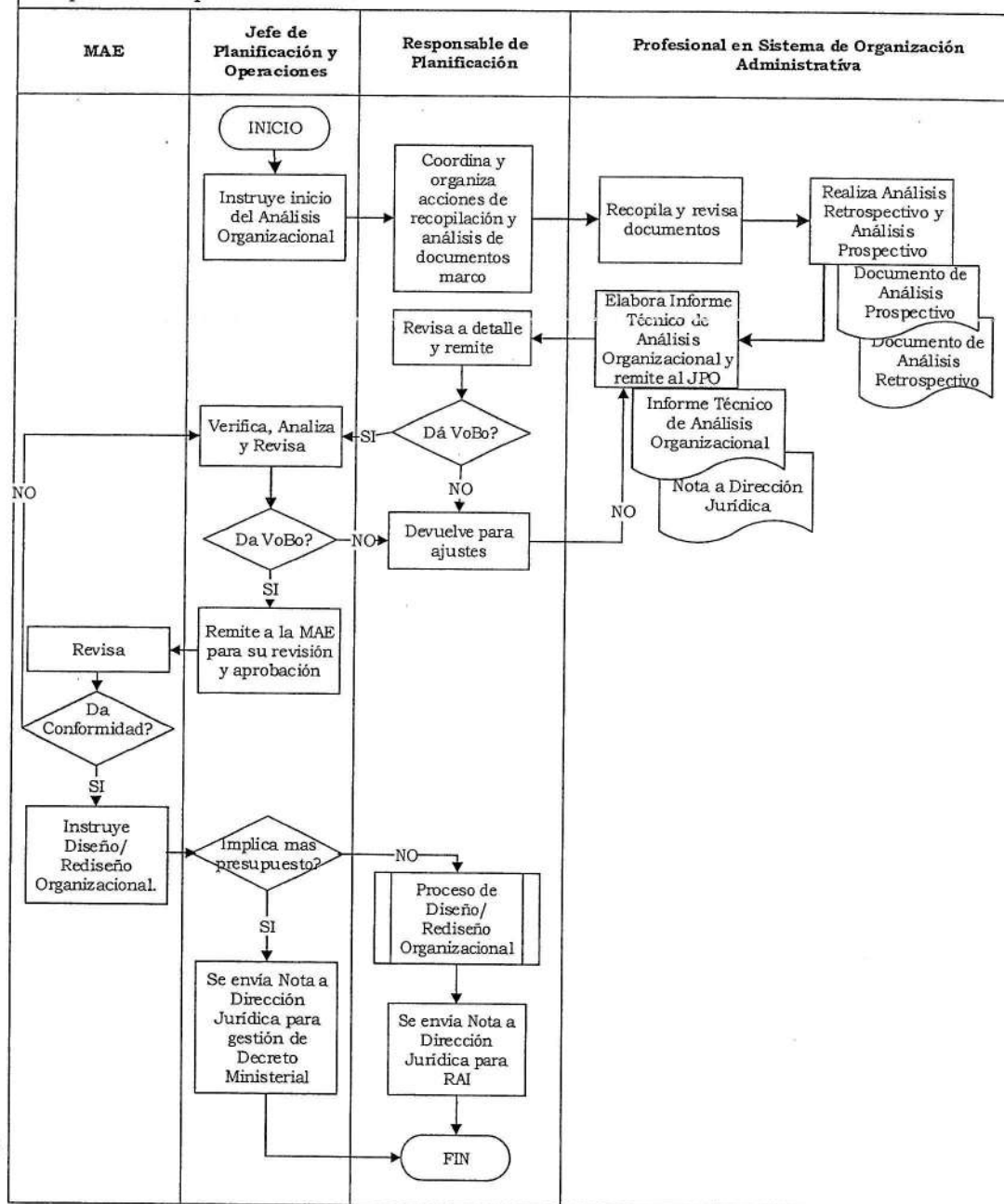


### 8.1.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: FORMULACION DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (SOA) - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:


#### ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Tiempo estimado para su realización: 30 días



  
 José L. Abastoflor V.

  
 J. Gonzalo Fernández M.

	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 29 de 41

## 8.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL		<b>Código del procedimiento:</b> PRO-JPO-SPO-SOA-DRO-002
<b>Objetivo :</b>	Describir los procedimientos en forma secuencial y lógica para efectuar un Diseño o Rediseño Organizacional funcional.	
<b>Resultado Esperado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Técnico de Rediseño Organizacional</li> <li>Diseño o Rediseño Organizacional aprobado con RAI</li> </ul>	
<b>Área Involucrada:</b>	Profesional en SOA	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	26 días hábiles	


### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1.	INICIO Instruye iniciar Rediseño Organizacional		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Técnico de Análisis Organizacional aprobado</li> </ul>	½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
2.	Coordina y Organiza con el Profesional en SOA.			½ día	Responsable de Planificación
3.	En base al Análisis Organizacional, realiza el Diseño o Rediseño Organizacional tomando en cuenta los siguientes criterios: a) Identificación de usuarios b) Identificación que satisfacen necesidades c) Diseño de Procesos d) Conformación de áreas y unidades e) Clasificación de Unidades Organizacionales f) Niveles Jerárquicos de la Institución g) Asignación de autoridad h) alcance del control Elabora el Informe Técnico solicitando aprobación y formalización mediante RAI		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Técnico</li> <li>Documento de Rediseño Organizacional</li> </ul>	15 días	Profesional en SOA



4



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 30 de 41

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
4.	Revisa a detalle Si da Visto Bueno, remite al JPO, sino devuelve al Profesional SOA para ajustes.	SI		1 día	Responsable de Planificación
5.	Revisa SI da Visto Bueno remite a la MAE solicitando su aprobación Si no da conformidad devuelve para ajustes	SI	• Nota Interna de solicitud	1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
6.	Recibe y revisa. Si no da conformidad devuelve al JPO para ajustes, si da conformidad: Firma y remite a la DJ para elaboración de informe legal, si es un cambio intra-institucional DJ elabora proyecto de RAI, si no gestiona Resolución Ministerial..	SI		1 día	MAE
7.	Elabora Informe Legal y RAI o Gestiona Resolución Ministerial y remite a la MAE para su firma.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe Técnico</li> <li>▪ RAI</li> <li>▪ Resolución Ministerial</li> </ul>	5 días	Director Jurídico
8.	Firma RAI y remite al JPO para su difusión y proceso de implantación.			1 día	MAE
9.	Recibe RAI o DM e Instruye modificar documentos relacionados. FIN			1 día	Jefe de Planificación y Operaciones



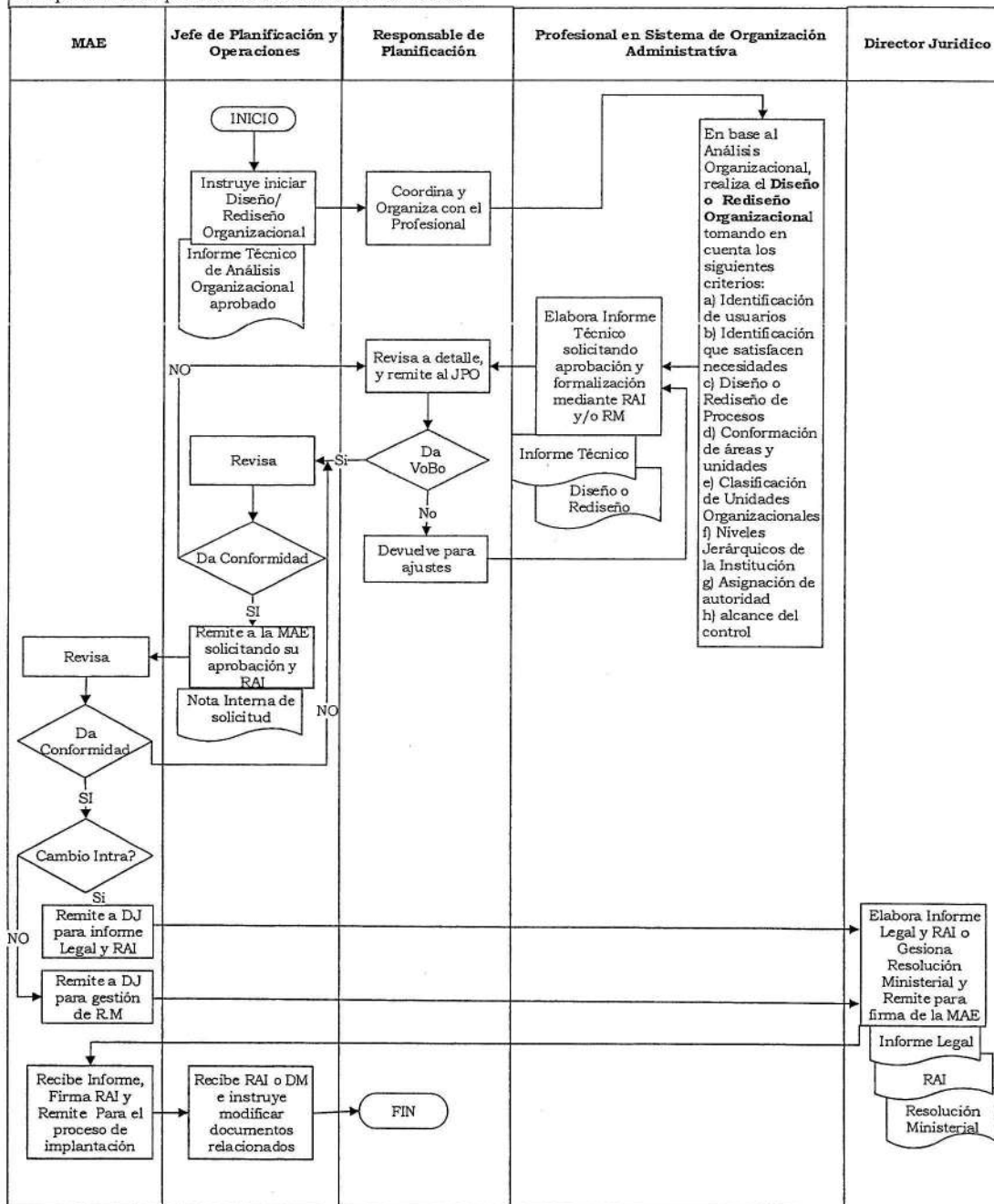
7

## 8.2.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DISEÑO/REDISEÑO ORGANIZACIONAL

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (SOA) -FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

### DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL


Tiempo estimado para su realización: 26 días hábiles



Autenticación y Control de Firmas  
José L. Abastador V.  
Secretario

Autenticación y Control de Firmas  
J. Gonzalo Fernández M.  
Secretario



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 32 de 41

### 8.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES


<b>Nombre del procedimiento:</b> ELABORACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		<b>Código del procedimiento:</b> PRO-JPO-SPO-SOA-MOF-003
<b>Objetivo :</b>	Describir los procedimientos en forma secuencial y lógica para elaborar el Manual de Organización y Funciones (MOF)	
<b>Resultado Esperado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Técnico</li> <li>MOF</li> </ul>	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Jefatura de Planificación y Operaciones	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	23 días hábiles	

#### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1.	INICIO Instruye iniciar elaboración de Manual de Organización y Funciones de acuerdo a requerimiento de las Unidades Organizacionales				MAE
2.	Instruye iniciar elaboración del Manual de Organización y Funciones			½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
3.	Coordina y Organiza con el Profesional de SOA			1 día	Responsable de Planificación
4.	En coordinación con las áreas organizacionales, elabora, revisa y aprueba el Manual de Organización y Funciones MOF. tomando en cuenta: a) Disposiciones Legales b) Estructura c) Atribuciones y funciones d) Descripción de unidades  Elabora Informe Técnico solicitando aprobación y formalización mediante RAI		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Técnico</li> <li>MOF</li> </ul>	15 días	Profesional en SOA
5.	Revisa a detalle Si tiene su Visto Bueno remite al JPO, y si no da su Visto Bueno, devuelve para ajustes.	SI		1 día	Responsable de Planificación



7

	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 33 de 41

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
6.	Revisa Si da su conformidad remite a la MAE, y si no, devuelve para ajustes.	SI		1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
7.	Revisa Si da su conformidad Solicita Informe Jurídico y RAI, si no da conformidad, devuelve para ajustes	SI		1 día	MAE
8.	Elabora Informe Jurídico y RAI remitiéndolo para firma de la MAE.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Jurídico</li> <li>Resolución Administrativa Interna</li> </ul>	2 días	Director Jurídico
9.	Recibe Informe, Firma RAI y remite para su difusión.			1 día	MAE
10.	Instruye socialización del Manual de Organización y Funciones FIN			½ día	Jefe de Planificación y Operaciones



14

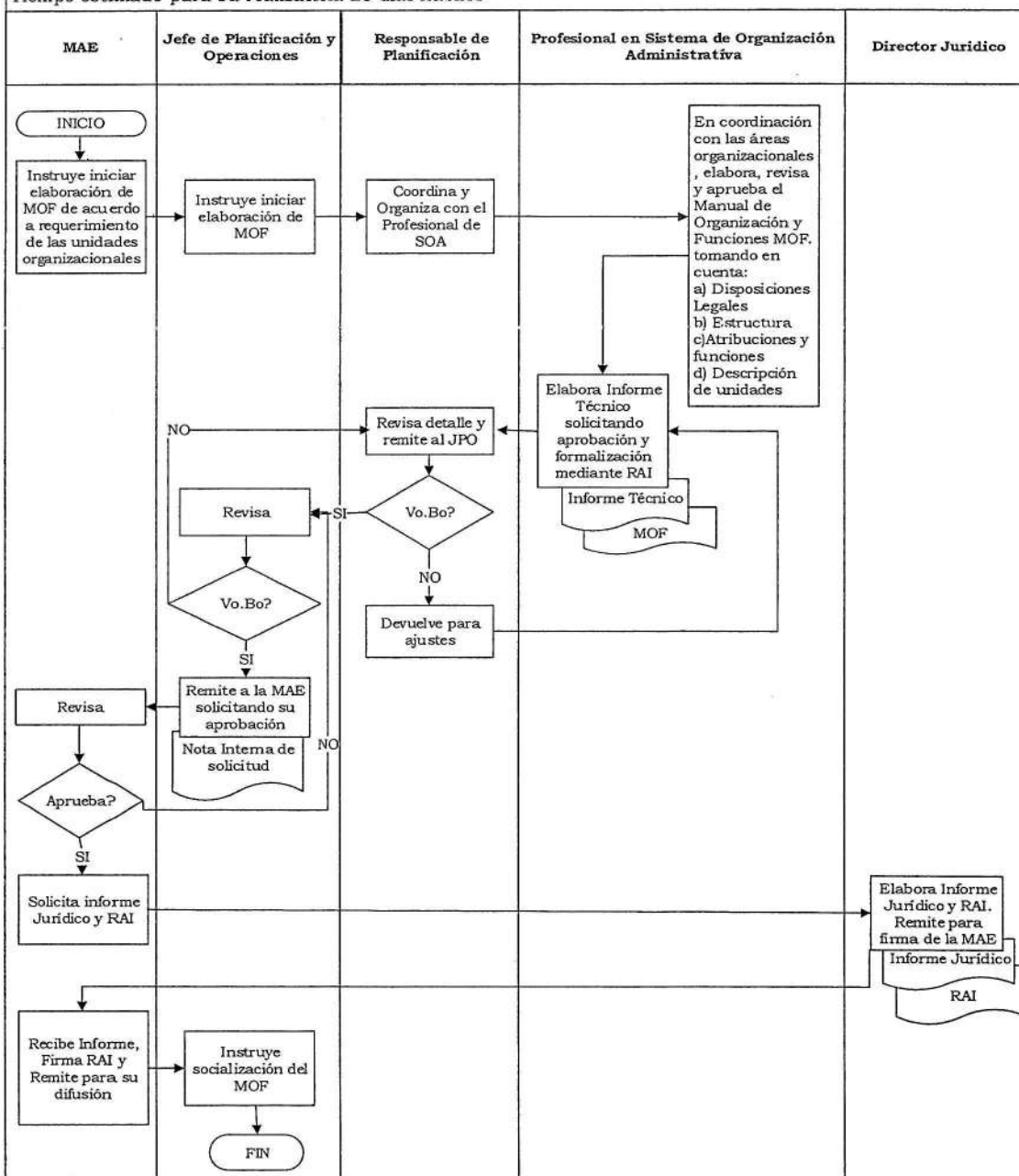


### 8.3.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES


PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (SOA) -FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

#### ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)

Tiempo estimado para su realización: 23 días hábiles



*[Handwritten signature]*

	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 35 de 41

#### 8.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN O REFORMULACIÓN DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ELABORACIÓN O REFORMULACIÓN DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		<b>Código del procedimiento:</b> PRO-JPO-SPO-SOA-MPP-004
<b>Objetivo :</b>	Describir los procedimientos en forma secuencial y lógica para efectuar los Manuales de Procesos y Procedimientos.	
<b>Resultado Esperado:</b>	Manuales de Procesos y Procedimientos	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Jefatura de Planificación y Operaciones y Áreas de la APS	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	30 días	


#### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1.	INICIO Solicita a la MAE elaborar o cambiar un Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)		• Com. Int. de Solicitud	½ día	Jefatura o Área organizacional
2.	Instruye elaborar o cambiar MPP de acuerdo a requerimiento de Unidad Organizacional.			½ día	MAE
3.	Toma conocimiento e Instruye elaborar o cambiar el Manual			½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
4.	Coordina y Organiza con el Profesional de SOA (1)			½ día	Responsable de Planificación
5.	Manda formulario de descripción de Procedimiento a Jefatura o área organizacional por correo electrónico.		• Formulario de descripción		Profesional en SOA
6.	En coordinación con las áreas organizacionales, elabora, revisa y aprueba los Manuales de Procesos y Procedimientos MPP, tomando en cuenta: a) Denominación y Objetivo b) Normas c) Descripción d) Definición de insumos y resultados e) Estimación de tiempos f) Diagramas de flujo g) Formularios h) Descripción literal		• Informe Técnico • MPP	10 días	



7



	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 36 de 41

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
7.	Revisa ,si está conforme pone visto bueno en hojas de MPP,	SI		5 días	Jefatura o Área organizacional
8.	Si no está conforme remite a JPO borrador de MPP con observaciones para corregir. Vuelve a etapa 6.				
9.	Elabora Informe Técnico solicitando aprobación y formalización mediante RAI		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Técnico</li> <li>MPP con Vo.Bo</li> </ul>	1 día	Profesional en SOA
10.	Revisa a detalle Si tiene su Visto Bueno remite al JPO, y si no da su Visto Bueno, devuelve para ajustes.	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Com Int solicitando RAI</li> </ul>	3 días	Responsable de Planificación
11.	Revisa Si da su aprobación, firma Comunicación Interna y remite a la MAE, y si no, devuelve para ajustes.	SI		2 día	Jefe de Planificación y Operaciones
12.	Revisa. Si da su Aprueba, Solicita Informe Jurídico y RAI, a DJ; si no da conformidad, devuelve para ajustes.	SI		1 día	MAE
13.	Elabora Informe Jurídico y RAI remitiéndolo para firma de la MAE.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Jurídico</li> <li>RAI</li> </ul>	2 días	Director Jurídico
14.	Recibe Informe, Firma RAI y remite para su difusión y Proceso de implantación.			1 día	MAE
15.	Instruye difusión e Implantación.			1 día	Jefe de Planificación y Operaciones
16.	Archiva FIN			2 días	Profesional en SOA

**Nota 1:** Los tiempos detallados en este manual responden a un manual de hasta 5 procedimientos, para cambios o elaboración de más procedimientos los tiempos aumentarán



