

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA APS/ 67 - 2018

La Paz, 25 OCT 2018

APRUEBA EL REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

TRAMITE N° 107918

VISTOS:

El Informe Técnico INF.JPO/244/2018 de 9 de octubre de 2018; el Informe Legal INF.DJ/1273/2018 de 25 de octubre de 2018; la normativa vigente, documentación cursante y todo lo que convino ver y se tuvo presente, para la emisión de la presente Resolución Administrativa Interna.

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, determina la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado.

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

Que el inciso a) del artículo 34 del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, establece que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de pensiones de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, serán asumidos por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP.

Que el inciso b) del artículo 34 del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, establece que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de seguros de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, serán asumidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que con la promulgación de la Ley N° 065 de Pensiones de 10 de diciembre de 2010, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP cambió de denominación a Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, asumiendo las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de seguros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe INF.JPO/244/2018 de 9 de octubre de 2018, el Responsable I de Planificación vía el Jefe de Planificación y Operaciones, informan a la Directora Ejecutiva respecto el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, señalando que se elaboró en el marco de la normativa vigente y ha sido compatibilizado por el ente rector, por lo que recomienda su aprobación mediante Resolución Administrativa Interna entre otros.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1 de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990, regula los sistemas de Administración y Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, uno de sus objetos es programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público.

Que uno de los sistemas de programación y organización de actividades es el Sistema de Organización Administrativa, que evita la duplicidad de objetivos y atribuciones.

Que mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, se aprobó las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, las cuales regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de sus objetivos institucionales.

Que el artículo 2 de la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, establece el objetivo general del Sistema de Organización Administrativa, el cual es optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico.

Que el inciso b) del numeral 5 de la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, establece: *“Cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las presentes normas básicas su Reglamento Específico para la implantación del Sistema de Organización Administrativa”*. Así también dispone su compatibilización por el Órgano Rector y su aprobación mediante disposición legal interna.

Que mediante Nota CITE APS-EXT.I.JPO/2132/2018 de 4 de mayo de 2018, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – AP, remitió su solicitud de compatibilización al Viceministerio de Presupuesto y Contabilidad Fiscal del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (Ente Rector), la solicitud de compatibilización del Reglamento Especifico del Sistema de Organización

Administrativa (RE-SOA), elaborado bajo los lineamientos establecidos por el Órgano Rector, el cual mediante nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 0776/2018 de 18 de mayo de 2018, manifestó se realicen ajustes al documento presentado. Es así que mediante nota CITE APS-EXT.I.JPO/3888/2018 de 3 de agosto de 2018, se remite el documento ajustado conforme la solicitud del ente rector.

Que mediante Nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 1464/2018 de 4 de octubre de 2018, la Dirección General de Normas de Gestión Pública dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, hace conocer que el Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) remitido mediante nota APS.EXT.I.JPO/3888/2018, es compatible con las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), así mismo determina que dicho reglamento sea sujeto de aprobación mediante Resolución Administrativa y una copia sea remitida a esa instancia.

CONSIDERANDO:

Que el Informe Legal INF.DJ/1273/2018 de 25 de octubre de 2018, concluye que la solicitud de aprobación del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, requerido en el Informe INF.JPO/244/2018 de 09 de octubre de 2018, cumple con lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.

CONSIDERANDO:

Que la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS está representada por una Directora Ejecutiva, quien se constituye en la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad y ejerce representación institucional.

Que mediante Resolución Suprema N° 15661 de 28 de julio de 2015, se designa a la ciudadana Dra. Patricia Viviana Mirabal Fanola, como Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.

Que mediante Resolución Administrativa Interna N° RAI-APS/65-2018 de 18 de octubre de 2018, se designa al ciudadano Dr. Rigoberto Hernando Paredes Llanos, como Director Ejecutivo Interino de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, en ausencia del titular.

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS – APS, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR NORMA,

RESUELVE:

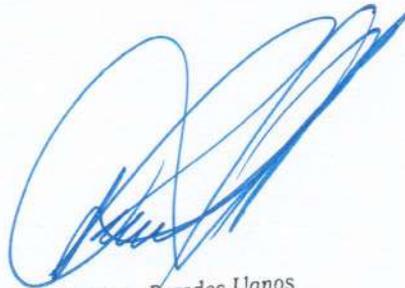
PRIMERO.- Aprobar el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, el mismo que en Anexo, forma parte inseparable de la presente Resolución Administrativa Interna.

SEGUNDO.- I. La Jefatura de Planificación y Operaciones, es la encargada de la difusión de la presente Resolución Administrativa Interna, para su aplicación y estricto cumplimiento.

II. La Jefatura de Planificación y Operaciones deberá remitir copia del presente acto administrativo a la Dirección General de Normas de Gestión Pública dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

TERCERO.- Dejar sin efecto la resolución Administrativa Interna APS/25-2014 de 31 de marzo de 2014.

Regístrese, notifíquese y archívese.



Dr. Rigoberto Paredes Llanos
DIRECTOR EJECTIVO a.i.
Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros - APS



RHPL/ACLB/AWHR



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

**REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
RE-SOA (APS)**

Versión: 2

OCTUBRE - 2018



ÍNDICE

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objetivo del Reglamento	4
Artículo 2.- Marco Normativo	4
Artículo 3.- Alcances del Reglamento	5
Artículo 4.- Revisión y Actualización del Reglamento	5
Artículo 5.- Elaboración y Aprobación del Reglamento	5
Artículo 6.- Responsable de la Implantación, Ejecución y Seguimiento del Sistema de Organización Administrativa	5
Artículo 7.- Difusión	6
Artículo 8.- Incumplimiento	6
Artículo 9.- Previsión	6

CAPÍTULO II

ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Artículo 10.- Objetivo del Proceso de Análisis Organizacional	6
Artículo 11.- Marco de Referencia para el Análisis Organizacional	6
Artículo 12.- Proceso de Análisis Organizacional	7
Artículo 13.- Unidad responsable del Proceso de Análisis Organizacional	8
Artículo 14.- Período de Ejecución del Proceso de Análisis Organizacional	9
Artículo 15.- Análisis Coyuntural	9

CAPÍTULO III

PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 16.- Objetivo del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional	9
Artículo 17.- Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional	9
Artículo 18.- Formalización y Aprobación de Manuales	12
Artículo 19.- Comunicación y Coordinación Organizacional	13
Artículo 20.- Servicio al Usuario	15
Artículo 21.- Responsable del Diseño o Rediseño Organizacional	16



