



**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AFCS/ 03 - 2018**  
La Paz, 23 ENE 2018

**APROBACION DEL "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - AFCS"**

**Trámite N° 65808**

**VISTOS:**

El Informe Técnico INF.JPO/243/2017 de 29 de diciembre de 2017; el Informe Legal INF.DJ/57/2018 de 08 de enero de 2018; la Resolución Suprema N° 217055, Aprobación de Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, de 20 de mayo de 1997; la Resolución Administrativa Interna AFCS/25-2014, de aprobación del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA; de 31 de marzo de 2014; 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 citado Decreto Supremo N° 0071, 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 - AFCS, 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 la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, establece en su artículo 7, que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y

ajustará en función de la Programación de Operaciones y que toda entidad pública organizará internamente, en el marco de sus objetivos y de la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata la citada ley.

Que la precitada Ley N° 1178, en su artículo 27 dispone que cada entidad del Sector Público elaborará, en el marco de las Normas Básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los Sistemas de Administración y Control Interno.

Que mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, se aprueban las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NB SOA del sector público; como el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público; del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual; que regula el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y estableciendo un conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas.

Que el artículo 5 de la citada Resolución Suprema 217055, establece que cada entidad del Sector Público, elaborará en el marco de dichas Normas Básicas su Reglamento Específico para la implementación del Sistema de Organización Administrativa.

Que el artículo 6 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, establece los Principios del Sistema de Organización Administrativa, entre los cuales se estructura la "Formalización", entendida como el hecho de que las regulaciones en materia de organización administrativa deberán estar establecidas por escrito.

Que el artículo 15 de las mismas Normas Básicas, señala que el diseño organizacional, se formalizara en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos que deberán ser aprobados mediante resolución interna pertinente. El inciso b) del citado artículo, establece que el Manual de Procesos incluirá: La denominación y objetivo del proceso; Las normas de Operación; la descripción del proceso y sus procedimientos; los diagramas de flujo; los formularios y otras formas utilizadas.

Que el artículo 18 de las mismas Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa indica que, se identificarán y establecerán los Procesos de la entidad por los cuales se generan los servicios y/o bienes para los usuarios. El diseño de los procesos será formalizado en el Manual de Procesos.

Que el Reglamento Específico el Sistema de Organización Administrativa - SOA de la APS, aprobada mediante Resolución Administrativa Interna APS/25-2014 de 31 de marzo de 2014, en su artículo 16 inciso b), establece que el Manual de Procesos incluirá: Denominación y Objetivo del proceso; normas de operación; descripción del proceso y sus procedimientos; Definición de los resultados esperados; Estimación de tiempos; diagramas de flujo; formularios y otras formas utilizadas, asimismo, manifiesta que el Manual de Procesos debe ser aprobado mediante Resolución Administrativa emitida por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la APS.

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Informe Técnico INF.JPO/243/2017 de 29 de diciembre de 2017, la Jefatura de Planificación y Operaciones, señala haber detectado la necesidad de Diseñar, Rediseñar y Actualizar los instrumentos de formalización para la actividades técnico administrativas de las distintas unidades organizacionales de la APS, aclarando que si bien ha tomado en cuenta algunos lineamientos de la “Guía Técnica para la Elaboración de Procesos y Procedimientos”, aprobada mediante Resolución Administrativa Interna APS/37/2013 de 14 de junio de 2013, la misma no se encontraría acorde con las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa ni del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la APS vigente, toda vez que promueve la aprobación de procesos aislados de cada una de la unidades organizaciones que no reflejan la totalidad de procesos de cada área, promoviendo así la aprobación de cada proceso de manera individual y no en su conjunto como establece la normativa.

Que en el marco de la citada Guía Técnica para la Elaboración de Procesos y Procedimientos, se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la APS mediante Resolución Administrativa Interna APS/96-2013 de 27 de diciembre de 2013, el que se encuentra conformado por varios Procesos y Procedimientos de las distintas Unidades Organizacionales de la entidad, algunos de ellos fueron actualizados y por ende, las Resoluciones que las aprobaban deben quedar sin efecto y en otros casos deberán ser convalidados, conformando así el Manual de Procesos de la APS.

Que de acuerdo a los antecedentes y el análisis efectuado por la Jefatura de Planificación y Operaciones. mediante Informe Técnico INF.JPO/243/2017 recomienda la aprobación y validación mediante Resolución Administrativa Interna el Manual de Procesos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones de la APS, con los procedimientos de las siguientes Unidades Organizacionales:

- a) Dirección Ejecutiva.
- b) Dirección Jurídica.
- c) Dirección de Fiscalización y Pensiones.
- d) Dirección de Sistemas.
- e) Dirección de Prestaciones No Contributivas

Que el Informe Legal INF.DJ/57/2018 de 08 de enero de 2018, concluye que de acuerdo al alcance del Informe Técnico INF.JPO/243/2017 de 29 de diciembre de 2017 que establece la necesidad de la Autoridad de Fiscalización de Control de Pensiones y Seguros – APS, de contar con un instrumento importante para el diseño organizacional de la entidad y que la misma este acorde a la normativa vigente, se recomienda atender la solicitud de la Jefatura de Planificación y operaciones y aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.