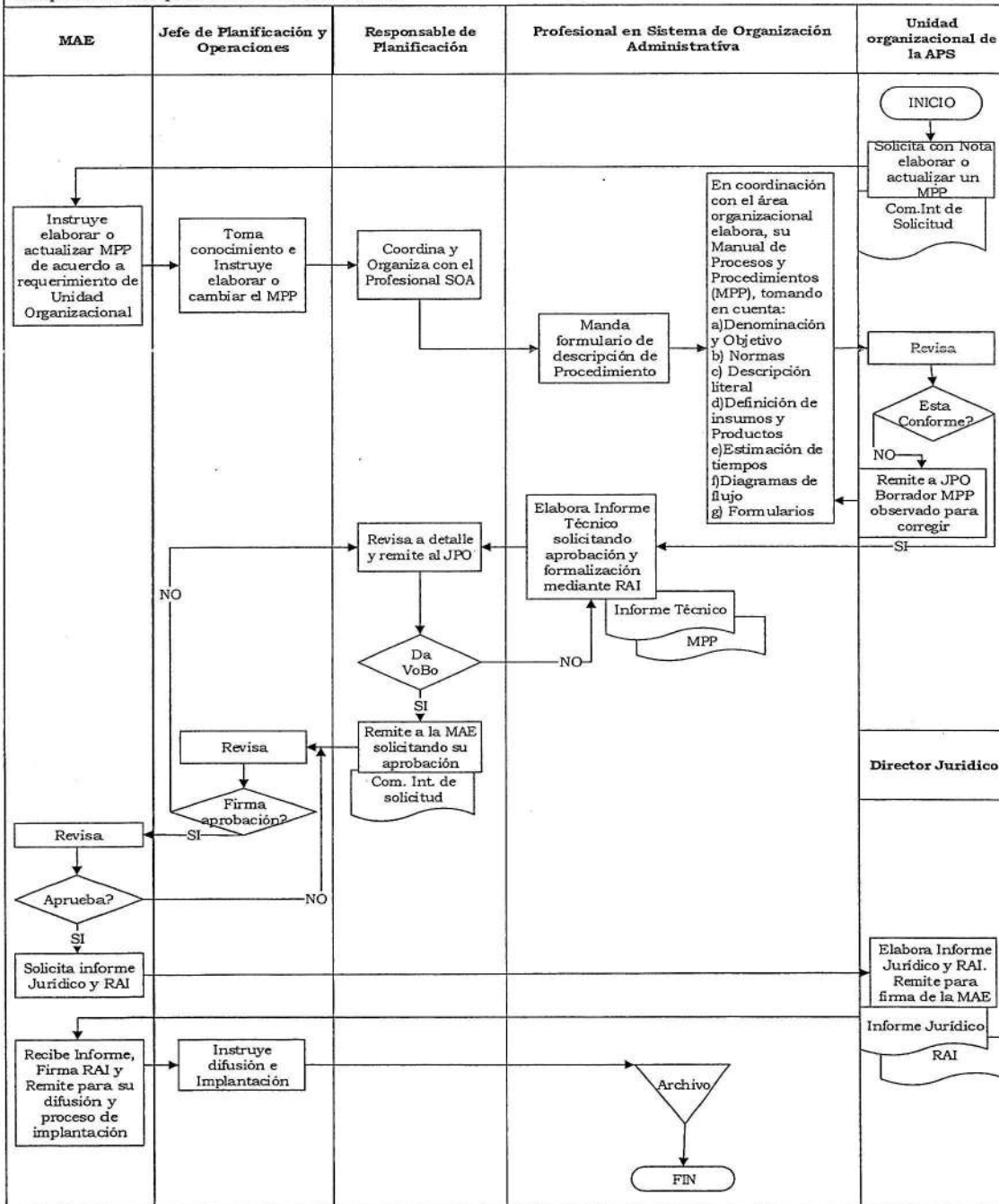
7

### 8.4.1 FLUJOGRAMA DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (SOA) -FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:


#### ELABORACIÓN O REFORMULACIÓN DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Tiempo estimado para su realización: 30 días



7



	<p>CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA</p> <p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>VERSIÓN 1</p> <p>Página 38 de 41</p>
---	---	---

## 8.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

<b>Nombre del Procedimiento:</b> PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SOA		<b>Código del procedimiento:</b> PRO-JPO-SPO-SOA-IMP-005
<b>Objetivo :</b>	Describir los procedimientos en forma secuencial y lógica para efectuar el Proceso de Implantación del SOA	
<b>Resultado Esperado:</b>	Plan de Implantación	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Responsable de Planificación	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	10 días de acuerdo al Plan de Implantación.	

### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1.	INICIO Instruye iniciar elaboración de un Plan de Implantación.				Jefe de Planificación y Operaciones
2.	Elabora Plan de Implantación que incluya: a) Objetivos de la Implantación: b) Cronograma c) Recursos necesarios d) Responsables e) Programa de difusión, y remite al JPO para su revisión		• Plan de Implantación	7 días	Responsable de Planificación
3.	Revisa firma y remite a JPO con Nota Interna de solicitud			1 día	Responsable de Planificación
4.	Revisa Si da su conformidad Instruye al RP iniciar proceso de implantación, y si no, devuelve para ajustes.	SI		2 día	Jefe de Planificación y Operaciones
5.	Ejecuta y Coordina la implantación con las áreas involucradas			De acuerdo al plan	Responsable de Planificación
6.	Ejecuta la implantación del Plan propuesto. FIN			De acuerdo al plan	Unidades involucradas



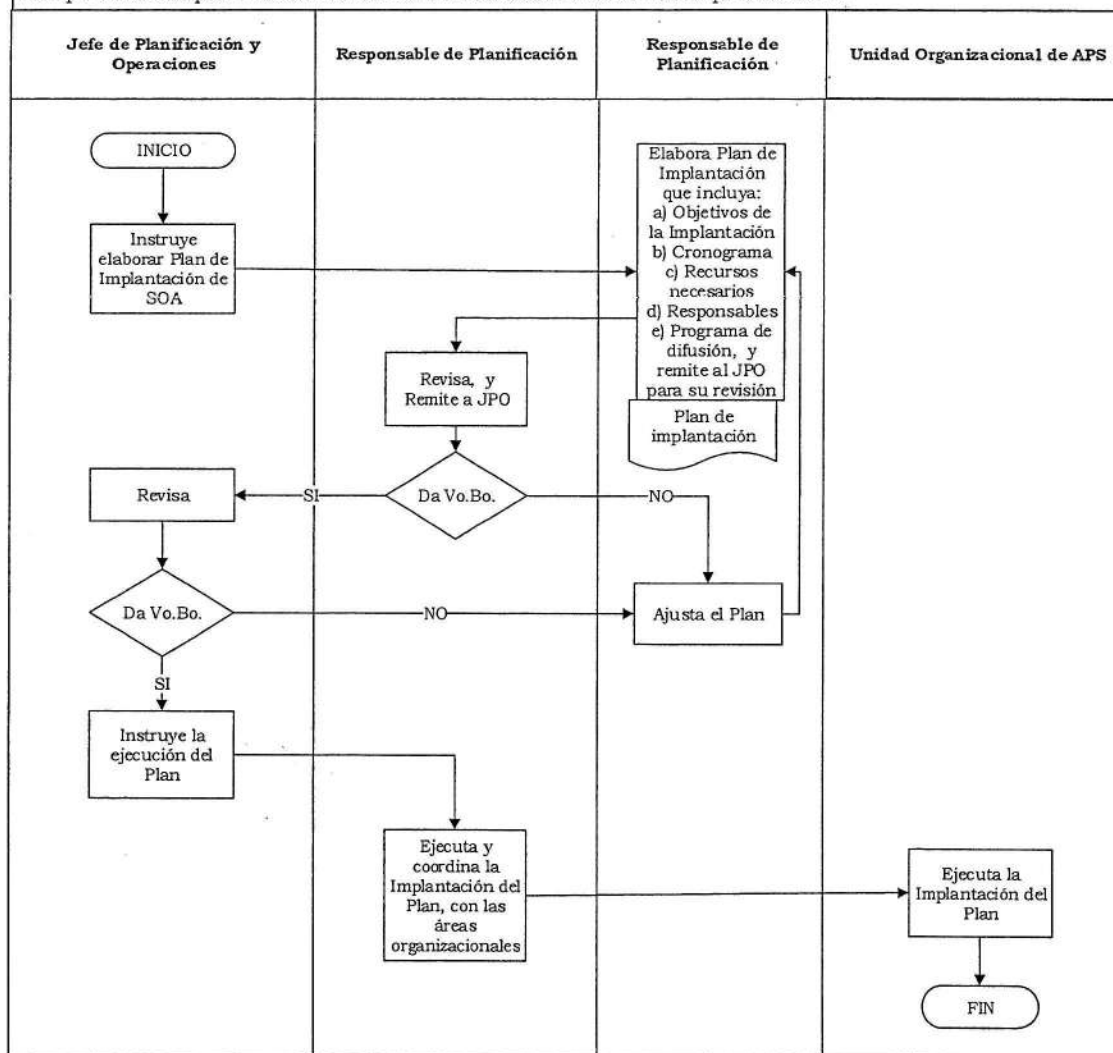
7

### 8.5.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (SOA) -FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

#### IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Tiempo estimado para su realización: 10 días de acuerdo a Plan de Implementación





## 9. GLOSARIO

- **Proceso:** Un proceso es el conjunto de operaciones secuenciales que deben ejecutarse para el alcance los objetivos de la entidad




- **Manual de Procesos:** El Manual de Procesos está conformado por un Marco Teórico introductorio; Mapas de Procesos; Fichas de Procesos; Procedimientos (Desarrollo y Flujogramas).
- **Diagrama de Flujo/Flujogramas:** Es una representación gráfica de la secuencia lógica de actividades que forman parte de un proceso. Los símbolos que se usarán en el flujo grama serán los siguientes:

	ARCHIVO
	CONECTOR DE TAREA
	CONECTOR DE PAGINA
	DECISIÓN QUE LLEVA A DIFERENTES TAREAS
	DOCUMENTO/INFORMES
	INICIO DE UN SUB PROCESO
	INICIO/FIN DE OPERACIÓN
	SISTEMA INFORMÁTICO
	TAREA EN LA OPERACIÓN

- **Archivo:** Es el almacenamiento de documentos o productos conforme la norma.
- **Enfoque basado en procesos:** Es un modelo que pretende mejorar los resultados institucionales en función de la gestión de los procesos institucionales o del área.



F

	CODIGO: PRO-JPO-SPO-SOA	VERSIÓN 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES SISTEMAS DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Página 41 de 41

- **Ficha de Proceso:** Es la descripción literal resumida del proceso donde se incluye información relacionada al mismo.
- **Mapa de Procesos:** Un mapa de procesos es la representación gráfica de uno o más procesos que contribuyen de forma significativa al logro de los objetivos institucionales o del área organizacional. El proceso se sustenta de insumos y el resultado o producto puede ser para uso interno o externo.
- **Operación:** Es el conjunto de actividades o funciones establecidas de manera sistemática para el logro de los objetivos o productos concretos.
- **Procedimiento:** Es la secuencia de Tareas/Actividades específicas que se efectúa en un puesto de trabajo, para realizar una operación o parte de ella (proceso).
- **Procesos de Apoyo:** Son aquellos que apoyan al cumplimiento de los procesos clave.
- **Tarea:** Es cada una de las acciones físicas o mentales que se realiza en un puesto de trabajo, para llevar a cabo una operación o parte de ella.
- **Usuario o cliente externo:** Ciudadano(os) o empresa (as) que utilizan los servicios o productos que produce la institución. Este usuario o cliente recibe servicios y/o productos terminados o finales.
- **Usuario o cliente interno:** Servidora/Servidor Público, área organizacional que utiliza y agrega valor a los servicios o bienes que produce otro servidor público o área de la misma gerencia, sea de su misma unidad u otra diferente.
- **APS:** Autoridad de Pensiones y Seguros APS
- **MAE:** Máxima Autoridad Ejecutiva
- **DAF:** Director Administrativo Financiera
- **JPO:** Jefe de Planificación y Operaciones
- **RP:** Responsable de Planificación
- **PP:** Profesional de Planificación
- **DAF:** Director Administrativo Financiero
- **POA:** Plan Operativo Anual
- **SOA:** Sistema de Organización Administrativa
- **SPO:** Sistema de Programación de Operaciones

## 10. MODIFICACIONES

El presente Manual se constituye en la "Versión 1", y sus Procesos fueron elaborados de acuerdo a la normativa vigente.


## 11. ANEXOS

FRM-SOA-PROC-001: Formulario para elaborar procedimientos  
FRM-SPO-FODA-001: Formulario para Análisis de Situación



*[Handwritten signature]*



	CODIGO: FRM-SOA-PROC-001	VERSIÓN 1
	FORMULARIO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 1

Formulario para describir un Procedimiento

**PROCEDIMIENTO:**

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Código del Procedimiento:</b> (A ser puesto por JPO)
<b>Objetivo :</b>	
<b>Resultado Esperado:</b>	
<b>Áreas Involucradas :</b>	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	


**Descripción del Proceso:**

Nº	Actividad / Tarea	CI	Documento Generado	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO		•		
2			•		
3			•		
4			•		
5			•		
6			•		
7			•		
8			•		
9	FIN		•		

- El tiempo total estimado debe sumar con el Tiempo estimado de cada Tarea
- Los documentos generados es el Producto o Insumo y solo debe ser especificado en la Actividad en donde se genera, no así en donde se revisa o aprueba.
- CI significa Control Interno, y se debe poner un Si en las Actividades donde se revise o controle un producto.
- El tiempo estimado es lo se tarda en desarrollar una Tarea específica PROMEDIO, bajo el supuesto que las demás no tengan contratiempos o retrasos



*[Handwritten signature]*

	CODIGO: FRM-SPO-001	VERSIÓN 1
	FORMULARIO ANALISIS DE SITUACIÓN	Página 1 de 1

SPO - PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES ANUAL 20\_\_

FORMULARIO FORM-JPO-SPO-001  
ANÁLISIS DE SITUACIÓN

GESTIÓN:  
FECHA:

AREA ORGANIZACIONAL:

VARIABLES Y/O FACTORES IDENTIFICADAS		INCIDENCIA EN LOS OBJETIVOS	
<b>FORTALEZAS</b>			
<b>DEBILIDADES</b>			
<b>OPORTUNIDADES</b>	Entorno Económico:		
	Entorno Social:		
	Entorno Tecnológico:		
	Entorno Legal:		
	Entorno Económico:		
<b>AMENAZAS</b>	Entorno Social:		
	Entorno Tecnológico:		
	Entorno Legal:		
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
NOMBRE			
CARGO			









CÓDIGO: PRO-JPO-AC

VERSIÓN 2

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES  
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Página  
0 de 20



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

**JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES**  
**SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

## **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y** **OPERACIONES**

### **ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



NOVIEMBRE- 2017

CÓDIGO: PRO-JPO-AC





ASOCIACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICIOS  
ESTADO DE GUAYMAL DE GUAYMAL

CÓDIGO: PRO-JPO-AC

VERSIÓN 2

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES  
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Página  
1 de 20

## 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 CONSULTAS .....	6
7.1.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS .....	7
7.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN EN PLATAFORMA .....	8
7.2.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LA CIUDADANÍA EN GENERAL POR PLATAFORMA .....	9
7.3.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR BUZONES .....	10
7.3.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR BUZONES .....	11
7.4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O TELÉFONO .....	12
7.4.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O TELÉFONO .....	13
7.5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE PERSONAL DE PLATAFORMA .....	14
7.5.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE PERSONAL DE PLATAFORMA .....	16
7.6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN A ENTES REGULADOS .....	17
7.6.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN A ENTES REGULADOS .....	18
8.	REGISTROS GENERADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS .....	19
9.	GLOSARIO .....	19
10.	MODIFICACIONES .....	20
11.	ANEXOS .....	20





CÓDIGO: PRO-JPO-AC

VERSIÓN 2

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES  
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANOPágina  
2 de 20**1. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN****INFORMACIÓN GENERAL**

Nombre del Proceso:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
Código:	PRO-JPO-AC
Versión:	2
Dirección o Unidad Organizacional del Nivel Central:	JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES

**CONTROL DE VERSIONES**


Versión	Fecha	Descripción
1	31/10/2013	Proceso para la Atención al Ciudadano.
2	Noviembre 2017	Manual de Procesos y Procedimientos de la Jefatura de Planificación y Operaciones – Área de Atención al Ciudadano

**2. APROBACIÓN**

	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre	Javier Gonzalo Fernández Morató	Carlos Solares	Miguel Mejía
Cargo	Profesional en Sistema de Organización Administrativa	Responsable de Atención al Ciudadano	Jefe de Planificación y Operaciones
Firma			
Nombre	F. Xavier Salazar Sanjines	José Luis Abastoflor Villafuerte	
Cargo	Profesional en Organización Administrativa	Responsable de Planificación	
Firma			
Fecha	16/03/2017	30/11/2017	





	CÓDIGO: PRO-JPO-AC	VERSIÓN 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 3 de 20

### 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 sentido, se ha elaborado el Manual de Procesos y Procedimientos del Área de Atención al Ciudadano a fin de que la Jefatura de Planificación y Operaciones de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, cuente con la metodología y herramientas apropiadas para los procesos y procedimientos que se apliquen, para el fortalecimiento y desarrollo de la institución.

### 4. MARCO LEGAL

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

- Ley N° 1883 de 25 de junio de 1998 de Seguros.
- Ley N° 3791 de 28 de noviembre de 2007 de Renta Universal de Vejez.
- Ley N° 065 de 10 diciembre de 2010 de Pensiones.
- Resolución Administrativa SPVS-IP N° 232 de 01 de junio de 2001.
- Resolución Administrativa SPVS-IP N° 1169 de 16 de diciembre de 2005.
- Resolución Administrativa SPVS-IP N° 1201 de 23 de diciembre de 2005.
- Resolución Administrativa SPVS-IP N° 1005 de 22 de diciembre de 2008.
- Resolución Administrativa AP/DJ/N° 267 de 31 de diciembre de 2009.
- Circular SPVS – IP – DCF 31/2006 de 22 de marzo de 2006.
- Circular APS/DJ/JPO/RAC/27/2013 de 07 de febrero de 2013.
- Circular APS/DJ/JPO/RAC/63/2013 de 22 de abril de 2013.
- Circular APS/DJ/JPO/RAC/54/2014 de 03 de abril de 2014.
- Circular APS/DJ/JPO/RAC/18/2015 de 11 de febrero de 2015.
- Normativa Regulatoria Vigente.



	CÓDIGO: PRO-JPO-AC	VERSIÓN 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 4 de 20

## 5. OBJETIVO DEL PROCESO

El objetivo del presente proceso, es establecer la metodología en forma ordenada y secuencial de las operaciones que realiza el área de Atención al Ciudadano de la Jefatura de Planificación y Operaciones, para satisfacer los reclamos consultas o quejas de la ciudadanía en general.

## 6. ALCANCE

Este proceso aplica a los servidores públicos del área organizacional de Atención al Ciudadano y al de las áreas técnicas sustantivas.