Artículo 22.- Período de tiempo para la ejecución del proceso de diseño o rediseño organizacional 16

CAPÍTULO IV

IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 23.- Objetivo del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional 16

Artículo 24.- Plan de implantación..... 16

Artículo 25.- Requisitos para la implantación 17

Artículo 26.- Responsable de la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional..... 17

Artículo 27.- Período de tiempo para la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional..... 17



**REGLAMENTO ESPECÍFICO
DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
DE LA APS**

IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Documento:	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA APS
Código:	RE-SOA-2018
Versión:	2

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción
1	31/03/2014	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA (RAI 25/2014 de 31/03/2014)
2	08/10/2018	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA)



**REGLAMENTO ESPECÍFICO
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA AUTORIDAD DE
FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS
(RE-SOA APS)**

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1.- Objetivo del Reglamento

El objetivo del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa es regular la implantación del Sistema de Organización Administrativa en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, disponiendo lo siguiente:

- a) La realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional.
- b) La asignación de funciones para cada uno de los procesos mencionados.
- c) La determinación de periodos de ejecución de cada proceso.

Artículo 2.- Marco Normativo

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Ley N° 065 de Pensiones de 10 de diciembre de 2010, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, asumiendo las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de seguros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- d) Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- e) Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009.
- f) Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, que crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP, como una institución pública, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- g) Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- h) Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001, que modifica los artículos 12, 14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.



	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE - SOA)	Versión 2
		Página 5 de 17

Artículo 3.- Alcances del Reglamento

El presente RE-SOA es de aplicación obligatoria en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, abarcando la totalidad de las Direcciones y Jefaturas de despacho, así como para todos y cada uno de sus servidores públicos sin distinción alguna de jerarquía.

Ningún servidor público de la APS podrá alegar desconocimiento de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa ni del presente Reglamento, como excusa o justificación de omisión, infracción o violación de sus preceptos.

Artículo 4.- Revisión y Actualización del Reglamento

El presente Reglamento Especifico podrá ser revisado por la/el Profesional del Sistema de Organización Administrativa del área de Planificación de la Jefatura de Planificación y Operaciones, en función de la experiencia de su aplicación; de la dinámica administrativa; de las modificaciones de la Estructura Organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS y/o modificaciones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA). La compatibilización de las modificaciones al RE-SOA seguirá el procedimiento establecido en el artículo siguiente.

Artículo 5.- Elaboración y Aprobación del Reglamento

- I. La/El Profesional del Sistema de Organización Administrativa es responsable de la elaboración del RE-SOA.
- II. La/ El Director/a Ejecutiva/o deberá remitir el RE-SOA al Órgano Rector para su compatibilización.
- III. Una vez declarado compatible por el Órgano Rector, la/el Director/a Ejecutiva/o deberá aprobar el documento mediante Resolución Administrativa Interna.

Artículo 6.- Responsable de la Implantación, Ejecución y Seguimiento del Sistema de Organización Administrativa

En el marco de lo dispuesto por el Artículo 27 de la Ley N°1178, es responsabilidad de la/el Director/a Ejecutiva/o la implantación de este sistema.

La/El Profesional del Sistema de Organización Administrativa de la Jefatura de Planificación y Operaciones, es responsable de su ejecución y del seguimiento de la implantación del sistema.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS es responsabilidad del Responsable de Planificación y del Jefe de Planificación y Operaciones, así como de todos los servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, en el ámbito de competencia.



Artículo 7.- Difusión

Una vez aprobado el presente documento, deberá ser difundido entre los servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, por la/el Jefe de Planificación y Operaciones.

Artículo 8.- Incumplimiento

El incumplimiento a las disposiciones previstas en el presente Reglamento y las acciones contrarias a estas disposiciones, están sujetas a la determinación de responsabilidades y sanciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamental, los Decretos Supremos Reglamentarios N°23318-A y N° 26237 y otras disposiciones reglamentarias y complementarias.

Artículo 9.- Previsión

En caso de advertirse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento Específico, estas serán solucionadas en los alcances y previsiones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997.

CAPÍTULO II ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Artículo 10.- Objetivo del Proceso de Análisis Organizacional

Tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI)

Artículo 11.- Marco de Referencia para el Análisis Organizacional

Constituye como marco referencial para realizar el Análisis Organizacional de la entidad:

- Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, que crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP, como una institución pública, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Ley N° 065 de Pensiones de 10 de diciembre de 2010, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, asumiendo las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de seguros de la



Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

- c) Resolución Suprema N°217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- d) Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES)
- e) Plan Estratégico Institucional (PEI).
- f) El Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual.
- g) Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual.
- h) Manual de Organización y Funciones (MOF)
- i) Manual de Procesos y Procedimientos.
- j) Informes de Auditoría.

Artículo 12.- Proceso de Análisis Organizacional

El proceso del Análisis Organizacional deberá contener la etapa de Análisis Retrospectivo, la etapa de Análisis Prospectivo y la formalización del Análisis Organizacional:

I. Etapa de Análisis Retrospectivo

Deberá efectuarse la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada, respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base en los siguientes puntos:

a) Los servicios proporcionados a los usuarios, de forma directa o por terceros considerando:

- i. Su calidad, cantidad y cobertura
- ii. Su oportunidad y frecuencia
- iii. Si han satisfecho las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.

b) Los Procesos y procedimientos, considerando:

- i. Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente.
- ii. Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada unidad y área organizacional.
- iii. Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales en el PEI.

c) Las unidades y áreas organizacionales, considerando:

- i. Si las funciones de las unidades y áreas organizacionales guardan relación con los procesos, operaciones y procedimientos que realizan.
- ii. Si existe duplicidad de funciones entre dos o más unidades
- iii. Si realizan funciones que no les corresponden.
- iv. Si tienen delimitado claramente el límite de su autoridad.
- v. Si están ubicadas en el nivel jerárquico que le corresponde.



d) Los Canales de comunicación e instancias de coordinación, considerando:

- i. Si están formalmente establecidos.
- ii. Si la información que se maneja guarda las características de oportunidad, claridad y confiabilidad.
- iii. Si las instancias de coordinación son las necesarias.

