



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

**REGLAMENTO ESPECÍFICO
DEL
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
RE-SOA**

VERSIÓN 3

FEBRERO 2023



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

Versión 3

Página 1 de 15

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-2023
Versión:	3

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción
1	31/03/2014	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA, aprobado mediante RAI 25/2014 de 31/03/2014.
2	25/10/2018	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), aprobado mediante RAI APS/67-2018 de 25/10/2018.
3	06/02/2023	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), Aprobado mediante RAI APS/08-2023 de 06/02/2023



INDICE

CAPÍTULO I	3
DISPOSICIONES GENERALES	3
ARTÍCULO 1. (OBJETIVO DEL REGLAMENTO)	3
ARTÍCULO 2. (MARCO NORMATIVO)	3
ARTÍCULO 3. (ALCANCES DEL REGLAMENTO)	3
ARTÍCULO 4. (REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO)	4
ARTÍCULO 5. (ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO)	4
ARTÍCULO 6. (RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA)	4
ARTÍCULO 7. (DIFUSIÓN).....	4
ARTÍCULO 8. (INCUMPLIMIENTO).....	4
ARTÍCULO 9. (PREVISIÓN)	4
CAPÍTULO II	5
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	5
ARTÍCULO 10. (OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)	5
ARTÍCULO 11. (MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL).....	5
ARTÍCULO 12. (PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL).....	5
ARTÍCULO 13. (UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)	7
ARTÍCULO 14. (PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)	7
ARTÍCULO 15. (ANÁLISIS COYUNTURAL).....	7
CAPÍTULO III	7
PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL	7
ARTÍCULO 16. (OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	7
ARTÍCULO 17. (PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	8
ARTÍCULO 18. (FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES)	10
ARTÍCULO 19. (COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL)	11
ARTÍCULO 20. (SERVICIO AL USUARIO).....	13
ARTÍCULO 21. (RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	13
ARTÍCULO 22. (PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	14
CAPÍTULO IV	14
IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	14
ARTÍCULO 23. (OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	14
ARTÍCULO 24. (PLAN DE IMPLANTACIÓN)	14
ARTÍCULO 25. (REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN)	14
ARTÍCULO 26. (UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	15
ARTÍCULO 27. (PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	15



	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE – SOA)	Versión 3
		Página 3 de 15

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. (OBJETIVO DEL REGLAMENTO)

El objetivo del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) 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.

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 Unidades Organizacionales, 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.



ARTICULO 4. (REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO)

El presente Reglamento Específico podrá ser revisado por la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos, 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 Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos 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 Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos, 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 también responsabilidad de las áreas y unidades organizacionales, así como de todas las servidoras y servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, en su ámbito de competencia.

ARTÍCULO 7. (DIFUSIÓN)

Una vez aprobado el presente documento, deberá ser difundido entre las servidoras y servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros APS, por la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos.

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 Gubernamentales, 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.



	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE – SOA)	Versión 3
		Página 5 de 15

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, las siguientes disposiciones:

- 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 - 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 Ministerial (PEM).
- f) Plan Estratégico Institucional (PEI).
- g) El Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual.
- h) Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual.
- i) Manual de Organización y Funciones (MOF).
- j) Manual de Procesos, y sus Procedimientos.
- k) Informes de Auditoría.
- l) Otras disposiciones legales vigentes en materia organizativa, aplicables a la APS.

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:



	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE – SOA)	Versión 3
		Página 6 de 15

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 establecidos 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 les 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 estrategias 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 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, el Plan Estratégico Ministerial 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 Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las áreas y unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos y presentado a la/el Director/a Ejecutiva/o para su conocimiento y aprobación.

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 o 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



	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE – SOA)	Versión 3
		Página 8 de 15

y/o a las funciones y atribuciones planteadas en la Ley N°65 de Pensiones, el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social, PEM 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)

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, comprende 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 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 las servidoras y servidores públicos de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos de la entidad son: Administradoras de Fondos de Pensiones, Gestora Pública de la 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) 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 y Control de Pensiones y Seguros – APS y a 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.

La agrupación de unidades que guarden relación entre sí dará lugar a la conformación de un área organizacional, cuyo ámbito de competencia deberá estar claramente delimitado.

V. Establecimiento de Niveles de la Institución:

La definición de niveles jerárquicos 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:

Niveles	Área y/o unidad organizacional
Directivo	Dirección Ejecutiva
Ejecutivo	Direcciones
Operativo	Unidades Organizacionales

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 establecidas 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 de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS 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.

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 institucionales establecidas en el PEI de la APS. Asimismo, será procedente cuando respondan 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 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 o rediseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones (MOF) y en el Manual de Procesos (MP), y sus procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Administrativa Interna.

a) 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 sus procedimientos: Deberá contener información sobre:

- 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 áreas y unidades organizacionales, 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 descendente 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 áreas y unidades organizacionales, 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 función específica 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 - 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:** La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, ejerce 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 Revérsales 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 APS a través de la Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación (UPCC) 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, debiendo hacer el seguimiento correspondiente hasta que el trámite sea concluido.

En caso de que existan requerimientos que por su naturaleza requieran de un tratamiento específico, la Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación, deberá coordinar dicho requerimiento con el área o unidad especializada de la APS, debiendo hacer el seguimiento correspondiente hasta que el trámite sea concluido.

La Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación, 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 Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos y será conducido bajo la metodología que sea propuesta dicha Unidad. 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.



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 las servidoras y servidores públicos 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. (UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos, procederá a la implementación del Diseño o Rediseño 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.