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

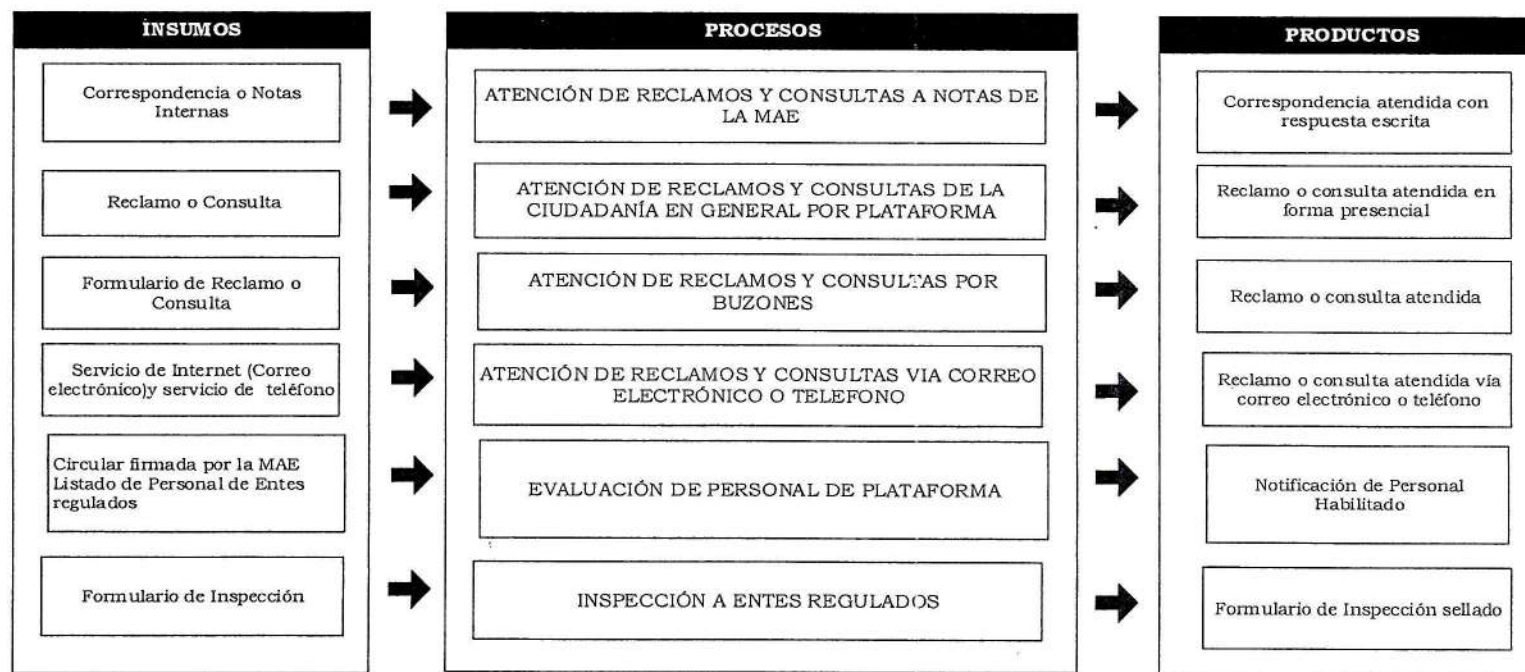
El proceso para la Atención al Ciudadano incluye los procedimientos según detalle en el Mapa a continuación:



*[Handwritten signature]*



**MAPA DE PROCESOS  
 JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES  
 ATENCIÓN AL CIUDADANO**



SERVICIOS ADM-  
FINANCIEROS

SERVICIOS  
INFORMÁTICOS

GESTIÓN DE  
PLANIFICACIÓN Y  
OPERACIONES

GESTIÓN DE  
CONTROL  
INTERNO

GESTIÓN  
JURÍDICA

**PROCESOS TRANSVERSALES DE APOYO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL**



*[Handwritten signature]*



CÓDIGO: PRO-JPO-AC

VERSIÓN 2

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES  
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANOPágina  
6 de 20**7.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS**

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS A NOTAS DIRIGIDAS A LA MAE		<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-AC-ARC-001
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento en la Atención de Reclamos y Consultas a notas dirigidas a la MAE	
<b>Resultado Esperado:</b>	Información y respuestas oportunas.	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Todas las áreas de la APS.	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	12 horas laborales	

**Descripción del Procedimiento:**

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Realiza reclamo consulta mediante una nota.		• Carta dirigida a la MAE con consulta o Reclamo	1 hora	Entidad/ Ciudadano
2	Recibe nota y remite a direcciones Técnicas para dar respuesta		• Hoja de Ruta con carta	1 hora	MAE
3	Recibe consulta y envía respuesta al RAC para contacto.		• Respuesta escrita	3 horas	Área Técnica (DPC, DPNC, DJ)
4	Revisa e instruye contacto al Analista de Atención al ciudadano.	SI		1 hora	Responsable de Atención al Ciudadano
5	Contacta al Ciudadano o entidad para recoger respuesta con Cédula de Identidad.			1 hora	Analista de Atención al ciudadano
6	Si ya paso una semana, y no recogió la respuesta, se devuelve al Área que generó la respuesta. Si no paso la semana se entrega respuesta con Fotocopia con Carnet de Identidad y registra la misma en el Sistema y se envía copia de la Respuesta para Archivo de la Unidad que elaboró la respuesta.		• Registro en el Sistema SIRESE	3 horas	Analista en Atención al Ciudadano
7	Recibe respuesta y firma o sella la copia	SI	• Respuesta recibida	1 hora	Entidad/ Ciudadano
8	Recibe copia de respuesta recibida y Archiva. FIN			1 hora	Área Técnica (DPC, DPNC, DJ)



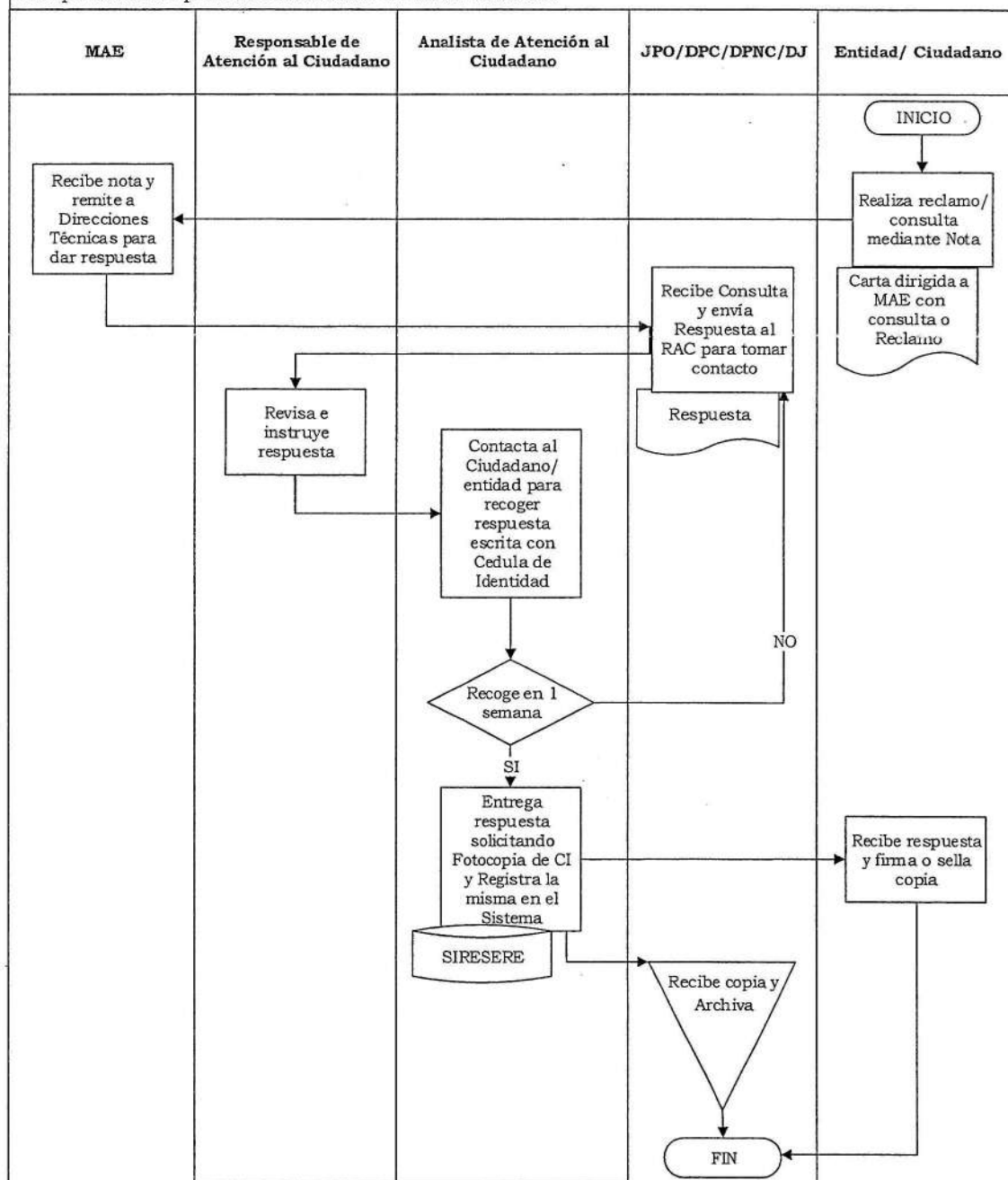


#### 7.1.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS


PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (ATENCIÓN AL CIUDADANO) - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

## ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS

Tiempo estimado para su realización: 12 horas laborales





	CÓDIGO: PRO-JPO-AC	VERSIÓN 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 8 de 20

## 7.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN EN PLATAFORMA

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ATENCIÓN EN PLATAFORMA	<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-AC-PLAT-002
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento de reclamos y consultas de la ciudadanía en general en Plataforma
<b>Resultado Esperado:</b>	Información y respuestas en Plataforma
<b>Áreas Involucradas:</b>	Todas las Áreas de la APS
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	30 minutos

### Descripción del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Realiza reclamo o consulta presencial.			Inmediato	Persona Natural o Jurídica
2	Recibe reclamo presencial y registra en el sistema.		• Registro SIRESERE	10 minutos	Analista de Atención al Ciudadano
3	Realiza el análisis correspondiente y si es necesario solicita información específica de áreas técnicas o entes regulados.			10 minutos	Analista de Atención al Ciudadano.
4	Brinda información técnica requerida.		• Información	10 minutos	Área técnica APS o Entes Regulados
5	Brinda información o respuesta a reclamos y registra en SIRESERE.		• Registro SIRESERE	inmediato	Analista de Atención al Ciudadano
6	Recibe información o respuesta a reclamo.			inmediato	Persona Natural o Jurídica
7	Informa al JPO vía RAC en el reporte mensual. FIN	SI			Analista en Atención al ciudadano.



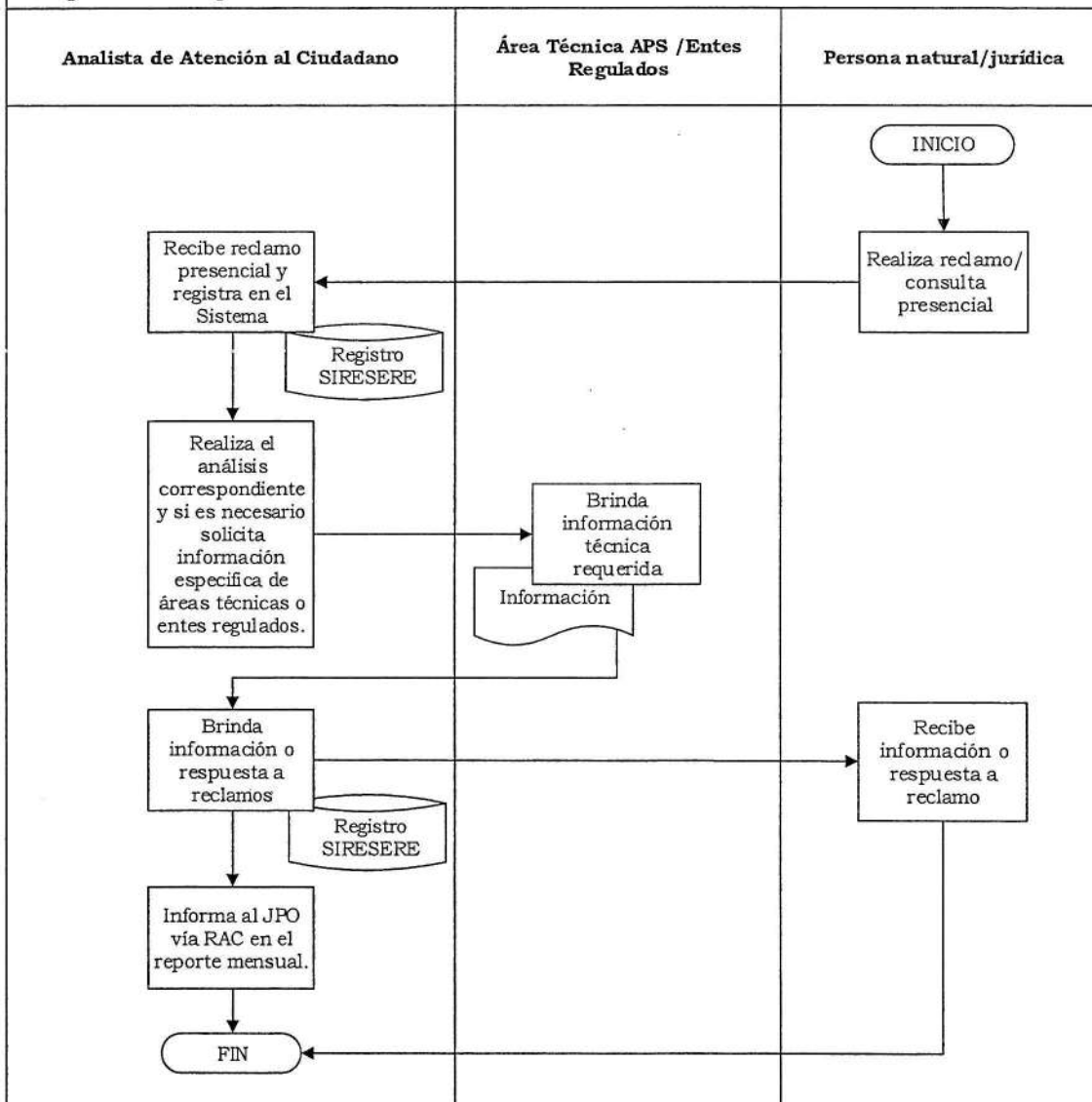
*[Handwritten signature]*

### 7.2.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LA CIUDADANÍA EN GENERAL POR PLATAFORMA

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (ATENCIÓN AL CIUDADANO) - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTOS:

#### ATENCIÓN EN PLATAFORMA

Tiempo estimado para su realización: 30 minutos



  
 José L. Abastoflor V.  
 Jefe de Planificación y Control de Recursos Humanos

  
 Carlos Solares A.  
 Jefe de Planificación y Control de Recursos Humanos

  
 J. Gonzalo Fernandez M.  
 Jefe de Planificación y Control de Recursos Humanos



### 7.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR BUZONES

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR BUZONES	<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-AC-BUZ-003
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento de Reclamos y Consultas depositadas en los Buzones.
<b>Resultado Esperado:</b>	Información y respuestas oportunas.
<b>Áreas Involucradas:</b>	Todas las áreas de la APS
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	76 horas (por formulario)

#### Descripción 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
2	Realiza la apertura del Buzón y recibe Formularios de Reclamo o sugerencia			1 hora	Responsable de Atención al Ciudadano y/o Analista de Atención al Ciudadano
3	Revisa y Registra cada formulario analizando la consulta o reclamo		• Registro en el sistema SIRESERE	½ hora por formulario	Analista de atención al ciudadano
4	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		48 horas	Analista de atención al ciudadano
5	Brinda Información Técnica requerida		• Nota de Respuesta	24 horas	Área Técnica de la APS o Ente Regulado
6	Se contacta para dar la información o respuesta requerida vía telefónica o electrónica. FIN			½ hora	Ciudadano: Persona natural o representante jurídico
7	Se registra respuesta en el SIRESERE y elabora un reporte mensual sobre los formularios respondidos al Responsable de Atención al ciudadano. FIN		• Reporte Mensual • Registro en el Sistema SIRESERE	2 horas	Analista de atención al ciudadano.



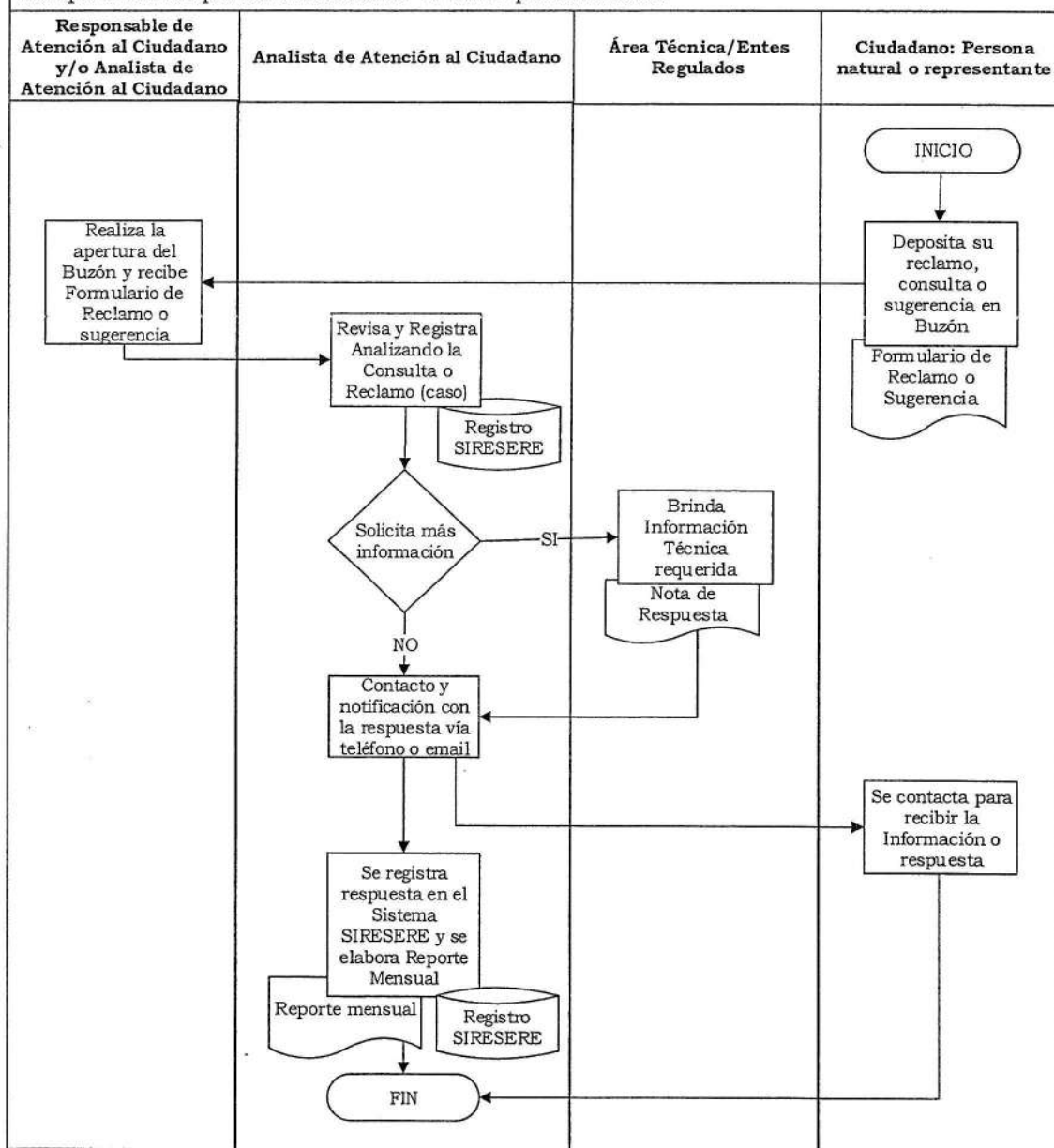


**7.3.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS POR BUZONES**

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (ATENCION AL CIUDADANO) - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

**ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS VIA BUZÓN**

Tiempo estimado para su realización: 76 horas por formulario



Autenticación y Control de Registros  
 José L. Abastoflor V.  
 Contador Público

Autenticación y Control de Registros  
 Carlos Solares A.  
 Contador Público

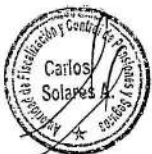
Autenticación y Control de Registros  
 J. Gonzalo Fernández M.  
 Contador Público

#### 7.4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O TELÉFONO.

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O TELÉFONO		<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-AC-RTel-004
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento de la Atención de Reclamos y Consultas vía Correo Electrónico o Teléfono	
<b>Resultado Esperado:</b>	Información y respuestas oportunas.	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Jefatura de Planificación y Operaciones, Direcciones de APS y Entidades Reguladas.	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	30 minutos a un 1 día	

##### Desarrollo del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Recepciona correo electrónico, si es para Plataforma de Atención al Ciudadano se deriva al Analista de AC. Si es para un Área Técnica se deriva el email para su atención.		• email	inmediato	Responsable de Atención al Ciudadano
2	INICIO Consulta o reclamo a la línea gratuita. 800-101620 o 800-109094		• llamada atendida	inmediato	Ciudadano
3	Si es una consulta, se responde la consulta. FIN Si no es una consulta: Recibe reclamo vía Correo Electrónico o teléfono y registra en el Sistema SIRESERE	SI	• Registro SIRESERE	5 minutos	Analista de Atención al Ciudadano
4	Análisis del caso y si es necesario solicita información específica de Áreas técnicas o entes regulados			5 minutos	
5	Brinda información técnica requerida		• Información	Hasta 1 día	Área Técnica
6	Brinda información o respuesta a reclamo recibido por Correo Electrónico o Teléfono. Elabora reporte mensual de casos para el RAC		• Correo electrónico de respuesta. • Reporte mensual de casos atendidos	20 minutos	Analista de Atención al Ciudadano
7	Recibe información o respuesta del reclamo. Si no quedo satisfecho, se pide realizar un reclamo formal por escrito	SI			Ciudadano
8	Contacto por correo electrónico con la respuesta.			5 minutos	Responsable de Atención al Ciudadano.
9	Recibe el Reporte mensual de casos atendidos. FIN	SI			