II. Etapa de Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que deberá afrontar la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS para cumplir con los objetivos y estratégicas institucionales establecidas en el PEI, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El Análisis Prospectivo se realizará una vez que se tenga definido y aprobado el Plan Operativo Anual (POA) para la siguiente gestión.

El análisis prospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan de Desarrollo Económico y Social y el Plan Estratégico Institucional.
- b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados.
- c) Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales.
- d) Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

III. Resultado y formalización del Análisis Organizacional

Los resultados y conclusiones deberán ser formalizados en el documento del Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes, al menos sobre los siguientes aspectos:

- a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear, áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- b) Reubicar las diferentes unidades en la estructura.
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- e) Rediseñar procesos

Artículo 13.- Unidad responsable del Proceso de Análisis Organizacional

La Jefatura de Planificación y Operaciones es responsable del Proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades



organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la/el Profesional del Sistema de Organización Administrativa, verificado por la/el Responsable de Planificación y aprobado por el Jefe de Planificación y Operaciones, para su posterior presentación a la/el Director/a Ejecutiva/o

Artículo 14.- Período de Ejecución del Proceso de Análisis Organizacional

El Análisis Organizacional, debe efectuarse hasta el mes de junio de cada gestión fiscal, periodo que podrá ser modificado de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración y presentación del POA de acuerdo a requerimiento.

Artículo 15.- Análisis Coyuntural

La estructura organizacional también podrá ser ajustada cuando sea necesario en base a un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI. La/El Director/a Ejecutiva/o deberá aprobar mediante Resolución Administrativa Interna tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

CAPÍTULO III PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 16.- Objetivo del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional

Tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS con base a las recomendaciones del Análisis Organizacional y/o a las funciones y atribuciones planteadas en la Ley N°65 de Pensiones, el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social y el PEI.

Los resultados que se obtengan del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, deberán permitir a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para cumplir los objetivos y estrategias Institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Artículo 17.- Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional

En el diseño o rediseño organizacional, se contemplarán las siguientes etapas:

I. Identificación de los usuarios y necesidades de servicio

Todas las dependencias de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS: Direcciones y Jefaturas, y otras Unidades Organizacionales, deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas para la APS identificando



sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcance de los mismos.

Los usuarios internos están constituidos por los servidores públicos de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos de la entidad son: Administradoras de Fondos de Pensiones, Gestora Pública de Seguridad Social de Largo Plazo, Empresas del mercado asegurador, actores sociales relacionados con el sector, cooperación internacional, gobiernos autónomos municipales, gobiernos autónomos departamentales y otros.

II. Identificación y evaluación de los servicios prestados.

Los servicios ofertados y efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

III. Diseño y/o rediseño de los Procesos, resultados e indicadores

Deberá procederse al diseño de los procesos necesarios para la generación de servicios que coadyuven al logro de objetivos y satisfagan las demandas de los usuarios, según las actividades inherentes a estos procesos, su carácter secuencial, las unidades encargadas de su realización y los requerimientos de recursos, de manera que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.

El diseño o rediseño deberá considerar las siguientes modalidades:

- A nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.
- A nivel de operaciones menores, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización.

Los resultados del proceso de diseño o rediseño deberán permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes, superpuestas o duplicadas.

IV. Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia:

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los servicios que ofrece la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS y la identificación de los usuarios y de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la entidad. Para este efecto las mismas podrán ser agregadas, desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en Manual de Organización y Funciones de la APS.



V. Establecimiento de Niveles de la Institución

La definición de niveles de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, deberá sujetarse a lo establecido en la Estructura Organizacional de la APS, reconociendo los siguientes niveles jerárquicos dentro de su estructura organizacional:

Niveles	Área y/o unidad organizacional
Directivo	MAE / Director (a) Ejecutivo (a)
Ejecutivo	Direcciones
Operativo	Jefaturas/Áreas

VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de Autoridad

Las unidades organizacionales en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, por su contribución al logro de los objetivos y estrategias institucionales en el PEI, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- Sustantivas:** Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI. Incluye a unidades sustantivas temporales que cumplen funciones que contribuyen al logro de objetivos en un periodo de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación.
- Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS y prestan servicios a las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- De asesoramiento:** Cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

A cada unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía.

Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de las operaciones.

VII. Alcance de Control

Para determinar el número de unidades bajo la dependencia directa de una unidad jerárquica superior, deberá tomarse en cuenta el Manual de Organización y Funciones de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

El nivel que corresponde a una Dirección de la estructura central, podrá contar con un máximo de cuatro jefaturas de unidad, cuya creación deberá ser debidamente justificada y por debajo de las jefaturas de unidad, no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.



VIII. Unidades desconcentradas

La creación y funcionamiento de unidades desconcentradas serán factibles en la medida que conlleve la mejor prestación de servicios, en término de costo, oportunidad y calidad.

La desconcentración de unidades de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, deberá tener en cuenta las disposiciones legales en vigencia, evitando duplicidad de funciones o establecimiento de unidades paralelas a las de otras instituciones especializadas o de Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales.

Corresponde a la/el Director/a Ejecutiva/o, la aprobación, mediante Resolución Administrativa Interna, de las unidades organizacionales creadas, en base a una justificación técnica y económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

IX. Unidades organizacionales para programas y proyectos

Para la ejecución de programas y proyectos se podrá crear unidades organizacionales, siempre que las funciones de estos programas y o proyectos no puedan ser ejecutadas por otras unidades de la entidad. La vigencia de dichas unidades estará limitada al cumplimiento de sus objetivos.

La creación de programas y proyectos especiales será factible en la medida en que garanticen una mejor prestación de servicios en términos de oportunidad, costo, calidad y sobre todo contribución al logro de objetivos y estrategias establecidas en el PEI de la APS. Asimismo, será procedente cuando responda a iniciativas de orden coyuntural, con resultados concretos y presupuestos definidos o condicionados por la disponibilidad de recursos.

La creación de estos programas y proyectos deberá ser autorizada con Resolución Administrativa Interna firmada por la/el Directo/a Ejecutiva/o, en base a un informe técnico que establezca los objetivos, ámbito de competencia, organización interna, funciones específicas y los niveles de coordinación y financiamiento de estos programas y proyectos.

Artículo 18.- Formalización y Aprobación de Manuales

El diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Administrativa Interna.

a) Manual de Organización y Funciones: El Manual de Organización y Funciones deberá contener información sobre:

- Las disposiciones legales que regulan la estructura.
- Los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- Estructura orgánica.
- La estructura y relación de dependencia de las unidades o áreas.



organizacionales

- Las funciones inherentes a cada una de ellas.
- Las relaciones intra e interinstitucional.

b) Manual de Procesos y Procedimientos: El Manual de Procesos deberá describir:

- La denominación y objetivo del proceso.
- Las normas de operación.
- La descripción del proceso y sus procedimientos. Algunos procesos podrán ser formalizados de manera general o a detalle. Los procesos diseñados a nivel de procedimientos se definirán en relación de la necesidad de estandarizar tareas rutinarias.
- Definición de los resultados esperados de cada proceso y sus insumos.
- Estimación de los tiempos de cada operación, actividad o tarea.
- Los diagramas de flujo.
- Los formularios y otras formas utilizadas.
- Las técnicas a utilizarse podrán ser diagramas de flujo y descripción literal del procedimiento.

Artículo 19.- Comunicación y Coordinación Organizacional

La comunicación y coordinación organizacional comprende:

I. Definición de canales y medios de comunicación:

Una vez definidas las Direcciones y Jefaturas de Unidad, se establecerán los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.
- b) Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.
- c) Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica) de la información a transmitir.
- d) Por el tipo de información a transmitir:
 - i. Descendente: Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.
Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Comunicaciones Internas, Circulares, Memorándums, Resoluciones Internas Administrativas, o Instructivos.
 - ii. Ascendente: Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.
Esta información debe ser transmitida a través de Informes, Comunicaciones Internas y otros.
 - iii. Cruzada: Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquico menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendiente

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE - SOA)	Versión 2
		Página 14 de 17

y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será en forma cruzada.

- e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:
- Información Confidencial: cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
 - Información rutinaria: Es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

II. Determinación de Instancias de Coordinación Interna:

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre direcciones y jefaturas, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas: consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.

Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias deberá estar estipulada como funciones específica de las unidades organizaciones que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la institución.

La creación de una instancia de coordinación interna en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca:

- Las funciones específicas que deben desempeñar.
- La unidad organizacional encargada de esta instancia.
- El carácter temporal o permanente.
- La periodicidad de las sesiones.
- Documentación de la evidencia de sus decisiones.

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- Comités, cuya función será la de establecer acciones y procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos comités podrán ser permanentes o temporales.
- Para la conformación de consejos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS debe limitarse a lo dispuesto en la Decreto Supremo N°0071 del 09 de abril de 2009.
- Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura organizacional de la Autoridad de



Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS y podrán ser de carácter técnico o administrativo.

III. Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional

Las relaciones interinstitucionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, en el ámbito de sus competencias y funciones, son:

- a) **De tuición:** La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, tiene la facultad de ejercer control externo posterior, así como la promoción y vigilancia del funcionamiento de los sistemas de Planificación e Inversión, Administración y Control Interno de la Ley N°1178, de las instituciones Públicas Descentralizadas y Empresas Públicas establecidas en el Decreto Supremo N°28631, Reglamento a la ley de Organización del Poder Ejecutivo.
- b) **Funcionales:** Cuando la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, ejerza autoridad funcional sobre otra en materia de su competencia y especialización.
- c) **De complementación:** Cuando la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, requiera interactuar con otra en asuntos de interés compartido.

Dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, estas relaciones deberán de ser formalizadas mediante la firma de convenios específicos, Resolución Administrativa Interna en la cual se establezca claramente las competencias específicas de las entidades involucradas.

Cuando la Resolución Administrativa Interna sea considerada requisito previo a la firma de Convenios, Notas Reversales u otros documentos contractuales, se gestionarán instrumentos jurídicos de mayor jerarquía como las Resoluciones Supremas o Decretos Supremos según corresponda.

Artículo 20.- Servicio al Usuario

La/El Responsable de Atención al Ciudadano dependiente de la Jefatura de Planificación y Operaciones, en coordinación con las demás unidades de la APS, es la encargada de proporcionar todos los servicios que el público en general requiera, atender los reclamos, sugerencias y denuncias que puedan surgir, siempre y cuando estos se encuentren enmarcados dentro de las funciones y actividades para las cuales fue creada la APS.

En caso de que existan requerimientos que por su naturaleza requieran de un tratamiento específico, la/el Responsable de Atención al Ciudadano dependiente de la Jefatura de Planificación y Operaciones, deberá canalizar dicho requerimiento hasta el área o unidad especializada de la APS, debiendo hacer el seguimiento correspondiente hasta que el trámite sea concluido.



	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE - SOA)	Versión 2
		Página 16 de 17

El área Responsable de Atención al Ciudadano, mediante los medios que vea conveniente deberá obtener una retroalimentación de los usuarios, información sobre la cual la APS, evaluará la calidad de los servicios que presta al público en general.

Artículo 21.- Responsable del Diseño o Rediseño Organizacional

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de diseño o rediseño organizacional es la Jefatura de Planificación y Operaciones y será conducido bajo la metodología que sea propuesta por la/el Profesional del Sistema de Organización Administrativa. En caso de requerirse personal técnico especializado, podrá solicitar el concurso profesional de otros servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS o a la contratación de consultores externos.

Artículo 22.- Período de tiempo para la ejecución del proceso de diseño o rediseño organizacional

El proceso de diseño o rediseño organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, deberá realizarse hasta el mes de junio de cada gestión fiscal, coincidiendo con la preparación del Plan Operativo Anual de la entidad, que requerirá de una estructura organizacional ajustada a sus necesidades y procesos para que tal estructura funcione.

CAPÍTULO IV IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 23.- Objetivo del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional

La implantación del Diseño o Rediseño organizacional tiene por objeto la aplicación de la nueva estructura organizacional en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS con la finalidad de cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

Artículo 24.- Plan de implantación

Para la Implantación de la estructura organizacional obtenida como resultado del Análisis y Diseño Organizacional descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un Plan de Implantación que deberá ser aprobado por la/el Director/a Ejecutivo/a, conteniendo:

- a) **Objetivos y estrategias de implantación.** Se deberá establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que se desarrollarán para alcanzar dichos objetivos.
- b) **Cronograma.** Se deberá determinar las fechas y los plazos en que se llevarán a cabo las actividades de implantación.



- c) **Recursos.** Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan.
- d) **Responsables de la implantación.** Se establecerán los responsables involucrados de cada unidad de la APS.
- e) **Programa de difusión.** Se tiene que diseñar programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar, adiestrar y/o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la APS.
- f) **Seguimiento.** Se deberá realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando.