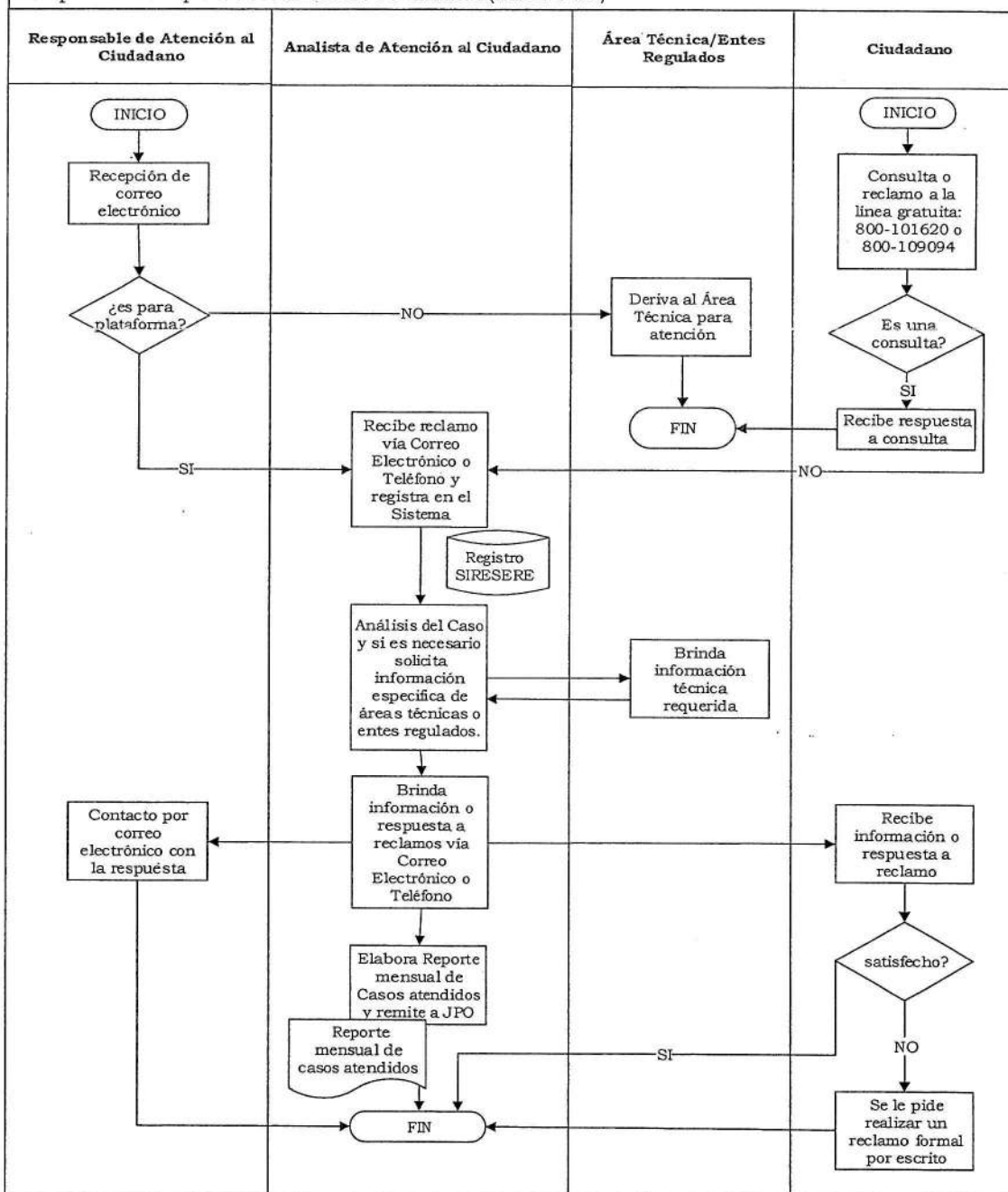


**7.4.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O TELÉFONO.**

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (ATENCIÓN AL CIUDADANO) - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTOS:

**ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS VIA CORREO ELECTRÓNICO O TELEFONO**

Tiempo estimado para su realización: 30 minutos (hasta 1 día)



## 7.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE PERSONAL DE PLATAFORMA

<b>Nombre del Procedimiento:</b> EVALUACIÓN PERSONAL DE PLATAFORMA		<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-AC-EVP-005
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento de la Evaluación de Personal de Plataforma (Mensual y Anual)	
<b>Resultado Esperado:</b>	Personal de Plataforma Evaluado	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Dirección Ejecutiva, Jefatura de Planificación y Entes Regulados	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	51 días	

### Descripción del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Solicita con nota habilitación de personal para atención de plataforma		• Nota de Solicitud		Entes Regulados
2	Recibe y deriva al JPO			½ día	MAE
3	Agenda fecha para habilitación Deriva al RAC para iniciar subproceso de evaluación.		• Nota detallando fecha y regional		Jefe de Planificación y Operaciones
4	Toma conocimiento informa a habilitados			½ día	Entes Regulados
5	Habilitados asisten a toma la prueba				Personal de atención
6	Si un postulante se presentó 2 veces se inhabilita según R.A 1005				Responsable de Atención al Ciudadano
7	Se toma examen en cada departamento		• Examen de Aptitud	½ día	Analista de Atención al Ciudadano
8	Se evalúa cada prueba. Si pasó la prueba se entrega los resultados a las entidades reguladas para informar a los postulantes. Si no pasan la prueba se agenda segunda opción para lo que no pasaron la prueba y se notifica a los postulantes		• Exámenes llenos evaluados • Lista de habilitados para la segunda opción		Responsable de Atención al Ciudadano
9	Se entregan los resultados a los postulantes que pasan la prueba. Se notifica a los postulantes a segunda opción.  FIN				Entes regulados





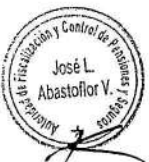
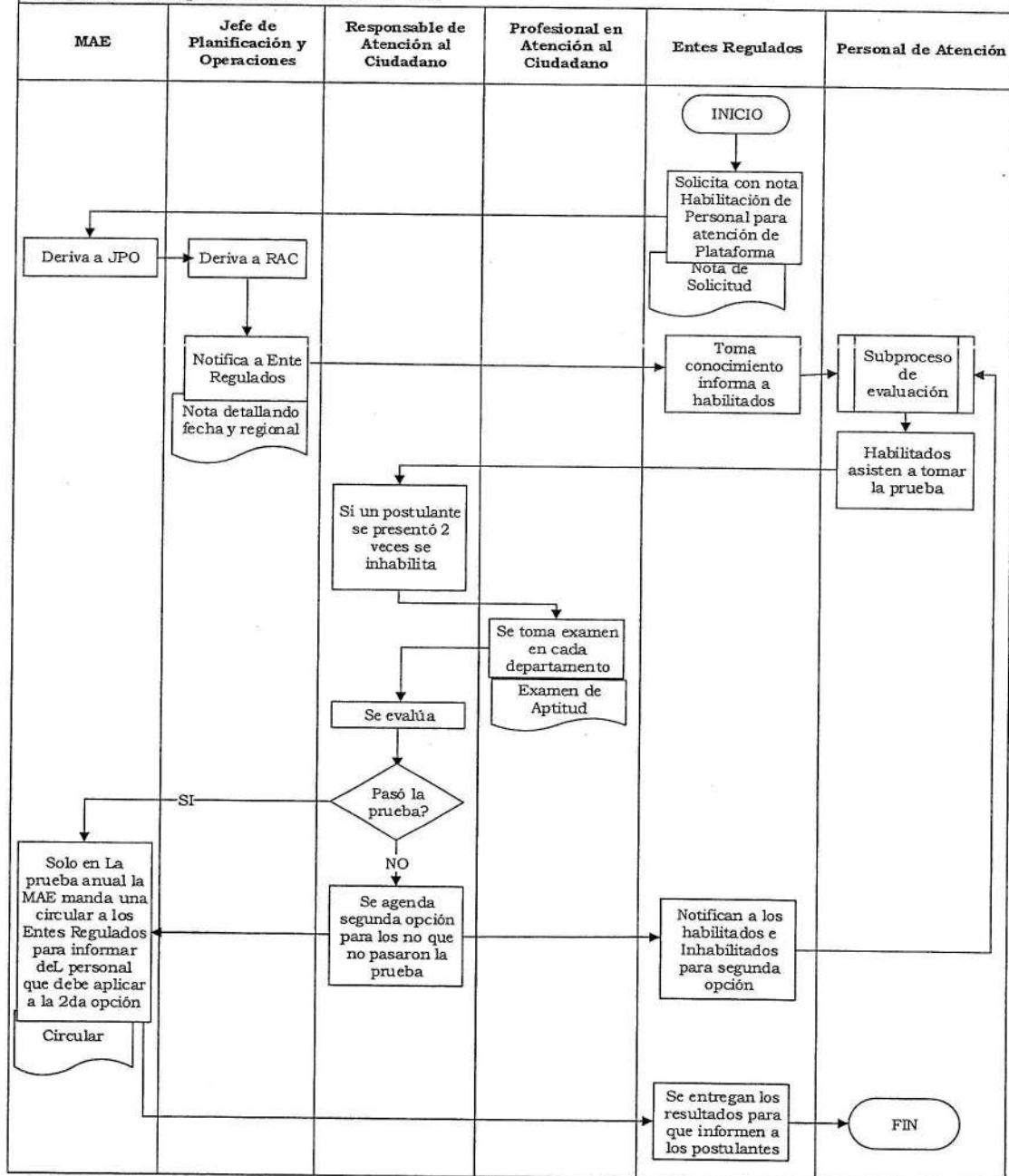


**7.5.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE PERSONAL DE PLATAFORMA**

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (ATENCIÓN AL CIUDADANO) - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTOS:

**EVALUACIÓN DE PERSONAL DE PLATAFORMAS**

Tiempo estimado para su realización: 51 días







ASOCIACIÓN DE PLANIFICADORES Y OPERADORES DE LA SALUD  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CÓDIGO: PRO-JPO-AC

VERSIÓN 2

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES  
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Página  
17 de 20

## 7.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN A ENTES REGULADOS

<b>Nombre del Procedimiento:</b> INSPECCIÓN A ENTES REGULADOS		<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-AC-IER-006
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento de la Inspección a Entes Regulados	
<b>Resultado Esperado:</b>	Ente Regulados inspeccionados	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Dirección Ejecutiva, Jefatura de Planificación y Operaciones	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	13 horas laborales	

### Desarrollo del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	Elabora circular interna y cronograma de visitas		• Circular y cronograma	1 hora	Responsable de Atención al Ciudadano
2	Revisa y Aprueba	SI		½ hora	Jefe de Planificación y Operaciones
3	Asigna a Analistas para inspecciones			½ hora	Responsable de Atención al ciudadano
4	Ejecución de inspección		• Formulario de relevamiento de información	2 horas	Analista de Atención al Ciudadano
5	Toma conocimiento y llena el formulario. Si lo desea llena la casilla de observaciones			2 horas	Ente Regulado
6	Consolida los formularios		• Informe de cada Analista	2 horas	Analista de Atención al ciudadano
7	Consolida los informes de los Analistas y revisa. Si corresponde una nota a regulada, elabora la carta para firma del JPO, de lo contrario, Informa al JPO con un Informe Mensual consolidado	SI	• Informe Mensual Consolidado • Carta de Atención a ente regulado	1 hora	Responsable de Atención al Ciudadano
8	Revisa y aprueba. Si da su Visto Bueno, envía a la MAE, si no devuelve para su corrección.	SI		1 hora	Jefe de Planificación y Operaciones
9	Toma Conocimiento del Informe				MAE
10	Instruye Archivo o tomar determinada acción		• Nota firmada de Atención	1 hora	Responsable de Atención al Ciudadano
11	Recibe Nota de Atención			1 hora	Ente Regulado





CÓDIGO: PRO-JPO-AC

VERSIÓN 2

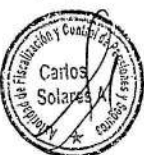
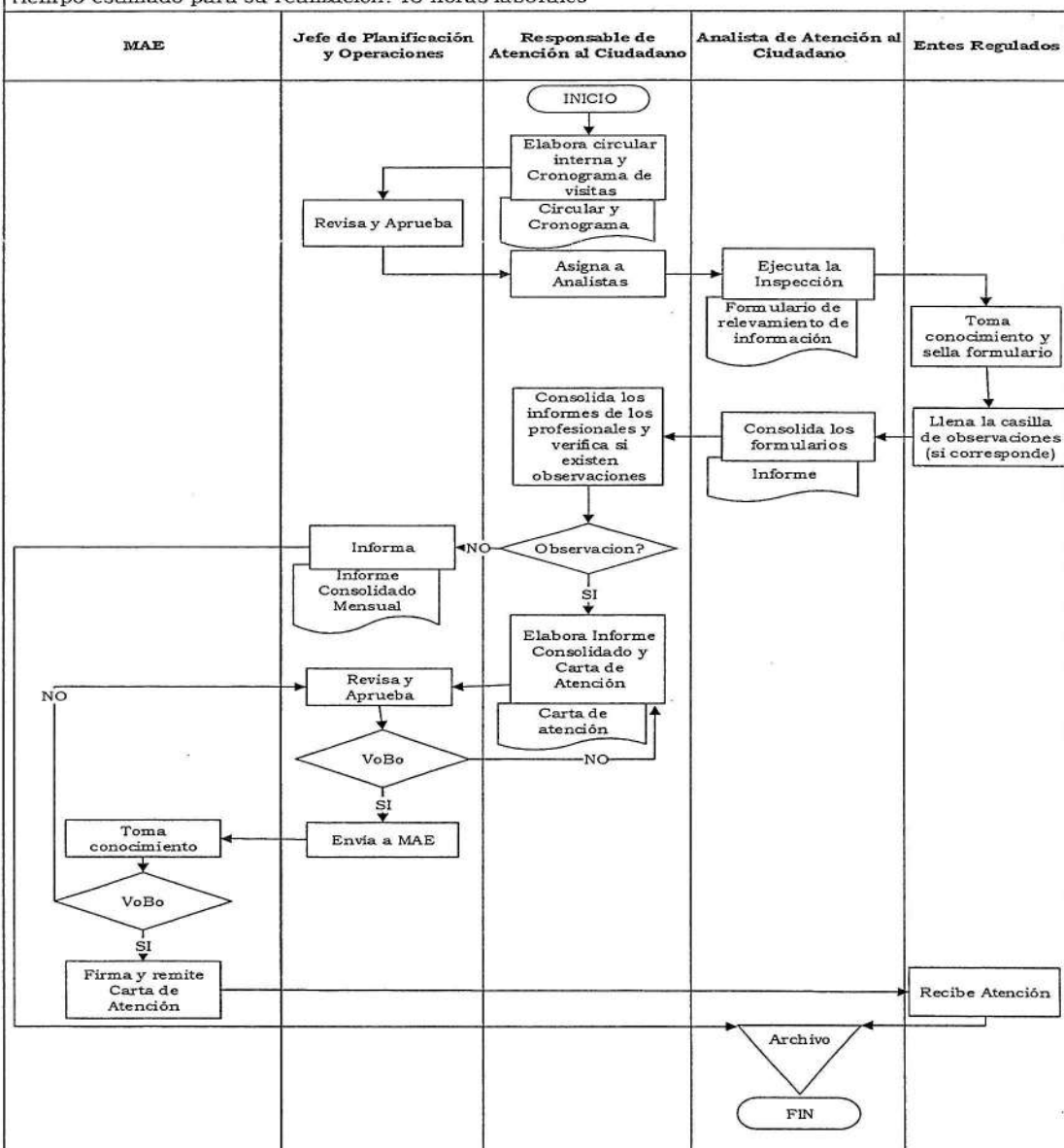
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES  
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANOPágina  
18 de 20

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
12	Archivo FIN			1 hora	Analista de Atención al Ciudadano


## 7.6.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN A ENTES REGULADOS

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES (ATENCIÓN AL CIUDADANO) - FLUJOGRAMA DEL  
PROCEDIMIENTO:INSPECCIÓN A ENTES REGULADOS

Tiempo estimado para su realización: 13 horas laborales





	CÓDIGO: PRO-JPO-AC	VERSIÓN 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 19 de 20

## 8. REGISTROS GENERADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	REGISTRO	FRECUENCIA	ARCHIVO			Tiempo Retención	Disposición
			Responsable	Lugar	Clasificación		
Según formato APS	<b>Nota de respuesta al Reclamo o Consulta</b>	Cada vez que sea necesario	RAC	Archivo AC	cronológica	2 años	Archivo central
Según formato APS	<b>Informe Mensual</b>	Cada vez que sea necesario	RAC	Archivo AC	cronológica	2 años	Archivo central
FRM-JPO-AC-BUZON	<b>Formulario de Buzón</b>	Cada vez que sea necesario	RAC	Archivo AC	cronológica	2 años	Archivo central
FRM-JPO-AC-VISITAS	<b>Formulario de Visitas diarias</b>	Cada vez que sea necesario	RAC	Archivo AC	cronológica	2 años	Archivo central
FRM-JPO-AC-NAL	<b>Formulario de Inspección</b>	Cada vez que sea necesario	RAC	Archivo AC	cronológica	2 años	Archivo central
FRM-JPO-AC-RIAPEA	<b>Formulario de Relevamiento</b>	Cada vez que sea necesario	RAC	Archivo AC	cronológica	2 años	Archivo central

## 9. GLOSARIO

**AAC:** Analista de Atención al Ciudadano.

**Análisis del Caso:** Conjunto de tareas orientadas a facilitar y describir un documento en sus partes esenciales para su posterior tratamiento e identificación a requerimientos que efectúa un ciudadano.

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

**Conducto Regular.** - Es la escala jerárquica a seguir para dar solución a Reclamos, Consultas y Sugerencias que requiera todo Ciudadano ante la APS.

**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.

**JPO:** Jefe de Planificación y Operaciones


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

**RAC:** Responsable de Atención al Ciudadano.

**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 trámites efectuados en los mercados de pensiones y seguros regulados por la APS.

**SIRESERE:** Sistema de Registro y Seguimiento de Reclamos.



	CÓDIGO: PRO-JPO-AC	VERSIÓN 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 20 de 20

## 10. MODIFICACIONES

La versión 1 aprobado el 31 de octubre del 2013 con **Resolución Administrativa 73/2013** para el Procedimiento de: "Atención al Ciudadano".

Este Manual de Procesos y Procedimientos incluye nuevas tareas y/o actividades, generándose así la "Versión 2".

## 11. ANEXOS

**Anexo 1:** Formulario para Buzón: FRM-JPO-AC-BUZON.

**Anexo 2:** Formulario de Visitas diarias: FRM-JPO-AC-VISITAS

**Anexo 3:** Formulario de inspección y relevamiento de información de oficinas de entes gestores del sistema integral de pensiones (SIP) – gestión 2017: FRM-JPO-AC-NAL

**Anexo 4:** Formulario de Relevamiento de Información de Oficinas de Atención al Público en las Entidades Aseguradoras: FRM-JPO-AC-RIAPEA





**FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
SISTEMA INTEGRAL DE PENSIONES - SIP**

Indique sus datos personales, estos serán tratados de forma confidencial para la gestión de su reclamo.