Artículo 25.- Requisitos para la implantación

Es un requisito para la implantación del Sistema de Organización Administrativa, la puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con la disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros previstos.

Artículo 26.- Responsable de la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional

El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por la Jefatura de Planificación y Operaciones, procederá a la implementación del Diseño Organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

Artículo 27.- Período de tiempo para la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional

La implantación de la estructura Diseñada o Rediseñada, deberá realizarse hasta enero de cada gestión fiscal, luego de haber formalizado el proceso de diseño o rediseño organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Plan Operativo Anual, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.





Estado Plurinacional de Bolivia



Ministerio de ECONOMÍA

y FINANZAS PÚBLICAS

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

La Paz, 4 de octubre de 2018
MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 1464/2018



2018 OCT 5 17:525

Dra. Patricia V. Mirabal Fanola

Directora Ejecutiva –APS

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS – APS

Presente.-

REF.: COMPATIBILIZACIÓN DE MODIFICACIONES AL RE- SOA

De mi consideración:

En atención a su nota con CITE: APS-EXT.I.JPO/3888/2018, mediante la cual señala que da respuesta a la nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 0776/2018, la cual responde a la nota APS-EXT.I.JPO/2132/2018, respecto a solicitud de compatibilización del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE- SOA) de la APS y habiendo realizado los ajustes de acuerdo a las observaciones manifestadas en la nota antes citada, adjunta la documentación requerida solicitando su compatibilización.

Al respecto, de la revisión efectuada se establece que son pertinentes las siguientes modificaciones:

1. Modifica el Artículo 1 (Objetivo del Reglamento) con el siguiente texto: " El objetivo del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa es regular la implantación del Sistema de Organización Administrativa en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, disponiendo lo siguiente:
 - a) La realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional.
 - b) La asignación de funciones para cada uno de los procesos mencionados.
 - c) La determinación de periodos de ejecución de cada proceso".

Especificando que se trata de un solo objetivo para lograr tres disposiciones principales.

2. Modifica el Artículo 2 (Marco normativo) incluyendo "Inc. a) Constitución Política del Estado", "Inc. g) Decreto Supremo N°23318-A, de 3 de noviembre de 1992,





Estado Plurinacional
de Bolivia

Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública” y el “ Inc. h) Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001, que modifica los artículos 12, 14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública”. Completando así la normativa que coadyuva en la aplicación del RE- SOA.

3. Modifica y complementa el primer párrafo del Artículo 3 (Alcances del Reglamento) con el siguiente texto: “El Presente RE-SOA es de aplicación obligatoria en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, abarcando la totalidad de las Direcciones y Jefaturas de despacho, así como para todos y cada uno de sus servidores públicos sin distinción alguna de jerarquía”. Complementa el ámbito de alcance para la aplicación del RE- SOA.
4. Modifica el Artículo 4 (Revisión y Actualización del Reglamento) con la siguiente redacción: “El presente Reglamento Específico podrá ser revisado por la/el Profesional del Sistema de Organización Administrativa del área de Planificación de la Jefatura de Planificación y Operaciones, en función de la experiencia de su aplicación; de la dinámica administrativa; de las modificaciones de la Estructura Organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros y/o modificaciones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA). La compatibilización de las modificaciones al RE-SOA seguirá el procedimiento establecido en el artículo siguiente”. De acuerdo a la estructura organizacional de la APS aprobada mediante Resolución Administrativa Interna 08/2018 de fecha 16 de febrero de 2018.
5. Modifica el artículo 5 desde la denominación quedando: (Elaboración y Aprobación del Reglamento) e incorpora parágrafos para un mejor entendimiento con la siguiente redacción: “I. La/El Profesional del Sistema de Organización Administrativa es responsable de la elaboración del RE-SOA. II. La/ El Director/a Ejecutiva/o deberá remitir el RE-SOA al Órgano Rector para su compatibilización. Una vez declarado combatible por el Órgano Rector, la/el Director/a Ejecutiva/o deberá aprobar el documento mediante Resolución Administrativa Interna”. De acuerdo a la estructura organizacional de la APS aprobada mediante Resolución Administrativa Interna 08/2018 de fecha 16 de febrero de 2018.
6. Modifica el artículo 6, la denominación (Responsable de la implantación, ejecución y seguimiento del Sistema de Organización Administrativa) y el texto, quedando la siguiente redacción: “En el marco de lo dispuesto por el Artículo 27 de la ley N°1178, es responsabilidad de la/el Director/a Ejecutiva/o la implantación de este sistema. La/El Profesional del Sistema de Organización Administrativa de la Jefatura de Planificación y Operaciones, es responsable de su ejecución y del seguimiento de la implantación del sistema.





Estado Plurinacional
de Bolivia



Ministerio de
ECONOMÍA
Y

FINANZAS PÚBLICAS

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros es también responsabilidad de la/el Responsable de Planificación y la/el Jefe de Planificación y Operaciones, así como de todos los servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y seguros en el ámbito de competencia". De acuerdo a la estructura organizacional de la APS aprobada mediante Resolución Administrativa Interna 08/2018 de fecha 16 de febrero de 2018 y adecua la redacción para cumplir con la equidad de género en el marco de la Ley N° 045 contra el racismo y toda forma de discriminación.

7. Incluye el artículo 7 de Difusión con la siguiente redacción: "Una vez aprobado el presente documento, deberá ser difundido entre los servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, por la/el Jefe de Planificación y Operaciones". Considerando necesaria la inclusión del artículo de difusión dentro el RE- SOA.
8. Incluye el artículo 8 de Incumplimiento con la siguiente redacción: "El incumplimiento a las disposiciones previstas en el presente Reglamento y las acciones contrarias a estas disposiciones, están sujetas a la determinación de responsabilidades y sanciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamental, los Decretos Supremos Reglamentarios N°23318-A y N° 26237 y otras disposiciones reglamentarias y complementarias". En el marco del Decreto Supremo N°23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
9. A partir del artículo 7 en adelante modifica la numeración considerando que se incorporaron dos artículos.

Se modifica el artículo 7 por el artículo 9, con la denominación de Previsión, suprimiendo la palabra clausula, asimismo modifica "En caso de presentarse dudas" por "En caso de advertirse omisiones". A fin de contar con una redacción clara.

10. Modifica el artículo 8 por el artículo 10, con la siguiente redacción: "Tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones Seguros, respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI)" de acuerdo a la Ley N° 777, del Sistema de Planificación Integral del Estado - SPIE.
11. Modifica el artículo 9 por el artículo 11, y se adecua el marco referencial para realizar el Análisis Organizacional con el siguiente texto:



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

Av. Mariscal Santa Cruz esq. calle Loayza

Teléfono: (591-2) 218 3333

www.economiayfinanzas.gob.bo

La Paz - Bolivia

- a) Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, que crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP, como una institución pública, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- b) Ley N° 065 de Pensiones de 10 de diciembre de 2010, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, asumiendo las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de seguros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- c) Resolución Suprema N°217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- d) Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES)
- e) Plan Estratégico Institucional (PEI).
- f) El Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual.
- g) Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual
- h) Manual de Organización y Funciones (MOF)
- i) Manual de Procesos y Procedimientos
- j) Informes de Auditoría"

Incorpora las normas de creación y funcionamiento de la APS y adecua las denominaciones correspondientes en el marco de la Ley N° 777 del 21 de enero del 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado y el Decreto Supremo N° 3246 de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

12. Modifica el artículo 10 por el artículo 12, adecua la redacción cambiando las viñetas por inciso para una mejor identificación de las etapas con la siguiente redacción: " El proceso del Análisis Organizacional deberá contener la etapa de Análisis Retrospectivo, la etapa de Análisis Prospectivo y la formalización del Análisis Organizacional:

I. Etapa de Análisis Retrospectivo

Deberá efectuarse la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada, respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos y estratégicas institucionales establecidas en el PEI:

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base en los siguientes puntos:

a) Los servicios proporcionados a los usuarios, de forma directa o por terceros considerando:

- i. Su calidad, cantidad y cobertura
- ii. Su oportunidad y frecuencia



- iii. Si han satisfecho las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.

b) Los Procesos y procedimientos, considerando:

- i. Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente.
- ii. Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada área y unidad organizacional.
- iii. Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales en el PEI.

c) Las unidades y áreas organizacionales, considerando:

- i. Si las funciones de las unidades y áreas organizacionales guardan relación con los procesos, operaciones y procedimientos que realizan.
- ii. Si existe duplicidad de funciones entre dos o más unidades
- iii. Si realizan funciones que no les corresponden.
- iv. Si tienen delimitado claramente el límite de su autoridad.
- v. Si están ubicadas en el nivel jerárquico que le corresponde.

d) Los Canales de comunicación e instancias de coordinación considerando:

- i. Si están formalmente establecidos.
- ii. Si la información que se maneja guarda las características de oportunidad, claridad y confiabilidad.
- iii. Si las instancias de coordinación son las necesarias.

II. Etapa de Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que deberá afrontar la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros para cumplir con los objetivos y estratégicas institucionales establecidas en el PEI, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tenga definido y aprobado el Plan Operativo Anual (POA) para la siguiente gestión.

El análisis prospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan de Desarrollo Económico y Social y el Plan Estratégico Institucional.
- b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados.
- c) Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales.
- d) Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

III. Resultado y formalización del análisis organizacional

Los resultados y conclusiones del Análisis Organizacional deberán ser formalizados en el documento del Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones

precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes, sobre, al menos los siguientes aspectos:

- a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear, áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- b) Reubicar las diferentes unidades en la estructura.
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- e) Rediseñar procesos

Mejora la redacción identificando las etapas y adecua las denominaciones correspondientes en el marco de la Ley N° 777 del 21 de enero del 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado y el Decreto Supremo N° 3246 de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

13. Modifica el artículo 11 por el artículo 13, de "Responsables de análisis organizacional" por "Unidad Responsable del Proceso de análisis organizacional" e incorpora la siguiente redacción: "La Jefatura de Planificación y Operaciones es responsable del Proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros" de acuerdo a la estructura organizacional de la APS aprobada mediante Resolución Administrativa Interna 08/2018 de fecha 16 de febrero de 2018.
14. Modifica el artículo 12 por el artículo 14 quedando la siguiente redacción: "El Análisis Organizacional, debe efectuarse hasta el mes de junio de cada gestión fiscal, periodo que podrá ser modificado de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración y presentación del POA de acuerdo a requerimiento" de acuerdo a la Ley N° 777 DEL Sistema de Planificación Integral del Estado- SPIE.
15. Modifica el artículo 13 por el artículo 15, con la siguiente redacción: "La estructura organizacional también podrá ser ajustada cuando sea necesario en base a un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI. La/El Director/a Ejecutiva/o deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible" mejorando la redacción respecto al Análisis Coyuntural.
16. Modifica el artículo 14 por el artículo 16, e incorpora la siguiente redacción: "Tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros con base a las recomendaciones del Análisis Organizacional y/o a las funciones y atribuciones planteadas en la Ley N°65 de Pensiones, el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social y el PEI.

Los resultados que se obtengan del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, deberán permitir a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para cumplir los objetivos y estrategias Institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de los usuarios”, de acuerdo a la Ley N° 777 del 21 de enero de 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado.

17. Modifica el artículo 15 por el artículo 17, incorpora en el Nomen Juris la palabra “Proceso”, modifica los incisos por parágrafos y cambia la redacción ampliando el contenido, quedando de la siguiente manera:

I. Identificación de los usuarios y necesidades de servicio

Todas las dependencias de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros: Direcciones y Jefaturas, y otras Unidades Organizacionales, deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas para la APS identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcance de los mismos.

Los usuarios internos están constituidos por los funcionarios de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos de la entidad son: Administradoras de Fondos de Pensiones, Gestora Pública de Seguridad Social de Largo Plazo, Empresas del mercado asegurador, actores sociales relacionados con el sector, cooperación internacional, gobiernos autónomos municipales y gobiernos autónomos departamentales

II. Identificación y evaluación de los servicios prestados.

Los servicios ofertados y efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.

III. Diseño y/o rediseño de los Procesos, resultados e indicadores

Deberá procederse al diseño de los procesos necesarios para la generación de servicios que coadyuven al logro de objetivos y satisfagan las demandas de los usuarios, según las actividades inherentes a estos procesos, su carácter secuencial, las unidades encargadas de su realización y los requerimientos de recursos, de manera que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.