Nombre Completo:

CI o RUN:

Correo electrónico:

Teléfono Fijo:

Teléfono Celular:

Dirección de su domicilio:

Departamento:

Ciudad y/o Localidad:

Fecha:

**¿CUÁL ES EL ORIGEN DE SU RECLAMO O SUGERENCIA?**

**PRESTACIONES**

- ☐ Pensión de Vejez
- ☐ Pensión Solidaria de Vejez
- ☐ Pensión por Invalidez
- ☐ Pensión por Muerte

**CONTRIBUCIONES Y APORTES**

- ☐ Aportes
- ☐ Aportes Faltantes
- ☐ Estado de Ahorro Previsional
- ☐ Llenado de Formularios de Pago

**BENEFICIOS**

- ☐ Compensación de Cotizaciones
- ☐ Gastos Funerarios (Asegurados al SIP)
- ☐ Retiros Mínimos o Retiro Final
- ☐ Retiros Temporales
- ☐ Masa Hereditaria
- ☐ Renta Dignidad
- ☐ Gastos Funerarios (Beneficiarios de la Renta Dignidad)

**CERTIFICADOS**

- ☐ De No Aportación
- ☐ De No Adeudo

**OTROS**

- ☐ Consultores

**ESCRIBA SU RECLAMO O SUGERENCIA**

Nombre de la persona que lo atendió:

☐ Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo

☐ La Vitalicia

**Si desea verificar el estado de su reclamo y/o para mayor información comuníquese a la Línea Gratuita del SIP:**

[www.aps.gob.bo](http://www.aps.gob.bo)

**800 10 1620**

[contactenos@aps.gob.bo](mailto:contactenos@aps.gob.bo)

**Este original debe ser introducido en el buzón de reclamos  
ubicado en este punto de atención.  
Llévese la copia adjunta para su constancia.**

Unidad de Atención al Ciudadano - La Paz:  
(2) 212-5712

Unidad de Atención al Ciudadano - Santa Cruz:  
(3) 339-4997 / 339-4982





CÓDIGO: FRM-JPO-AC-VISITAS

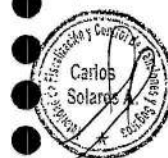
FOMULARIO DE VISITAS DIARIAS

Página  
1 de 1

ENTIDAD REGULADA				Lugar:		Hora
BBVA PREVISION A.S.		FUTURO DE BOLIVIA S.A.	RENTA DIGNIDAD	Fecha:		

## Formulario de inspecciones rutinarias - Formulario de reclamos (buzones)

Observaciones/comentarios durante la inspección, puestos a conocimiento del responsable de plataforma:			
1)			
2)			
3)			
4)			
Respuesta del Responsable de Plataforma:			
Cantidad de personas esperando: <input type="text"/>			
Tiempo de espera: <input type="text"/> Menos de 30 minutos: <input type="text"/>			
Más de 30 minutos: <input type="text"/>			
Nombre (sello) y firma del Funcionario Entidad Regulada		Nombre (sello) y firma del Funcionario APS	







CÓDIGO: FRM-JPO-AC-NAL

FOMULARIO DE INSPECCIÓN Y RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN DE  
OFICINAS DE ENTES GESTORES DEL SIP - 2017Página  
1 de 4

**FORMULARIO DE INSPECCIÓN Y RELEVAMIENTO DE  
INFORMACION DE OFICINAS DE ENTES GESTORES DEL  
SISTEMA INTEGRAL DE PENSIONES (SIP) – GESTION 2017**

NOMBRE DEL INSPECTOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_ CIUDAD/LOCALIDAD: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA ENTIDAD GESTORA: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ Nro.: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL GERENTE/RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

1. Registrar nombres y apellidos del personal que tiene contacto y atienden al público, detalle el área donde presta servicios y verifique si habla o entiende algún otro idioma materno además del castellano.

Reverso

2. Verificar si el personal de atención al público (front office):

2.1. Porta credencial de identificación:

si ☐ no ☐

2.2 La credencial cuenta con fotografía clara del funcionario: si ☐ no ☐

2.3 La credencial contiene nombres, apellidos, cargo y firma del funcionario?

si ☐ no ☐

Observaciones Reverso

3. Verificar: Condiciones de Infraestructura de la oficina, equipamiento y otros.

Observaciones Anexo

3.1 Cual es el medio de ordenamiento para la atención de los ciudadanos?


Fichas	si	<input type="checkbox"/>	no	<input type="checkbox"/>
Tickets	si	<input type="checkbox"/>	no	<input type="checkbox"/>
Orden de llegada	si	<input type="checkbox"/>	no	<input type="checkbox"/>
Otros	si	<input type="checkbox"/>	no	<input type="checkbox"/>

3.2 Existe en la oficina material informativo sobre la APS (Cartillas, boletines, panfletos, banners, afiches, otros).

si ☐ no ☐



4

	CÓDIGO: FRM-JPO-AC-NAL	
	FOMULARIO DE INSPECCIÓN Y RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN DE OFICINAS DE ENTES GESTORES DEL SIP - 2017	Página 2 de 4

3.3 Existe en la oficina material informativo sobre el SIP y/o Renta Dignidad – Gastos Funerales (Cartillas, boletines, panfletos, bípticos, otros).

si ☐ no ☐

3.4 Se expone en las oficinas de las AFP una pizarra con información del valor cuota, fecha, y rentabilidad acumulada en los últimos 12 meses, recabar datos a fecha de inspección.

si ☐ no ☐

Descripción	Numeral	Fecha
Valor Cuota		
Rentabilidad A.		

4 Verificar si el personal de atención al público brinda la atención con calidad, calidez y eficiencia.

si ☐ no ☐

Observaciones:

4.1 De forma objetiva verifique el tiempo en promedio que dura la atención a los Asegurados, Beneficiarios y público en general, diferenciando si se trata de un trámite, consulta o reclamo.

Descripción	Área	Tiempo en minutos
Trámite (seguimiento)		
Consulta		
Reclamo		


4.2 De forma objetiva, verifique el tiempo en promedio de espera para la atención a los Asegurados, Beneficiarios y público en general, diferenciando, el área de atención.

Área	Tiempo en minutos
Prestaciones	
Cobranzas	
Operaciones	



*F*



	CÓDIGO: FRM-JPO-AC-NAL	
	FOMULARIO DE INSPECCIÓN Y RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN DE OFICINAS DE ENTES GESTORES DEL SIP - 2017	Página 3 de 4

## ENTREVISTAS

Previamente a entrevistar a una persona que recibió atención, el servidor de la APS deberá identificarse, y finalizada la entrevista, proporcionarle los números de las líneas gratuitas: "800 10 16 20 y 800 10 9094", para que pueda realizar cualquier Consulta o Reclamo, destacando que las llamadas a estas líneas no tienen costo alguno. Importante aclarar al entrevistado (a) que la información brindada es confidencial para uso exclusivo de la APS.

### CIUDADANO 1

Nombre del Ciudadano (a)	
Teléfono de referencia	
¿Qué trámite, consulta o reclamo realizó? (temática)	
El tiempo de espera desde su llegada para su atención fue:	Breve <input type="checkbox"/> Razonable <input type="checkbox"/> Excesivo <input type="checkbox"/>
La información que le brindaron fue:	Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>
La atención que le brindaron fue:	Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>

### CIUDADANO 2

Nombre del Ciudadano (a)	
Teléfono de referencia	
¿Qué trámite, consulta o reclamo realizó? (temática)	
El tiempo de espera desde su llegada para su atención fue:	Breve <input type="checkbox"/> Razonable <input type="checkbox"/> Excesivo <input type="checkbox"/>
La información que le brindaron fue:	Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>
La atención que le brindaron fue:	Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>

FIRMA Y SELLO  
SERVIDOR APS

FIRMA Y SELLO GERENTE/RESPONSABLE  
ENTE GESTOR

SIP



**1. DETALLE DE PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ENTES GESTORES SIP.**

Nº	NOMBRES	APellidos	APPELLIDO MATRIZ	IDIOMAS
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Las áreas, pueden resumirse con las siguientes letras:

**TEMATICA**

- A. Prestaciones del SIP
- B. Cobranzas, Recaudación y Mora
- C. Estado de Ahorro Previsional
- D. Aseguramiento y Traspasos
- E. Aseguramiento, Traspasos y Prestaciones del SIP
- F. Beneficios del SIP
- G. Contribuciones, Aportes y Consultores.
- H. Renta Dignidad y Gastos Funerales.

**IDIOMA**

- 1. CASTELLANO
- 2. AYMARA
- 3. QUECHUA

Nota.- Se puede requerir listado al Gerente/Responsable de Oficina listado oficial y verificar el mismo.

2.1.-2.2.-2.3.

Observaciones:






CÓDIGO: FRM-JPO-AC-IEA

FOMULARIO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN DE OFICINAS DE  
ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES ASEGURADORASPágina  
1 de 3

NOMBRE DEL INSPECTOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_ LOCALIDAD: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA ENTIDAD ASEGURADORA: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_  
OFICINA CENTRAL ☐ SUCURSAL ☐ AGENCIA ☐

**I. INFORMACION DE LA ENTIDAD ASEGURADORA**

1. Existe una unidad/departamento de Atención al cliente en la Entidad Aseguradora? SI NO
2. Existe responsable de atención al cliente es exclusivo de la unidad? SI NO
3. Cargo del responsable de Atención al Cliente: \_\_\_\_\_
4. Nombre del responsable: \_\_\_\_\_
5. La compañía ofrece el servicio de **Call Center** SI NO

Cuál es el Número? \_\_\_\_\_

El operador que brindo la información: Consulto el número ☐ Sabía el Número ☐

6. Esta unidad atiende:
  - i. Reclamos o Siniestros ☐
  - ii. Ventas / comercialización ☐
  - iii. Otra: \_\_\_\_\_
7. Existe una división visible del área de atención al cliente SI NO
8. Si la respuesta es positiva, señale cuales son las áreas identificadas:
  - i. Reclamos o Siniestros ☐
  - ii. Ventas / comercialización ☐
  - iii. Otra: \_\_\_\_\_
9. Existe personal **exclusivo** para la atención al cliente SI NO
10. En caso de responder si, detalle el número de funcionarios: \_\_\_\_\_
11. Del número de personas detallado anteriormente, existe especialización por temas (vale decir gente que se especializa solo en reclamos, solo en siniestros, solo en ventas) SI NO
12. Si la respuesta es afirmativa, defina el número de personas por tema:
  - i. Reclamos \_\_\_\_\_
  - ii. Siniestros \_\_\_\_\_
  - iii. Ventas / comercialización \_\_\_\_\_
  - iv. Otra: \_\_\_\_\_

**NOTA. EL TOTAL CONSIGNADO EN ESTA PREGUNTA DEBERÁ SER IGUAL AL SEÑALADO EN LA PREGUNTA 10**

13. Tiene manual de operaciones y procedimientos de atención al público SI NO
  14. **Solo en el caso de ser una sucursal o agencia.** Determine en qué casos las consultas o reclamos presentados por los clientes se transfieren a la oficina central:
    - i. Magnitud del Siniestro ☐
    - ii. Monto del Siniestro ☐ defina el monto: \_\_\_\_\_
    - iii. No es un tema que se atienda en la sucursal/agencia ☐
- Defina el tema: \_\_\_\_\_
- iv. El ramo del Seguro ☐ defina el ramo: \_\_\_\_\_
  - v. Otro: \_\_\_\_\_



	CÓDIGO: FRM-JPO-AC-IEA	
	FOMULARIO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES ASEGURADORAS	Página 2 de 3

## II. INSPECCION DE LAS INSTALACIONES (el inspector debe verificar)

- El acceso a las oficinas es adecuado para personas de la tercera edad o personas con discapacidad SI NO
- Tiene instalaciones apropiadas para la atención al público SI NO

## III. VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA APS EN LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

- El horario de Atención al Público dispuesto por la APS es de:

Mañana de: 08:30 a.m. a 12:30 p.m.

Tarde de: 14:30 p.m. a 18:30 p.m.

CUMPLE ☐  
NO CUMPLE ☐

- El material publicitario entregado por la APS, se encuentra en un lugar visible SI NO
- Detalle a continuación, cualquier otro tipo de información que la Entidad Aseguradora brinda acerca del ente regulador

**OBSERVACION.** El inspector deberá tener una muestra de **todo el material** disponible en la entidad aseguradora y ofrecida al público.

## IV. EVALUACION DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE APOYO PARA EL TRABAJO DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE

- Cada operador de atención al cliente cuenta con un equipo de computación: SI NO
- Los operadores cuentan con conexión en línea con su oficina central para registro de información o verificación de información en una base de datos a nivel nacional SI NO
- Existe algún sistema de registro de atención al cliente SI NO
- Existe la entrega algún ticket de constancia por la atención prestada SI NO
- Existe algún registro o libro de siniestros SI NO

## V. VERIFICACION VISUAL DE LA ATENCION AL PÚBLICO

- Señale si las personas que atienden al público son amables en su trato SI NO
- Estime el tiempo de atención por persona. \_\_\_\_\_


## VI. RELEVAMIENTO DE INFORMACION POR PARTE DEL PÚBLICO (VERIFIQUE AL MENOS LA ATENCION A 2 PERSONAS).

### INSTRUCTIVO.

- Para poder registrar este apartado el inspector deberá identificarse previamente como funcionario de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.
- Realizará la entrevista a personas que ya hubiesen sido atendidas cuando hubiera.
- Al finalizar la entrevista dará a conocer la Línea Gratuita de SEGUROS 800 10 9094 destacando que la llamada es sin costo, para cualquier consulta o Reclamo.





	CÓDIGO: FRM-JPO-AC-IEA	
	FOMULARIO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES ASEGURADORAS	Página 3 de 3

CIUDADANO 1

1. PERSONA ENTREVISTADA
  - i. Motivo de su visita \_\_\_\_\_
2. IMPRESIÓN POR PARTE DEL PUBLICO RESPECTO DE LA ATENCION
  - i. El tiempo estimado de espera para la atención:
    - a. Rápido ☐
    - b. Adecuado ☐
    - c. Lento ☐
  - ii. Como califica la atención: BUENA REGULAR MALA
  - iii. Su consulta fue resuelta SI NO

CIUDADANO 2

1. PERSONA ENTREVISTADA
  - i. Motivo de su visita \_\_\_\_\_
2. IMPRESIÓN POR PARTE DEL PUBLICO RESPECTO DE LA ATENCION
  - i. El tiempo estimado de espera para la atención
    - a. Rápido ☐
    - b. Adecuado ☐
    - c. Lento ☐
  - ii. Como califica la atención: BUENA REGULAR MALA
  - iii. Su consulta fue resuelta SI NO

OBSERVACIONES .....

FIRMA Y SELLO  
SERVIDOR APS

FIRMA Y SELLO GERENTE/RESPONSABLE  
ENTIDAD ASEGURADORA



*[Handwritten mark]*







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

**JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES**  
**SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y**  
**OPERACIONES**

**ÁREA DE COMUNICACIÓN**

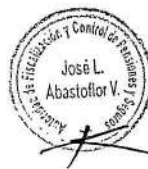


**NOVIEMBRE - 2017**

**CÓDIGO: PRO-JPO-COM**

## CONTENIDO

1.	<b>IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	4
2.	<b>APROBACIÓN</b>	4
3.	<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
4.	<b>MARCO LEGAL</b>	5
5.	<b>OBJETIVO</b>	5
6.	<b>ALCANCE</b>	6
7.	<b>DESCRIPCIÓN</b>	6
7.1.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE AVISO PAGADO O NOTA DE PRENSA</b>	8
7.1.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE UN AVISO PAGADO O NOTA DE PRENSA	10
7.2.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUD DE IMPRESOS</b>	11
7.2.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUD DE IMPRESOS	13
7.3.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: MONITOREO INFORMATIVO DIGITAL E IMPRESO</b>	14
7.3.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: MONITOREO INFORMATIVO DIGITAL E IMPRESO	15
7.4.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES</b>	16
7.4.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES	19
7.5.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: TOURS CONCERTADOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	21
7.5.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: TOURS CONCERTADOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN	23
7.6.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CONFERENCIAS DE PRENSA</b>	24
7.6.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: CONFERENCIA DE PRENSA	26
7.7.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS</b>	27
7.7.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS	29
7.8.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ANALISIS Y REVISIÓN DE MATERIAL DE DIFUSIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR Y DEL SIP</b>	30
7.8.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS	32



Autoridad de Fiscalización y Control  
 Viviana  
 Corredor  
 Tirado



## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

### INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Proceso:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMUNICACION
Código:	PRO-JPO-COM
Versión:	2
Dirección o Unidad Organizacional del Nivel Central:	JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES

### CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción
1	28 de marzo 2014	Procesos de Comunicación
2	Noviembre, 2017	Manual de Procesos y Procedimientos del Área de Comunicación

## 2. APROBACIÓN

	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	Viviana Ruth Coronado Tirado	José Luis Abastoflor Villafuerte	Miguel Mejía
Cargo:	Responsable de Comunicación	Responsable de Planificación	Jefe de Planificación y Operaciones
Firma:			
Nombre:	F. Xavier Salazar Sanjines	Javier Gonzalo Fernández Morató	
Cargo:	Profesional en Organización Administrativa	Profesional en Sistema de Organización Administrativa	
Firma:			
Fecha:	16/03/2017	28/11/2017	

### 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 e 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 sentido, se ha elaborado el Proceso de la unidad de Planificación a fin de que la Jefatura de Planificación y Operaciones de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, cuente con la metodología y herramientas apropiadas para los procesos y procedimientos que se apliquen, para el fortalecimiento y desarrollo de la institución.

### 4. MARCO LEGAL


El marco jurídico – legal que regula el Proceso del Área de Comunicación se sustenta en:

- Ley de Seguros N° 1883 de 25/06/1998.
- Ley de Pensiones N°065 de 10/12/2010.
- Ley N° 985 de 24/10/2017 que modifica los límites solidarios mínimos y máximos de la escala de atención solidaria de vejez de la ley de pensiones.
- Ley Renta Universal de Vejez N° 3791 de 28/11/2007.
- El Decreto Supremo N° 778 de 26 de enero de 2011.
- El Decreto Supremo N° 822 de 16 de marzo de 2011.
- R.A 267/2009, 410/2011, 1169/2005, 1201/2005, 1005/2008, 267/2009. 362/2012, 402/2012.
- Circular APS/DJ/JPO/RAC/27/2013.
- Comunicación Interna: AP/UAC/SCZ/1/2010, AP/UAC/3/2010.
- MEFP/VPSF/DGP/USIP/N°0074/2013.
- Normativa Regulatoria Vigente.

### 5. OBJETIVO





	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACION	Página 6 de 34

El objetivo del presente proceso, es establecer la metodología en forma ordenada y secuencial de las operaciones que se realiza el Área de Comunicación para satisfacer las solicitudes de productos audiovisuales y/o difusión de información.

## 6. ALCANCE

Este proceso aplica a los servidores públicos del área organizacional responsable de la Comunicación de la APS y de las áreas técnicas sustantivas.

## 7. DESCRIPCIÓN

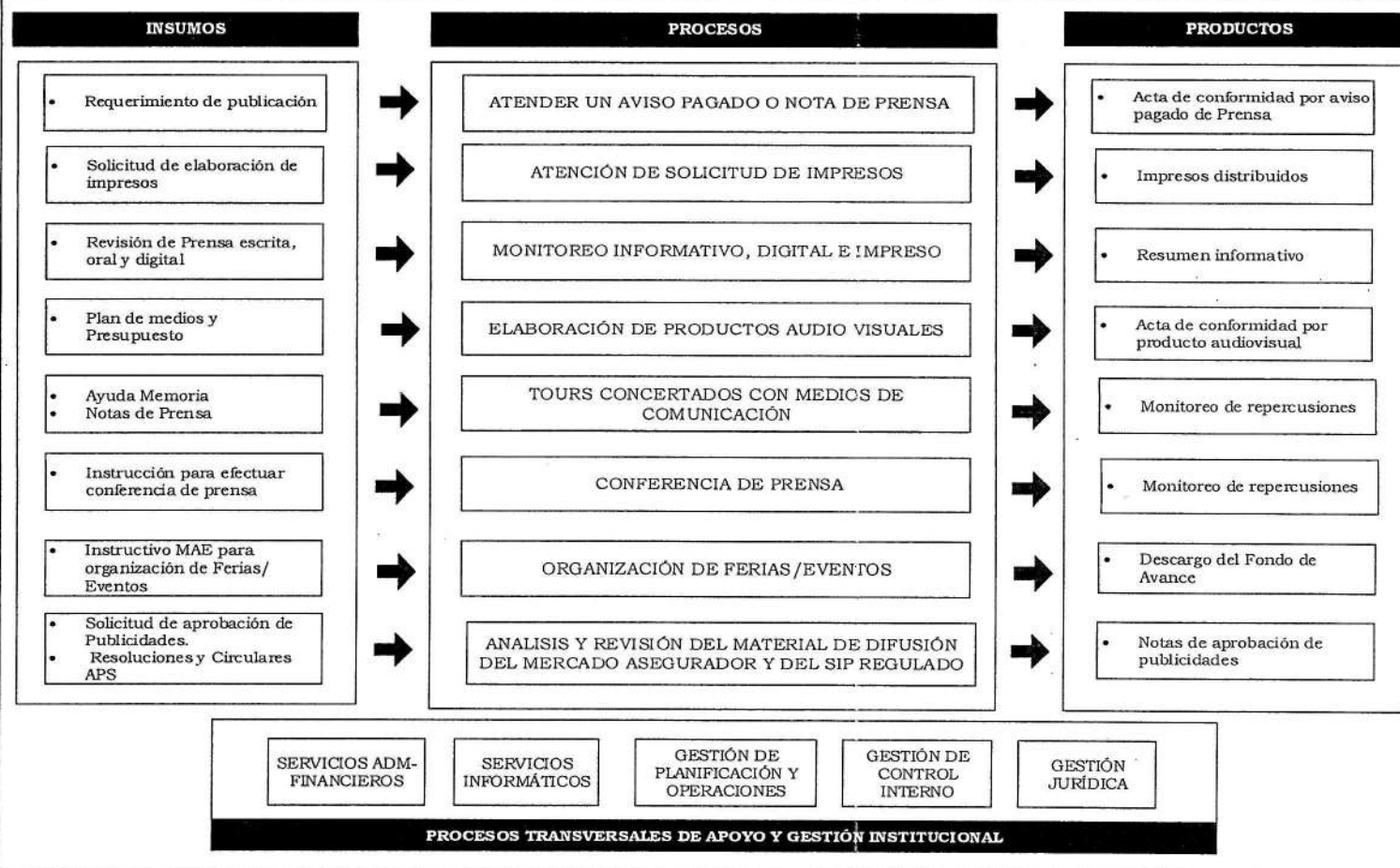
El Manual de Procesos y Procedimientos para el Área de Comunicación tiene los procedimientos descritos en el Mapa a continuación:



*[Handwritten signature]*



**MAPA DE PROCESOS**  
**JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES**  
**ÁREA DE COMUNICACIONES**



	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN	Página 8 de 34

### 7.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE AVISO PAGADO O NOTA DE PRENSA

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ATENCIÓN DE AVISO PAGADO O NOTA DE PRENSA		<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-COM-APNP-001
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento en la Atención de un Aviso Pagado o una Nota de Prensa	
<b>Resultado Esperado:</b>	Aviso Publicado en Prensa que responda a las necesidades de la APS	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Dirección Ejecutiva, Jefatura de Planificación y Operaciones, Dirección de Prestaciones Contributivas, Dirección de Prestaciones No Contributivas, Dirección de Seguros y Dirección Jurídica.	
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	30 horas laborales	

#### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad/Tarea	CI	Documento Generado	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Instruye al Jefe de Planificación y Operaciones de manera verbal la elaboración de una Nota de prensa				MAE
2	INICIO Área Organizacional de la APS solicita con Comunicación Interna al JPO requerimiento de publicación con al menos 6 horas de anticipación.		• Comunicación Interna de solicitud		Área Organizacional Solicitante
3	Recibe solicitud e instruye al Responsable de Comunicación (RC) proceder con la solicitud.			1 hora	Jefe de Planificación y Operaciones
4	Elabora el contenido de la publicación en coordinación con la unidad solicitante.			2 horas	Responsable de Comunicación
5	Diseña y diagrama el arte de prensa y lo remite al Responsable de comunicación		• Arte de Publicación diagramada	3 horas	Profesional en Comunicación
6	Recibe, ajusta si es necesario y remite al Jefe de Planificación y Operaciones.		• Nota de Prensa		Responsable de comunicación
7	Si es Aviso Pagado, elabora solicitud de publicación (servicios no rutinarios) a la DAF		• Certificación POA • Com. Int a DAF	1 hora	Responsable de Comunicación
8	Revisa Nota de Prensa y si da su Visto Bueno, remite a la MAE para su Visto Bueno; de lo contrario devuelve para su ajuste.	SI		1 hora	Jefe de Planificación y Operaciones



*[Handwritten signature]*



Nº	Actividad/Tarea	CI	Documento Generado	Tiempo Estimado	Responsable(s)
9	Recibe Nota de Prensa, da si Visto Bueno, autoriza su publicación, si no devuelve para su ajuste.	SI		2 horas	MAE
10	En coordinación con el RC, define los medios y la forma en la que se publicará la Nota. Remite al MEFP para su aprobación		• Nota externa al MEFP	4 horas	Jefe de Planificación y Operaciones
11	Si autoriza la Nota de Prensa o Aviso, devuelve para su publicación			8 horas	Ministerio de Economía y Finanzas Publicas
12	Si NO es Nota de prensa, elabora solicitud de publicación (servicios no rutinarios) a la DAF		• Comunicación Interna a la DAF • Certificación POA	1 horas	Responsable de Comunicación
13	Firma Comunicación Interna de solicitud de publicación y remite a la DAF				Jefe de Planificación y Operaciones
14	Recibe pedido y elabora orden de contratación de servicios y remite a la JPO		• Orden de Contratación	2 horas	Director Administrativo Financiero
15	Remite al MEFP para su conformidad.		• Nota externa al MEFP	1 hora	Jefe de Planificación y Operaciones
16	Con la conformidad del MEFP, efectúa acciones para publicación en los Medios de Comunicación.			1 hora	Responsable de Comunicación
17	Envía a los medios			1 hora	Profesional de Comunicaciones
18	Comisión de recepción verifica su publicación y contenido y elabora Acta de Conformidad		• Acta de conformidad	1 hora	Dirección Administrativa Financiera
19	Remite copia de la publicación y Archiva				Profesional de Comunicaciones
20	Firma Acta de Conformidad y remite a la DAF FIN		• Acta de conformidad firmada	1 hora	Responsable de Comunicación



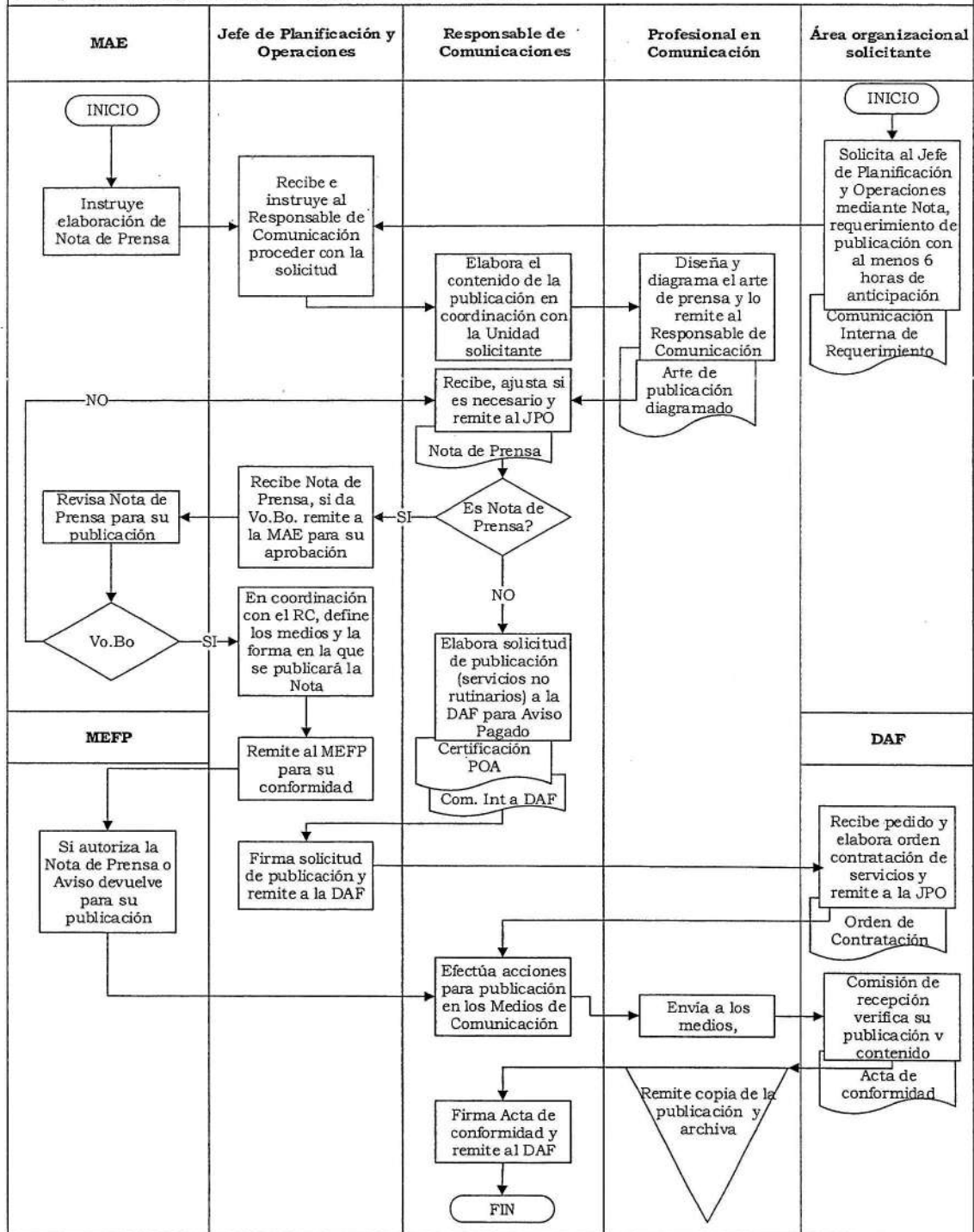


**7.1.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE UN AVISO PAGADO O  
 NOTA DE PRENSA.**

JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN - FLUJOGRAMA DEL  
 PROCEDIMIENTO:

**AVISO PAGADO O NOTA DE PRENSA**

Tiempo estimado para su realización: 30 horas laborales



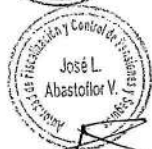
*F*

## 7.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUD DE IMPRESOS

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ATENCIÓN DE SOLICITUD DE IMPRESOS	<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-COM-002
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado tratamiento de una solicitud de impresos.
<b>Resultado Esperado:</b>	Arte desarrollado y aprobado de productos impresos
<b>Áreas Involucradas:</b>	Todas las unidades y áreas de la APS.
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	45 días (memoria hasta 120 días)

### Desarrollo del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	Solicita al JPO por escrito la solicitud de impresión de material impreso (cartillas, separatas, folletos, informes, etc.)		• Nota Interna de Requerimiento de impresos		Área organizacional solicitante
2	Recibe y si corresponde, instruye al Responsable de comunicación proceder con la solicitud.			½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
3	Coordina los contenidos la Área organizacional solicitante			½ día	Responsable de Comunicaciones
4	Diseña y ajusta en coordinación con el área solicitante y remite al RC		• Diseño	5 días	Diseñador / Profesional en comunicación
5	Revisa el diseño y el contenido del material a ser impreso	SI		1 día	Responsable de comunicaciones
6	Recibe, da su visto bueno y remite al área solicitante y a la MAE para su aprobación	SI		½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
7	Revisa el diseño si aprueba, remite a la MAE para su aprobación, de lo contrario vuelve a la tarea 4.	SI		1 día	Área organizacional solicitante
8	Recibe, da Visto Bueno y devuelve al JPO para aprobación del MEFP y su producción.	SI	• Diseño aprobado	½ día	MAE
9	Solicita conformidad del MEFP y remite a RC para producción		• Nota de Solicitud a la MEFP	2 días	Jefe de Planificación y Operaciones
10	Con la conformidad del MEFP, gestiona la	SI	• Com. Int. a DAF • Certificación POA • Arte aprobado	1 día	Responsable de comunicaciones





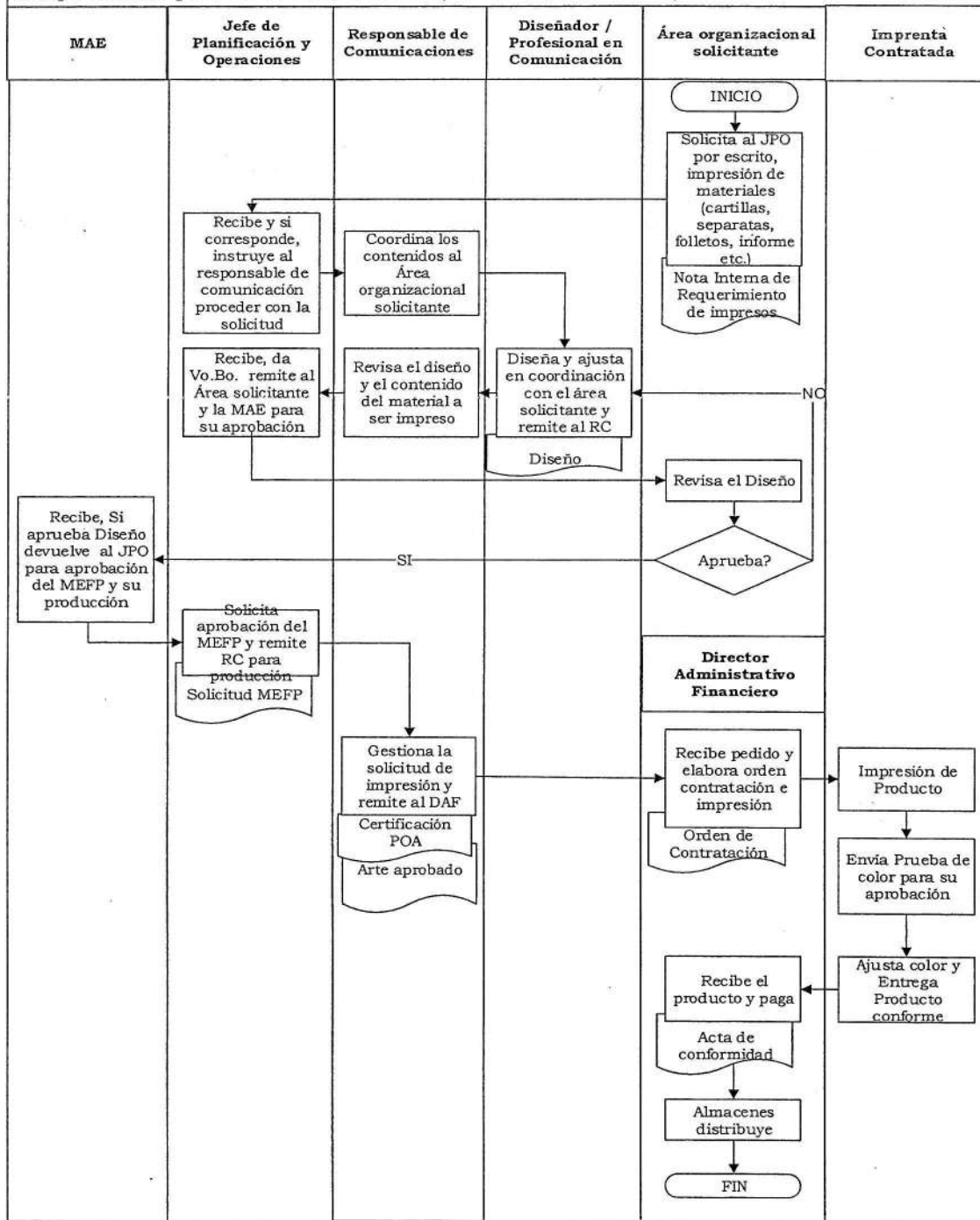


**7.2.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUD DE IMPRESOS**

JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

**ELABORACIÓN DE IMPRESOS**

Tiempo estimado para su realización: 45 días (memoria hasta 120 días)




J. Gonzalo  
 Fernandez M.

José L.  
 Abastoflor V.

Viviana R.  
 Ceballos  
 Tirado



	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACION	Página 14 de 34

### 7.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: MONITOREO INFORMATIVO DIGITAL E IMPRESO

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Código del Procedimiento:</b>
MONITOREO INFORMATIVO DIGITAL E IMPRESO	PRO-JPO-COM-MIDI-003
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado seguimiento y monitoreo informativo Digital e Impreso
<b>Resultado Esperado:</b>	Personal de la APS informados a tiempo.
<b>Áreas Involucradas:</b>	Todas las áreas de la APS.
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	1 hora

#### Desarrollo del procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	Revisa la prensa en impreso y digital del interior del país hasta las 8:30 am			30 minutos	Profesional de comunicación
2	Elabora carátula con los titulares de mayor interés para el Reporte de la APS		• Reporte Impreso con Recorte físico de noticias		Profesional de comunicación
3	Elabora un Resumen Informativo para la MAE, Directores y jefes.		• Reporte Digital		Profesional de comunicación
4	Revisa y aprueba	SI		15 minutos	Responsable de Comunicación
5	Recibe un Resumen Informativo Impreso FIN				MAE
6	Reciben un Resumen Informativo digital FIN				Jefe de Planificación y Operaciones
7	Actualiza la intranet y el Portal de la APS cargando el Resumen informativo para todos los funcionarios			30 minutos	Responsable de Comunicación
8	Archiva copia del Resumen Informativo enviado FIN		• Archivo.		Profesional de comunicación



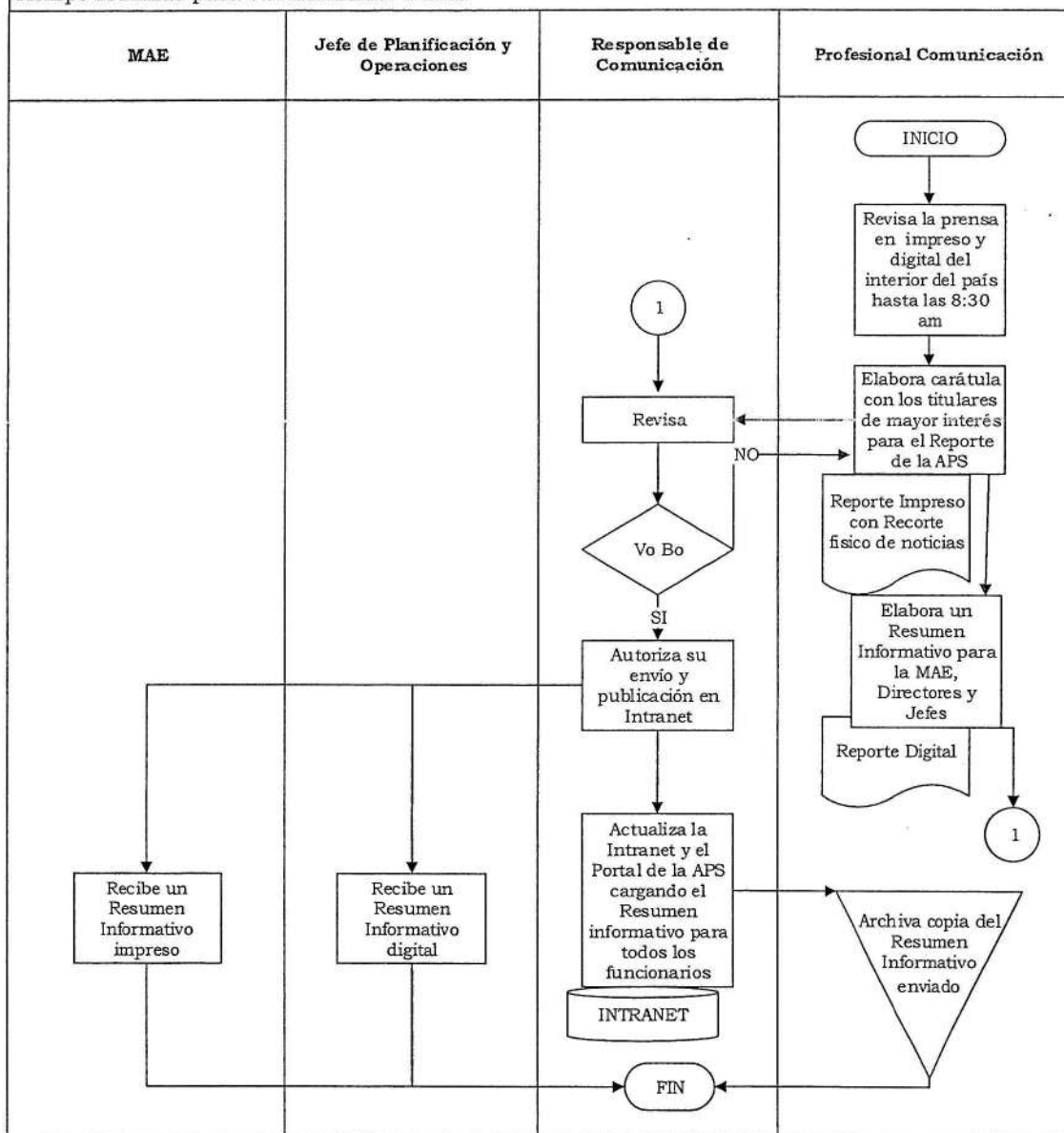
7

**7.3.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: MONITOREO INFORMATIVO  
 DIGITAL E IMPRESO**


JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN - FLUJOGRAMA DEL  
 PROCEDIMIENTO:

**MONITOREO INFORMATIVO IMPRESO Y DIGITAL**

Tiempo estimado para su realización: 1 hora





	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN	Página 16 de 34

#### 7.4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES

<b>Nombre del Procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES	<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-COM-EPA-004
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para la elaboración de productos audiovisuales.
<b>Resultado Esperado:</b>	Productos Audiovisuales.
<b>Áreas Involucradas:</b>	Todas las Direcciones y Jefaturas de la APS
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	14 días (sin contar tiempos de contrato de producción o difusión)

##### Desarrollo del procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Solicita el diseño y producción de un trabajo audiovisual (spot o cuña)		• Comunicación Interna de solicitud		Director o Jefe de Unidad
1	INICIO Solicita el diseño y producción de un trabajo audiovisual (spot o cuña)				MAE
2	Instruye al RC inicio el proceso de producción.			½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
3	Elabora ideas y coordina con empresas para propuestas para el Plan de Medios.		• Propuestas • Plan de Medios	1 día	Responsable de Comunicación
4	Revisa, Si da su Visto Bueno al Plan de Medios, Guion remite a la MAE para su aprobación, de lo contrario devuelve al RC para su corrección.	SI		½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
5	Revisa el Plan de Medios y Propuestas. Si Autoriza, instruye Inicio de Producción y remite al JPO, de lo contrario devuelve para su revisión.	SI		½ día	MAE
6	Recibe la Autorización e instruye al RC gestionar aprobación del MEPF		• Plan de Medios con Aprobación • Propuesta elegida	½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
7	Gestiona aprobación del MEPF		• Nota o email de aprobación	1 día	Responsable de Comunicación
8	Elabora pedido de servicios no rutinarios solicitando el servicio de producción y remite a la DAF		• Nota Interna de solicitud de producción • Certificación POA	1 día	Responsable de Comunicación
9	Recibe pedido y elabora orden de contratación e impresión		• Orden de Contratación • Guion aprobado	1 día	Director Administrativo Financiero




4

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
10	Productora firma contrato. Elabora pieza audiovisual según el guion aprobado. Presenta idea creativa (prueba) para aprobación y remite al JPO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bosquejo para aprobación</li> </ul>	(tiempo según contrato)	Productora o Medio de comunicación
11	Revisa y remite propuesta y plan de medios a MAE	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bosquejo aprobado</li> </ul>	½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
12	Revisa Propuesta Si aprueba instruye al RC solicitar visto bueno del MEFP, y autoriza inicio de difusión de pieza producida según plan de medios. Si no devuelve a JPO quien instruirá corrección al RC, y la supervisión de las correcciones y pre producción	SI		1 día	MAE
13	Aprueba pago de productora		<ul style="list-style-type: none"> <li>Com.Int. a la DAF</li> </ul>	½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
14	Paga la producción		<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de conformidad</li> </ul>	2 días	Director Administrativo Financiero
15	Recibe el pago de producción. FIN		<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> </ul>		Productora / Medio de Comunicación
16	Gestiona y recibe Visto Bueno del MEFP. Elabora pedido de servicios no rutinarios solicitando el servicio de difusión a la DAF. Instruye seguimiento al Profesional de Comunicación.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud MEFP</li> <li>Nota Interna de solicitud de difusión.</li> <li>Certificación POA</li> </ul>	1 día	Responsable de Comunicación
17	Recibe firma y deriva al DAF	SI		½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
18	Recibe pedido y elabora orden contracción de difusión		<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de contratación.</li> <li>Pieza producida autorizada</li> </ul>	1 día	Director Administrativo Financiero
19	El Medio de Comunicación firma contrato de difusión Difunde pieza producida según contrato		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de canal de difusión</li> </ul>	(tiempo según contrato)	Medio de Comunicación
20	Realiza el seguimiento a la difusión.			1 día	Profesional en Comunicación
21	Elabora el Acta de Conformidad para la firma del JPO y remisión a la DAF		<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de conformidad</li> </ul>		
22	Archiva el Máster de la pieza, el guion aprobado y la documentación relacionada.				