El diseño o rediseño deberá considerar las siguientes modalidades:

- a) A nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.



- b) A nivel de operaciones menores, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización.

Los resultados del proceso de diseño o rediseño deberán permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes, superpuestas o duplicadas.

IV. Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia:

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los servicios que ofrece la Autoridad de Fiscalización de Pensiones y Seguros y la identificación de los usuarios y de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la entidad. Para este efecto las mismas podrán ser agregadas, desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en Manual de Organización y Funciones de la APS.

V. Establecimiento de Niveles de la Institución

La definición de niveles de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, deberá sujetarse a lo establecido en la Estructura Organizacional de la APS, reconociendo los siguientes niveles dentro de su estructura organizacional:

Niveles	Área y/o unidad organizacional
Directivo	MAE / Director (a) Ejecutivo (a)
Ejecutivo	Direcciones
Operativo	Jefaturas/Áreas

VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de Autoridad

Las unidades organizacionales en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros por su contribución al logro de los objetivos y estrategias institucionales en el PEI, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) **Sustantivas:** Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI. Incluye a unidades sustantivas temporales que cumplen funciones que contribuyen al logro de objetivos en un periodo de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación
- b) **Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y prestan servicios a las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- c) **De asesoramiento:** Cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.





Estado Plurinacional
de Bolivia



Ministerio de
ECONOMÍA
Y

FINANZAS PÚBLICAS

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

A cada unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de las operaciones.

VII. Alcance del Control

Para determinar el número de unidades bajo la dependencia directa de una unidad jerárquica superior, deberá tomarse en cuenta el Manual de Organización y Funciones de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros

El nivel que corresponde a una Dirección de la estructura central, podrá contar con un máximo de cuatro jefaturas de unidad, cuya creación deberá ser debidamente justificada y por debajo de las jefaturas de unidad, no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.

VIII. Unidades desconcentradas

La creación y funcionamiento de unidades desconcentradas serán factibles en la medida que conlleve la mejor prestación de servicios, en término de costo, oportunidad y calidad.

La desconcentración de unidades de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, deberá tener en cuenta las disposiciones legales en vigencia, evitando duplicidad de funciones o establecimiento de unidades paralelas a las de otras instituciones especializadas o de Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales.

Corresponde a la/el Director/a Ejecutiva/o, la aprobación, mediante Resolución Administrativa Interna, de las unidades organizacionales creadas, en base a una justificación técnica y económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

IX. Unidades organizacionales para programas y proyectos

Para la ejecución de programas y proyectos se podrá crear unidades organizacionales, siempre que las funciones de estos programas y o proyectos no puedan ser ejecutadas por otras unidades de la entidad. La vigencia de dichas unidades estará limitada al cumplimiento de sus objetivos.

La creación de programas y proyectos especiales será factible en la medida en que garanticen una mejor prestación de servicios en términos de oportunidad, costo, calidad y sobre todo contribución al logro de objetivos y estrategias establecidas en el PEI de la APS. Asimismo, será procedente cuando responda a iniciativas de orden coyuntural, con resultados concretos y presupuestos definidos o condicionados por la disponibilidad de recursos.

La creación de estos programas y proyectos deberá ser autorizada con Resolución Administrativa Interna firmada por la/el Director/a Ejecutiva/o, en base a un informe



técnico que establezca los objetivos, ámbito de competencia, organización interna, funciones específicas y los niveles de coordinación y financiamiento de estos programas y proyectos

Realiza las modificaciones de acuerdo a las denominaciones correspondientes en el marco de la ley N° 777 del 21 de enero del 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado y el Decreto Supremo N° 3246 de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones y la estructura organizacional de la APS aprobada mediante Resolución Administrativa Interna 08/2018 de fecha 16 de febrero de 2018.

18. Se modifica el artículo 16 por el artículo 18, modifica el Nomen Juris de "Formalización del Diseño Organizacional" por "Formalización y Aprobación de Manuales", incorpora un primer párrafo de "El diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Administrativa Interna" Modifica el Inciso a) con el siguiente texto: El Manual de Organización y Funciones deberá contener información sobre:

- Las disposiciones legales que regulan la estructura.
- Los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- Estructura orgánica
- La estructura y relación de dependencia de las unidades o áreas organizacionales
- Las funciones inherentes a cada una de ellas
- Las relaciones intra e interinstitucional.

Incorpora en el inciso b) la palabra "y procedimientos", además modifica "indicadores" por "insumos" e incorpora "actividad o tarea". Adecuando su redacción y complementando los contenidos para mayor claridad.

19. Se modifica el artículo 17 por el artículo 19, se cambia de incisos a párrafos para un mejor desarrollo de contenido y criterios. Modifica el párrafo I con la siguiente redacción: "Una vez definidas las Direcciones y Jefaturas de Unidad, se establecerán los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.
- b) Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.



- c) Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica) de la información a transmitir.
- d) Por el tipo de información a transmitir:
 - i) **Descendente:** Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.
Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Comunicaciones internas, circulares, memorándums, Resoluciones Internas Administrativas, o Instructivos.
 - ii) **Ascendente:** Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.
Esta información debe ser transmitida a través de informes, comunicaciones internas y otros.
 - iii) **Cruzada:** Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquica menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendiente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será en forma cruzada.
- e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:
 - i) **Información Confidencial:** cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
 - ii) **Información rutinaria:** Es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

II. Determinación de Instancias de Coordinación Interna:

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre direcciones y jefaturas, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas: consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.



Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias deberá estar estipulada como funciones específicas de las unidades organizacionales que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la institución.

La creación de una instancia de coordinación interna en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca:

- a) Las funciones específicas que deben desempeñar.
- b) La unidad organizacional encargada de esta instancia
- c) El carácter temporal o permanente
- d) La periodicidad de las sesiones
- e) Documentación de la evidencia de sus decisiones.

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- a) Comités, cuya función será la de establecer acciones y procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos comités podrán ser permanentes o temporales.
- b) Para la conformación de consejos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros debe limitarse a lo dispuesto en el Decreto Supremo N°0071 del 09 de abril de 2009.
- c) Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros y podrán ser de carácter técnico o administrativo.

III. Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional

Las relaciones interinstitucionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, en el ámbito de sus competencias y funciones, son:

- a) De tutela: La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros tiene la facultad de ejercer control externo posterior, así como la promoción y vigilancia del funcionamiento de los sistemas de Planificación e Inversión, Administración y Control Interno de la Ley N°1178 de las Instituciones Públicas Descentralizadas y Empresas Públicas establecidas en el Decreto Supremo N°28631, Reglamento a la Ley de Organización del Poder Ejecutivo.
- b) Funcionales: Cuando la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, ejerza autoridad funcional sobre otra en materia de su competencia y especialización.





Estado Plurinacional
de Bolivia

- c) De complementación: Cuando la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, requiera interactuar con otra en asuntos de interés compartido.

Dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, estas relaciones deberán de ser formalizadas mediante la firma de convenios específicos, Resolución Administrativa Interna en la cual se establezca claramente las competencias específicas de las entidades involucradas.

Cuando la Resolución Administrativa Interna sea considerada requisito previo a la firma de convenios, notas reversares u otros documentos contractuales, se gestionarán instrumentos jurídicos de mayor jerarquía como las Resoluciones Supremas o Decretos Supremos según corresponda.

Realiza la modificación de incisos por párrafos para un mejor desarrollo de criterios y contenidos que coadyuven una mejor aplicabilidad del RE-SOA.

20. Modifica el inciso d) Servicio al Usuario por el Artículo 20 Servicio al Usuario e incorpora el siguiente texto: "La/El Responsable de Atención al Ciudadano dependiente de la Jefatura de Planificación y Operaciones, en coordinación con las demás unidades de la APS, es la encargada de proporcionar todos los servicios que el público en general requiera, atender los reclamos, sugerencias y denuncias que puedan surgir, siempre y cuando estos se encuentren enmarcados dentro de las funciones y actividades para las cuales fue creada la APS.

En caso de que existan requerimientos que por su naturaleza requieran de un tratamiento específico, la/el Responsable de Atención al Ciudadano dependiente de la Jefatura de Planificación y Operaciones, deberá canalizar dicho requerimiento hasta el área o unidad especializada de la APS, debiendo hacer el seguimiento correspondiente hasta que el trámite sea concluido.

El área Responsable de Atención al Ciudadano, mediante los medios que vea conveniente deberá obtener una retroalimentación de los usuarios, información sobre la cual la APS, evaluará la calidad de los servicios que presta al público en general" de acuerdo a la estructura organizacional de la APS aprobada mediante Resolución Administrativa Interna 08/2018 de fecha 16 de febrero de 2018.

21. Modifica el artículo 18 por el artículo 21 de "Responsable del Diseño Organizacional por "Responsable del Diseño o Rediseño Organizacional " y modifica el texto de "El diseño o rediseño organizacional será conducido por el Profesional en Planificación con la supervisión y aprobación del Jefe de Planificación y Operaciones bajo la metodología que éste determine" por "La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de diseño o rediseño organizacional es la Jefatura de Planificación y Operaciones y será conducido bajo la metodología que se determine por la/el Profesional del Sistema de Organización





Estado Plurinacional
de Bolivia

- Administrativa". De acuerdo a la estructura organizacional de la APS aprobada mediante Resolución Administrativa Interna 08/2018 de fecha 16 de febrero de 2018.
22. Modifica el artículo 19 por el Artículo 22, e incorpora el siguiente texto: "deberá realizarse hasta el mes de junio de cada gestión fiscal, coincidiendo con la preparación del Plan Operativo Anual de la entidad, que requerirá de una estructura organizacional ajustada a sus necesidades y procesos para que tal estructura funcione". De acuerdo a la Ley N° 777 del 21 de enero del 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado y el Decreto Supremo N° 3246 de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.
23. Modifica el Artículo 20 por el artículo 23, con el siguiente texto: "La implantación del Diseño o Rediseño organizacional tiene por objeto la aplicación de la nueva estructura organizacional en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros con la finalidad de cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI". De acuerdo a la Ley N° 777 del 21 de enero del 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado - SPIE.
24. Modifica el Artículo 21 por el artículo 24, "Jefatura de Planificación y Operaciones" por "La/el Director Ejecutivo", desarrolla los incisos a), b), c), d), e) e incorpora el inciso f), de acuerdo al siguiente texto:
- a) **Objetivos y estrategias de implantación.** Se deberá establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que se desarrollarán para alcanzar dichos objetivos.
 - b) **Cronograma.** Se deberá determinar las fechas y los plazos en que se llevarán a cabo las actividades de implantación.
 - c) **Recursos.** Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan.
 - d) **Responsables de la implantación.** Se establecerán los responsables involucrados de cada unidad de la APS.
 - e) **Programa de difusión.** Se tiene que diseñar programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar, adiestrar y/o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la APS.
 - f) **Seguimiento.** Se deberá realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando
- Desarrolla cada inciso para definir los alcances y contenidos para una mejor aplicación.
25. Modifica el artículo 22 por el artículo 25, adecua la redacción con el siguiente texto:
" Es un requisito para la implementación del Sistema de Organización Administrativa

la puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con la disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros previstos". De acuerdo a la Ley N° 777 del 21 de enero del 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado y el Decreto Supremo N° 3246 de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

26. Modifica el artículo 23 por el artículo 26, complementa la denominación del artículo de "Responsable de la implantación" por "Responsable de la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional", incorpora "El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por la Jefatura de Planificación y Operaciones, procederá a la implementación del Diseño Organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros". De acuerdo a la estructura organizacional de la APS aprobada mediante Resolución Administrativa Interna 08/2018 de fecha 16 de febrero de 2018.
27. Modifica el artículo 24 por el artículo 27, e incorpora la siguiente redacción: "La implantación de la estructura Diseñada o Rediseñada, deberá realizarse hasta enero de cada gestión fiscal, luego de haber formalizado el proceso de diseño o rediseño organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Plan Operativo Anual, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones". De acuerdo a la Ley N° 777 del 21 de enero del 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado y el Decreto Supremo N° 3246 de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

Por tanto, las modificaciones realizadas en su reglamento se encuentran en el marco de la normativa vigente; en este sentido debe aprobar el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, mediante Resolución expresa y remitir una copia de ambos documentos (RE-SOA y la Resolución de Aprobación) a la Dirección General de Normas de Gestión Pública para su registro y archivo.

Con este motivo, saludo a usted atentamente.



Franz Roberto Quisbert Parra
Director General de Normas de Gestión Pública
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas



HR: 6-23569-R
FQP/MSWO/Mileny Bautista
Cc.: Archivo