Handwritten signature or mark.



	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACION	Página 18 de 34

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
23	Firma Acta de conformidad y autoriza pago de Medio de difusión		• Acta de conformidad firmada	½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
24	Paga la difusión				Dirección Administrativa Financiera
25	Recibe pago por difusión FIN		• Factura		Medio de Comunicación



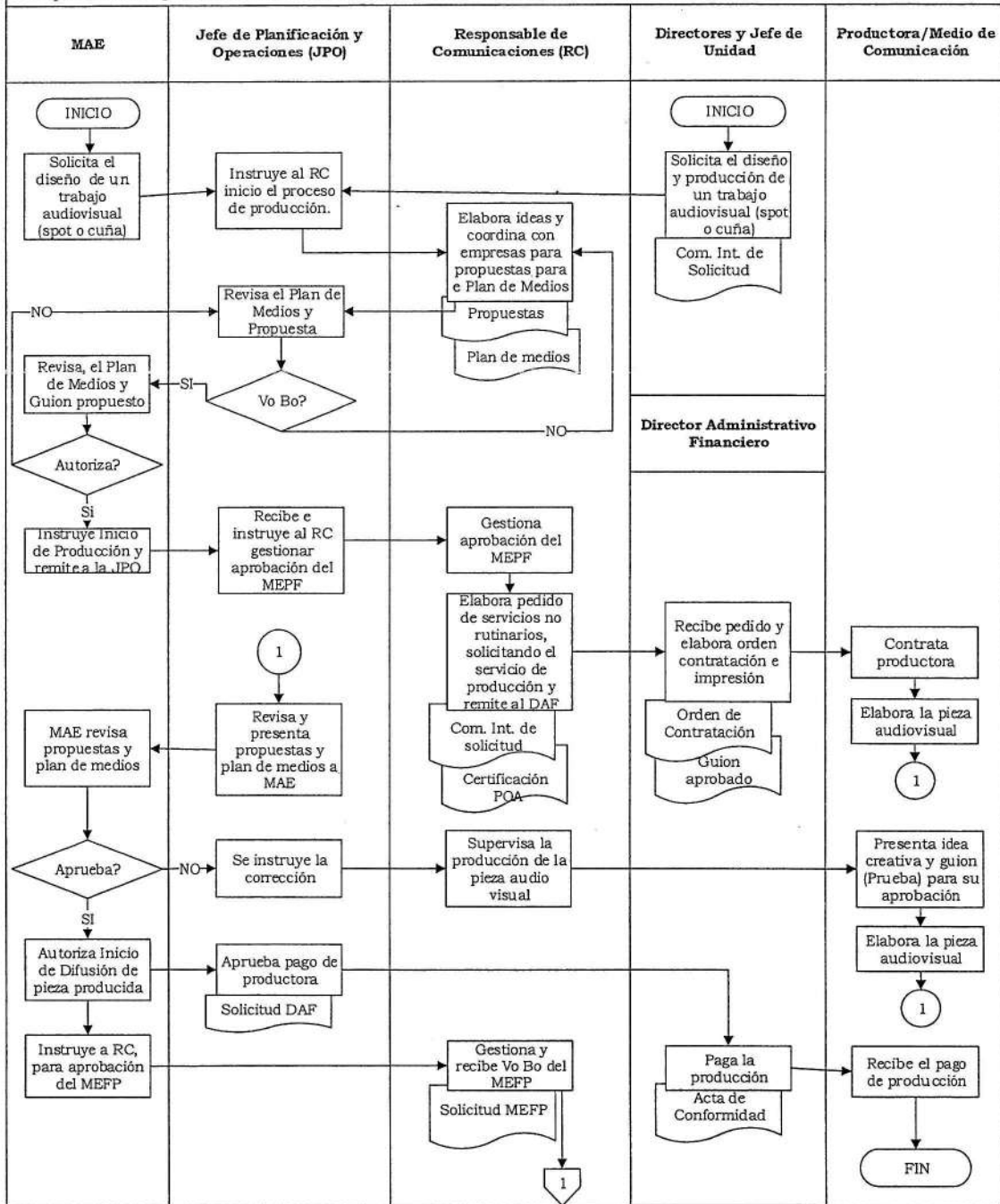
*[Handwritten signature]*

### 7.4.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES

JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

#### ELABORACION DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES (1 / 2)

Tiempo estimado para su realización: 14 días, (sin contar tiempos de contrato de producción o difusión)



J. Gonzalo  
Fernandez M.  
\* control \*

José L.  
Abastoflor V.  
\* control \*

Viviana R.  
Cortés  
\* control \*

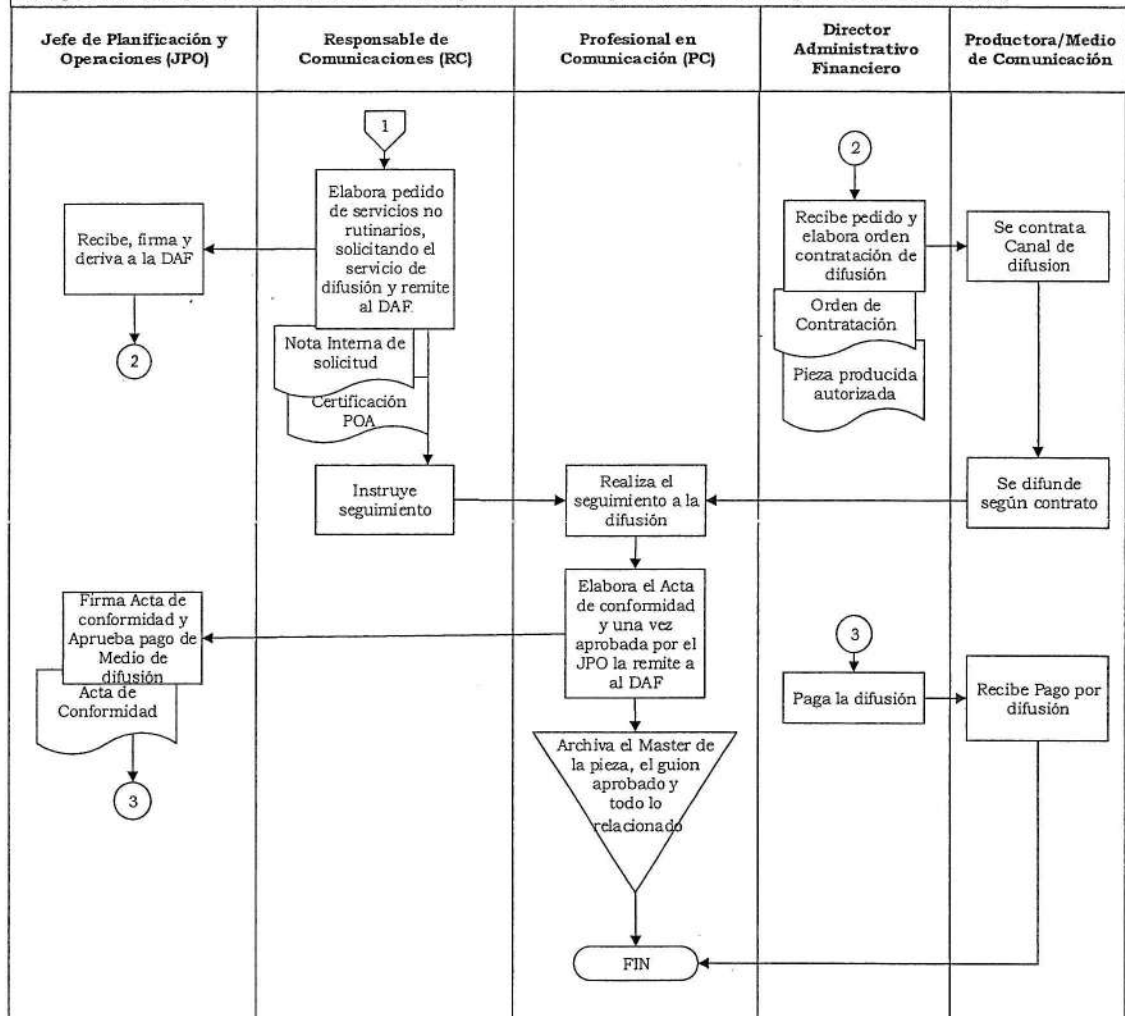
*[Handwritten signature]*



JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

**ELABORACION DE MEDIOS AUDIOVISUALES (2 / 2)**

Tiempo estimado para su realización: 14 días (sin contar tiempos de contrato de producción o difusión)



4

	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN	Página 21 de 34

## 7.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: TOURS CONCERTADOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Código del Procedimiento:</b>
TOURS CONCERTADOS CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	PRO-JPO-COM-TCMC-005
<b>Objetivo:</b>	Establecer un procedimiento definido para el adecuado Tour concertados de medios de comunicación
<b>Resultado Esperado:</b>	Información difundida por la MAE
<b>Áreas Involucradas:</b>	Dirección Ejecutiva, Jefatura de Planificación y Operaciones y Direcciones o Jefaturas de Unidades de despacho solicitadas por la MAE
<b>Tiempo Total Estimado:</b>	16 horas laborales (sin contar lo requerido por los medios)


### Desarrollo del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	Instruye al Jefe de Planificación y Operaciones (JPO) un tour de medios de comunicación			1 hora	MAE
2	Instruye al Responsable de Comunicación coordinación de Medios para la MAE			2 horas	Jefe de Planificación y Operaciones
3	Coordina con los medios y la MAE la realización de tours por medios determinados. Recopila todo el material necesario para las entrevistas con la unidad o área correspondiente. De ser necesario elabora ayuda memoria y nota de prensa en coordinación con el área involucrada		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota de Prensa</li> <li>Ayuda Memoria</li> </ul>	3 horas	Responsable de Comunicación
4	Gestiona material requerido y apoya en elaboración de ayuda memoria y nota de prensa.			2 horas	Dirección o Jefatura de Unidad de despacho
5	Si la entrevista no fue solicitada por un medio, se concreta entrevista con los Editores de periódicos, canales de televisión y radios para la MAE. Si la entrevista fue solicitada se solicita al medio un punteo sobre los temas a tratar, los revisa y ajusta la ayuda memoria y nota de prensa para la entrevista solicitada. Remite el material a la MAE para su aprobación		<ul style="list-style-type: none"> <li>Material de apoyo</li> <li>Ayuda memoria o nota de prensa enfocada.</li> </ul>	2 horas	Responsable de comunicación
6	Revisa, da su Visto Bueno y remite a la JPO	SI		4 horas	MAE



F



	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACION	Página 22 de 34

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
7	Coordina con los medios, el día y horarios de entrevistas. Acompaña a la MAE, registra en forma audiovisual la entrevista para el archivo		<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista para archivo</li> </ul>		Responsable de Comunicaciones y MAE
8	Efectúa monitoreo a repercusiones y archiva todo el material concerniente.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivo</li> <li>Informe de monitoreo</li> </ul>	2 horas	Profesional en Comunicación



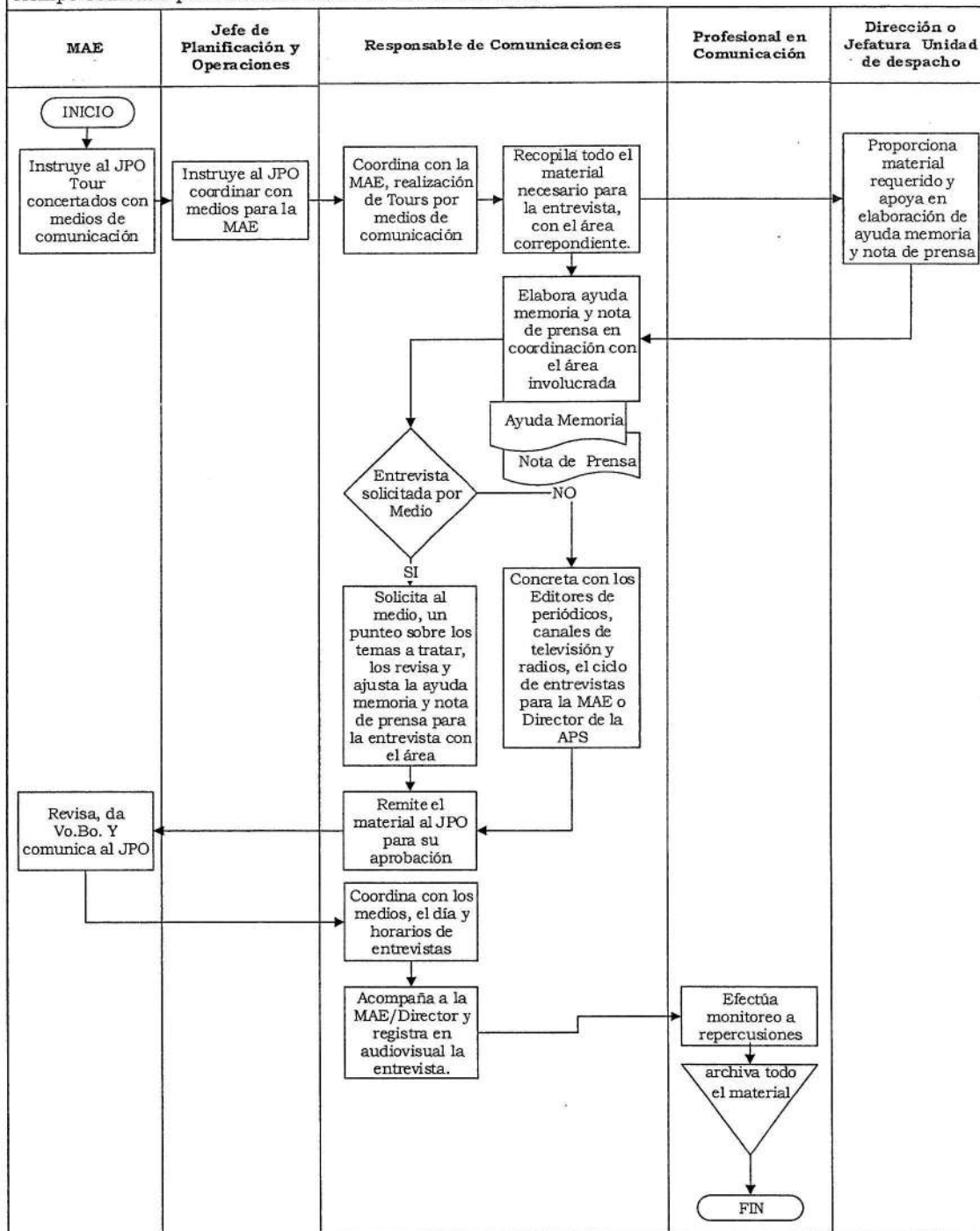
*[Handwritten signature]*

**7.5.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: TOURS CONCERTADOS CON  
MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN - FLUJOGRAMA DEL  
PROCEDIMIENTOS:

**TOURS CONCERTADOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Tiempo estimado para su realización: 16 horas laborales



18



	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN	Página 24 de 34

## 7.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CONFERENCIAS DE PRENSA


<b>Nombre del Procedimiento:</b> CONFERENCIA DE PRENSA		<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-COM-CDP-006
<b>Objetivo</b>	Establecer un procedimiento definido para una Conferencia de Prensa	
<b>Resultado Esperado:</b>	Mensaje de la APS difundido por medios de prensa	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Dirección Ejecutiva, Jefatura de Planificación y Operaciones (comunicación) y Direcciones y Jefaturas a solicitud de la MAE	
<b>Tiempo total estimado:</b>	16 horas laborales	

### Desarrollo del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	Instruye al Jefe de Planificación y Operaciones organizar conferencia de Prensa			1 hora	MAE
2	Instruye al RC organizar Conferencia de Prensa			1 hora	Jefe de Planificación y Operaciones
3	Propone y define con la MAE el lugar, fecha y hora para la conferencia de prensa. Instruye al Profesional en comunicación (PC) preparar logística, invitación a medios y ayuda memoria y nota de prensa			1 hora	Responsable de Comunicación
4	Cita a periodistas de los medios de Prensa y reconfirma asistencia. Realiza el requerimiento de los equipos necesarios para las conferencias Data Show, etc. Elabora ayuda memoria, nota de prensa o presentación en coordinación con área involucrada y remite al RC.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de equipos.</li> <li>Ayuda Memoria</li> <li>Nota de Prensa</li> </ul>	4 horas	Profesional en Comunicación
5	Presenta al JPO el material preparado para su Visto Bueno.	SI		1 hora	Responsable de Comunicación
6	Revisa, da Visto Bueno y lo devuelve para su ejecución	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda memoria o nota de prensa aprobado</li> </ul>		MAE
7	Instruye continuar con ejecución de Conferencia de Prensa			2 horas	Jefe de Planificación y Operaciones
8	Apoya a la MAE en la Conferencia de Prensa. Si es necesario entrega Nota de Prensa y material concerniente a los periodistas			En horario acordado de entrevista	Responsable de Comunicación
9	Desarrolla y ejecuta la Conferencia de Prensa			En horario acordado de entrevista	MAE



*[Handwritten signature]*

	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN	Página 25 de 34

N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
10	Toma fotografías y realiza video grabaciones de la conferencia para archivo y respaldo.			2 horas	Profesional en Comunicación
11	Sube la Nota de Prensa y fotografías a la Pagina web		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota de Prensa digital</li> </ul>	2 horas	Responsable de Comunicación
12	Efectúa el seguimiento sobre repercusiones y archiva todo el material generado		<ul style="list-style-type: none"> <li>Material generado</li> </ul>	2 horas	Profesional en comunicación



*[Handwritten signature]*

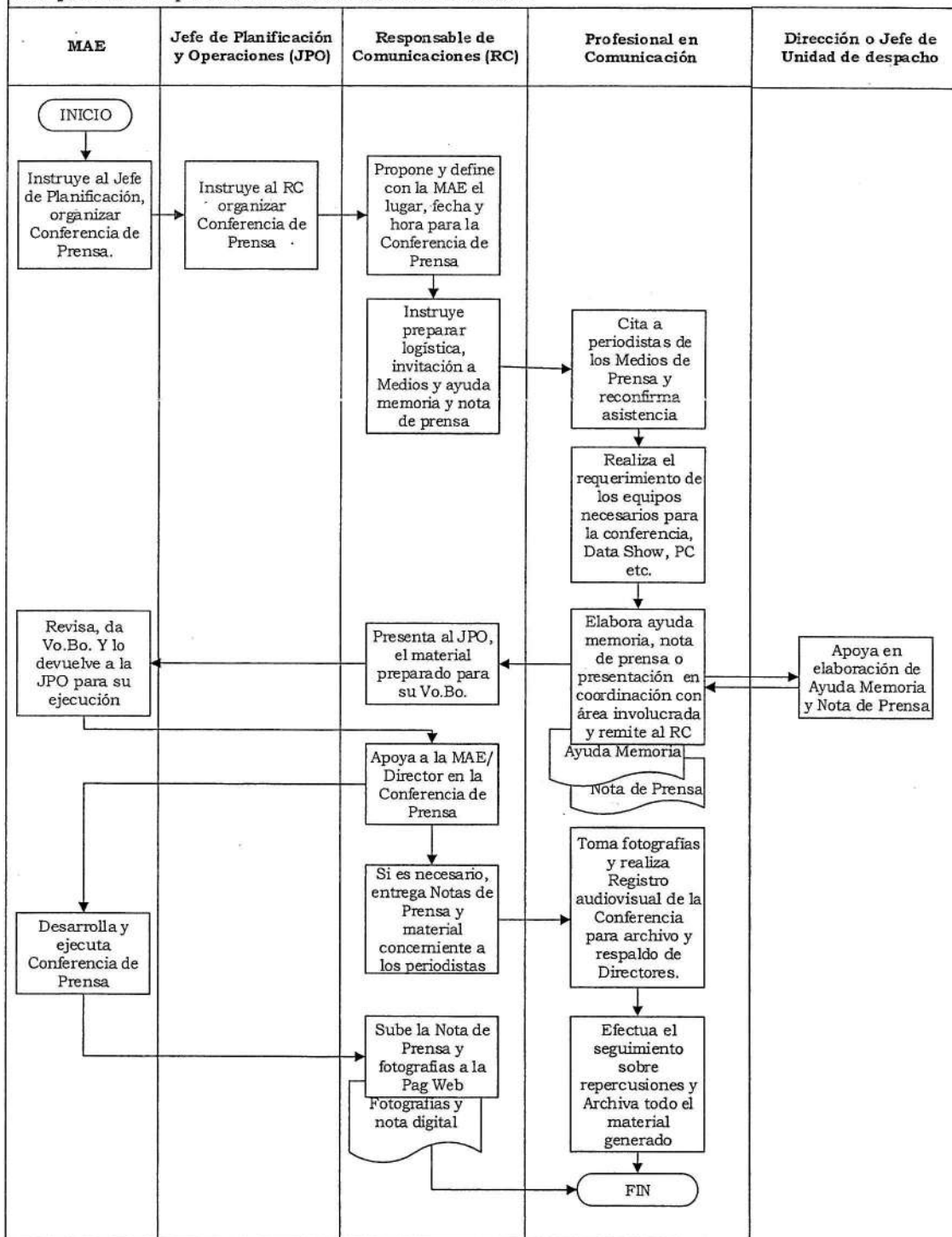


**7.6.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: CONFERENCIA DE PRENSA**

JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES – AREA DE COMUNICACIÓN - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

**CONFERENCIA DE PRENSA**

Tiempo estimado para su realización: 16 horas laborales




J. Gonzalo  
 Fernandez M.  
 Jefe de Planificación y Control de Operaciones

José L.  
 Abastador V.  
 Jefe de Planificación y Control de Operaciones

Viviana R.  
 Cordero  
 Jefe de Planificación y Control de Operaciones

*[Handwritten signature]*

	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACION	Página 27 de 34

## 7.7 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS	<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-COM-OFE-007
<b>Objetivo</b>	Establecer un procedimiento definido para la organización de Ferias/Eventos
<b>Resultado Esperado:</b>	Informe Técnico por Realización Feria Evento
<b>Áreas Involucradas:</b>	Área de Comunicaciones
<b>Tiempo total estimado:</b>	32 días

### Desarrollo del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO Instruye al JPO organizar Evento o Feria			½ día	MAE
2	Instruye al RC iniciar proceso			½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
3	Elabora Propuestas para la Organización de la feria e instruye diseño de stand			15 días	Responsable de Comunicación
4	Elabora diseño de stand		• Diseño del Stand		Profesional en comunicación
5	Elabora Plan de Trabajo con presupuesto, logística, materiales en coordinación con instituciones involucradas		• Plan de Trabajo		Responsable de Comunicaciones
6	Revisa, da Vo.Bo. y remite a la MAE			½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
7	Revisa			5 días	MAE
8	Autoriza el Plan. SI no da Vo.Bo. devuelve al Jefe de Planificación y Operaciones, si da Vo.Bo. remite al Responsable de Comunicaciones				
9	Elabora Presupuesto detallado y con Nota, solicita a la DAF Fondos para la realización del evento			5 días	Responsable de Comunicaciones
10	Revisa Nota, da Vo.Bo. Y remite al DAF				Jefe de Planificación y Operaciones
11	Recibe solicitud y Gestiona el Presupuesto requerido				Director Administrativo Financiero
12	Emite las ordenes de contratación de acuerdo a Presupuesto			½ día	
13	Ejecuta Plan de la Feria (programa, invitación, protocolo de la feria y realiza el evento)				Responsable de Comunicaciones
14	Gestiona de manera operativa la realización del evento				



7



N°	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
15	Documenta el evento a través de fotografías y videos para archivo y difusión en medios de comunicación y redes sociales				Profesional en comunicaciones
16	Elabora Informe Técnico a la MAE y descargos del evento realizado a la DAF		Informe Técnico	5 días	Responsable de Comunicaciones
17	Con el descargo se paga servicios				Director Administrativo Financiero
18	FIN				



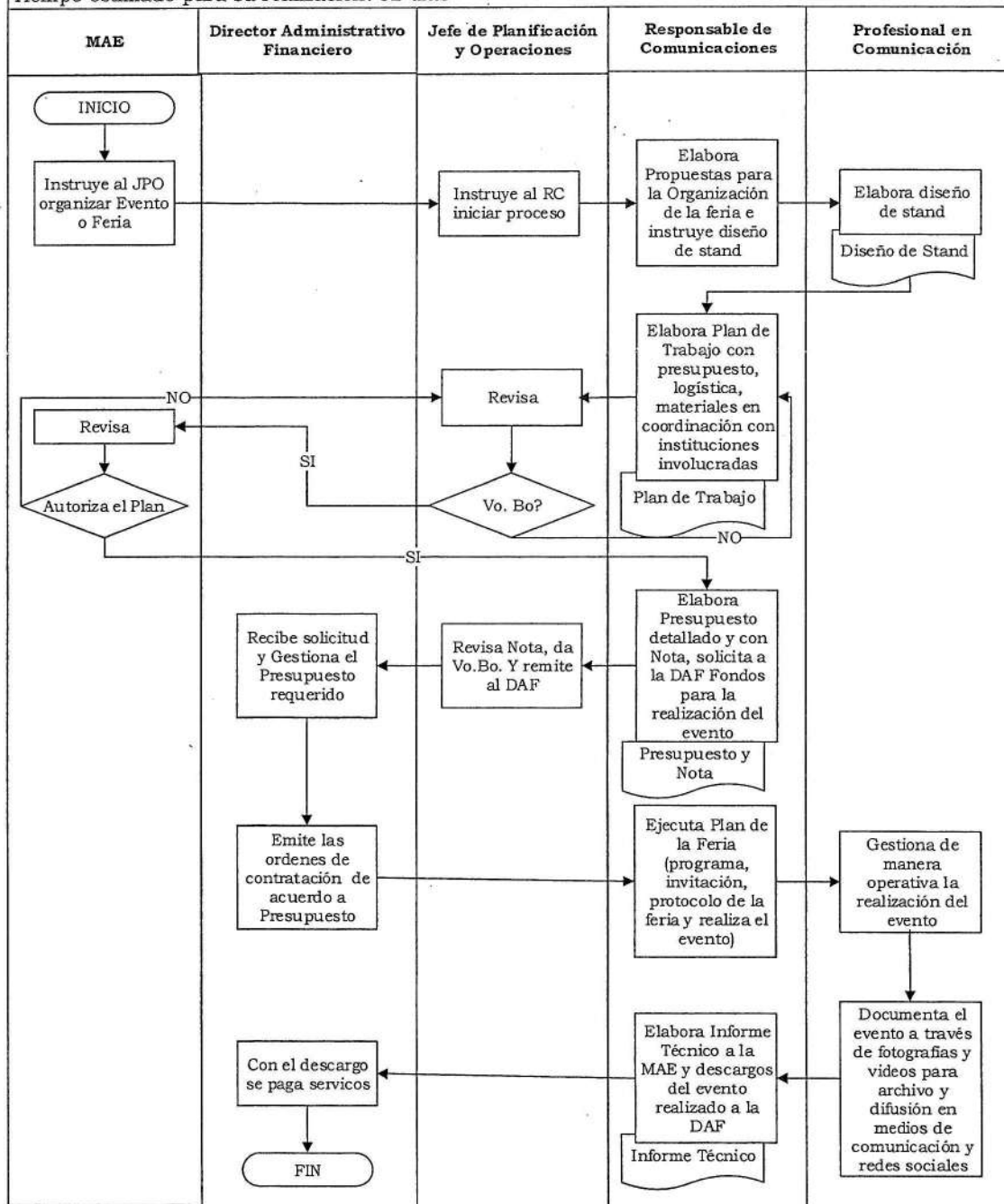
2

### 7.7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS

JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTOS:


#### ORGANIZACION DE FERIAS/EVENTOS

Tiempo estimado para su realización: 32 días



7



	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACION	Página 30 de 34

## 7.8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ANALISIS Y REVISIÓN DE MATERIAL DE DIFUSIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR Y DEL SIP

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ANALISIS Y REVISIÓN DE MATERIAL DE DIFUSIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR Y DEL SIP		<b>Código del Procedimiento:</b> PRO-JPO-COM-MDMA-008
<b>Objetivo</b>	Establecer un procedimiento definido para la revisión del material de difusión del mercado asegurador y del SIP	
<b>Resultado Esperado:</b>	Nota de aprobación del material de difusión	
<b>Áreas Involucradas:</b>	Área de Comunicación	
<b>Tiempo total estimado:</b>	3 días	

### Desarrollo del Procedimiento:

Nº	Actividad/Tarea	CI	Producto	Tiempo Estimado	Responsable(s)
1	INICIO				Compañías Aseguradoras, Corredoras/AFPs
2	Envía solicitud de aprobación de Nota de Publicidad		• Nota de Publicidad		
3	Toma conocimiento y deriva a la JPO				MAE
4	Deriva solicitud para revisión y análisis			½ día	Jefe de Planificación y Operaciones
5	Instruye al Analista de Comunicación revisar Notas				Responsable de Comunicaciones
6	Revisa la parte comunicacional (arte, grabaciones, audiovisuales)	SI		1 día	Analista de Comunicación
7	Si NO Aprueba				
8	Elabora Nota con observaciones y remite al JPO para su firma		• Nota con observaciones		Responsable de Comunicaciones
9	Revisa y da Vo.Bo.				Jefe de Planificación y Operaciones
10	Revisa, da Vo.Bo. y envía al DJ/DPC			½ día	Director de Seguros/Director DPC
11	Devuelve la solicitud con observaciones a Cía. Aseguradora, corredora o AFP.				Analista de Comunicación
12	SI aprueba Elabora Nota de Aprobación de Comunicación		• Nota de aprobación		
13	Revisa Nota				Responsable de Comunicación
14	Si NO da Vo.Bo. devuelve al Analista para corrección				





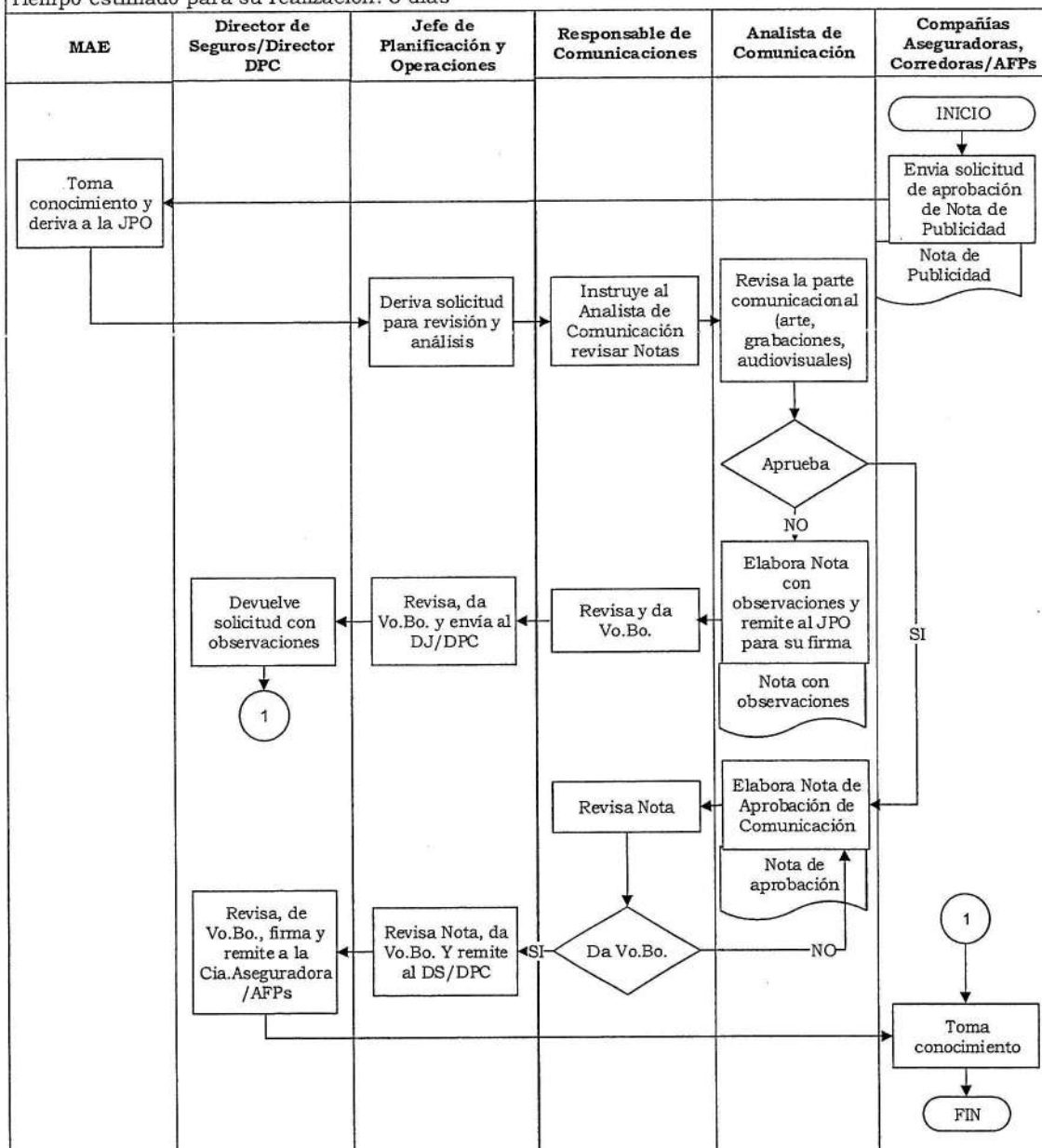


### 7.8.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS

JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACIÓN - FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

#### REVISIÓN DE MATERIAL DE DIFUSIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR Y DEL SIP

Tiempo estimado para su realización: 3 días



*[Handwritten signature]*

	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACION	Página 33 de 34

## 8. REGISTROS GENERADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	REGISTRO	FRECUENCIA	ARCHIVO			Tiempo Retención	Disposición
			Responsable	Lugar	Clasificación		
Según Formato APS	<b>Publicación de aviso pagado de prensa</b>	A Solicitud	Responsable de Comunicación	Archivo JPO	cronológica	2 años	Archivo Central
Según Formato APS	<b>Nota o Comunicado de Prensa</b>	A Solicitud	Responsable de Comunicación	Archivo JPO	cronológica	2 años	Archivo Central
Según Formato APS	<b>Nota de Remisión de Material Impreso</b>	A Solicitud	Responsable de Comunicación	Archivo JPO	cronológica	2 años	Archivo Central
Según Formato APS	<b>Resumen Informativo</b>	A Solicitud	Responsable de Comunicación	Archivo JPO	cronológica	2 años	Archivo Central
Según Formato APS	<b>Master de la cuña radial y guion</b>	A Solicitud	Responsable de Comunicación	Archivo JPO	cronológica	2 años	Archivo Central
Según Formato APS	<b>Master del Spot y guion</b>	A Solicitud	Responsable de Comunicación	Archivo JPO	cronológica	2 años	Archivo Central
Según Formato APS	<b>Registro audiovisual de la entrevista</b>	A Solicitud	Responsable de Comunicación	Archivo JPO	cronológica	2 años	Archivo Central
Según Formato APS	<b>Documentos y material relacionado de la entrevista.</b>	A Solicitud	Responsable de Comunicación	Archivo JPO	cronológica	2 años	Archivo Central
Según Formato APS	<b>Documentos de la conferencia de prensa</b>	A Solicitud	Responsable de Comunicación	Archivo JPO	cronológica	2 años	Archivo Central

## 9. GLOSARIO

**Conferencia de prensa:** Reunión que convoca una persona para informar a los periodistas sobre un suceso determinado, y en la que estos pueden hacer preguntas.

**Coyuntura:** Es un momento que se caracteriza por las condiciones económicas y políticas particulares. Ese presente debe ser analizado porque influye en el desarrollo estructural de las organizaciones, la sociedad y el estado.


**Cuña Radial:** La cuña es una forma radiofónica publicitaria a través de la cual se transmite los mensajes con lenguaje sencillo con el fin de llegar masivamente al público meta.

**DAF:** Director Administrativo Financiero.



*[Handwritten signature]*



	CÓDIGO: PRO-JPO-COM	Versión 2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES - ÁREA DE COMUNICACION	Página 34 de 34

**Guion:** El guion es la guía para la producción por lo que en el caso de un guion televisivo este debe contener el story board, así como los detalles de la entonación de la voz, los sobre impresos, los tipos de locutores, etc.

**JPO:** Jefe de Planificación y Operaciones.

**MAE:** es la Máxima Autoridad Ejecutiva de la APS o Director Ejecutivo.

**Monitoreo Informativo:** El mecanismo por el cual se realiza el seguimiento al acontecer noticioso, declaraciones de las autoridades y las repercusiones que éstas generen.

**RC:** Responsable de Comunicación.

**Repercusión:** Comentario que suscita un hecho o decisión.

**PC:** Profesional de comunicación.

**Plan de Medios:** Es la solución a la difusión de la campaña, es decir la respuesta a la necesidad de llegar al público objetivo y lograr que éste reciba el mensaje del anunciante. Se lleva a cabo mediante la planificación de medios, procedimientos que aplica diferentes técnicas para solventar cómo difundir masivamente un mensaje de la manera más rentable.

**Spot:** Se caracteriza por ser un audiovisual con imágenes, animaciones, música con mensajes cortos, con la utilización de sobre impresos y destinado a la publicidad de una institución, productos o servicios para llegar de manera masiva al público en un lapso de 30 a 60 segundos.

**Tour de Medios:** Es la programación de entrevistas en distintos medios de comunicación, ya sean éstos a nivel departamental, nacional o internacional. Dichas entrevistas son programadas para que el vocero de la entidad llega a la población a través de distintos medios de comunicación y la información sea difundida.

## 10. MODIFICACIONES

En fecha 22 de marzo de 2017 se elabora y revisa el Manual de Procesos y Procedimientos de Comunicación de la Jefatura de Planificación y Operaciones que modifica el aprobado con Resolución Administrativa Interna APS/22-2014 del 28 de marzo del 2014.

## 11. ANEXOS

No aplica.



*[Handwritten signature]*