Que mediante proveído en Hoja de Ruta 54101/2017, el Director Ejecutivo interino de la APS, instruye a la Dirección Jurídica la elaboración de la Resolución Administrativa que apruebe el Manual de Procesos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros de la APS.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 169 de la Ley N° 065 de Pensiones, de 10 de diciembre de 2010, determina que la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS estará representada por un Director Ejecutivo, quien se constituirá en la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad y ejercerá la 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.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- I.** Aprobar el Informe Técnico INF.JPO/243/2017 de 29 de diciembre de 2017 e Informe Legal INF.DJ/57/2018 de 08 de enero de 2018; que conjuntamente a sus anexos forman parte integrante e inseparable de la presente Resolución Administrativa Interna.

**II.** Dejar sin efecto las siguientes Resoluciones Administrativas Internas:

- a) La RAI N° 96-2013 de 27/12/2013 que aprueba el “Manual de Procesos de la APS”.
- b) La RAI N° 37-2013 de 14/06/2013 que aprueba la “Guía Técnica para la Elaboración de Procesos y Procedimientos”.
- c) La RAI N° 090/2013 de 18/12/2013, que aprueba dos Procedimientos de la Dirección de Fiscalización de Pensiones: “Requerimiento de Fiscalización de Pensiones” y “Fiscalización de Pensiones”.
- d) La RAI N° 083/2013 de 29/11/2013, que aprueba dos Procesos de la Dirección de Sistemas: “Desarrollo de Sistemas” y “Mantenimiento de Sistemas”.
- e) La RAI N° 073/2013 de 31/10/2013 que aprueba el Proceso para la “Atención al Ciudadano” de la Jefatura de Planificación y Operaciones.
- f) La RAI N° 22/2014 del 28/03/2014 que aprueba el “Proceso de Comunicación” de la Jefatura de Planificación y Operaciones.
- g) La RAI N° 69/2012 del 05/12/2012 que aprueba el “Proceso de Comunicación” de la Jefatura de Planificación y Operaciones.
- h) La RAI N° 41/2016 de 10/06/2016 que aprueba el proceso “Aprobación del Proceso de Valoración” de la Jefatura de Inversiones.
- i) La RAI N° 18/2014 de 26/03/2014 de la Jefatura de Actualización de Base de Datos de la Dirección de Prestaciones No Contributivas que aprueba los procedimientos: “Actualización de Bases de Datos de Gastos Funerales” (RAI); “Actualización de Base de Datos Gastos Funerales por Reclamos”; “Actualización Periódica de la Base de Datos de la Renta Dignidad”; “Revisión del Servicio de Captura de Datos”; La RAI N°20/2014 de 28/03/2014 de la Jefatura de Coordinación con EPIs que aprueba los Procedimientos; “Sincronización de la

- Base de Datos de la Renta Dignidad” (RAI N°20/2014); “Emparejamiento con las EPI”; “Sincronización de la Base de Datos de la Renta Dignidad y las Bases de Datos de las EPI” y “Control de Solicitudes y pagos de gastos funerales”.
- j) La RAI N° 04/2012 de 13/02/2012 que aprueba el Proceso “Control de Pagos de la Renta Dignidad”.
  - k) La RAI N° 25/2017 de 12/05/2017 que aprueba el Proceso de “Validación de Propuesta de Desembolsos de la Renta Dignidad”.
  - l) La RAI N° 58/2014 del 10/07/2014 de la Dirección Jurídica que aprueba los Procedimientos: “Suspensión de Cobro de Renta Dignidad” y “Reposición de cobro de Renta dignidad”.
  - m) La RAI N° 59/2014 del 10/07/2014 de la Dirección Jurídica que aprueba “Certificación de firmas registradas”.
  - n) La RAI N° 60/2014 del 10/07/2014 de la Dirección Jurídica que aprueba “Autorización y Entrega de Información”.
  - o) La RAI N° 21/2010 de 15/06/2010 de la Dirección Jurídica que aprueba “Elaboración de Contratos y Contratos Modificatorios”.

**SEGUNDO.- I.** Aprobar el “Manual de Procesos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros de la APS”, que en anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Interna.”; el que está conformado por los procesos de la Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización y Pensiones, Dirección de Sistemas y Dirección de Prestaciones No Contributivas.

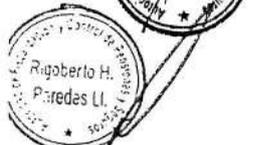
**II.** Los procedimientos aprobados y convalidados de la **Dirección Ejecutiva**, son los siguientes:

a) De la **Regional Santa Cruz**, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:

1. “Atención de Reclamos y Sugerencias por Buzones - SIP”.
2. “Atención Presencial de Reclamos y Consultas por Plataforma”.
3. “Atención de Consultas por Teléfono”.
4. “Apoyo en Fiscalización en Campo de Administradoras de Fondos de Pensiones”.
5. “Apoyo en Fiscalización en Campo de Corredoras de Seguro y Reaseguro con Domicilio Legal en Santa Cruz”.

b) De la **Jefatura de Planificación y Operaciones**, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:

1. “Atención de Reclamos y Consultas”
2. “Atención en Plataforma”.
3. “Atención de Reclamos y Consultas por Buzones”.
4. “Atención de Reclamos y Consultas vía Correo electrónico o teléfono”.
5. “Evaluación de Personal de Plataforma”.
6. “Inspección a Entes Regulados”.
7. “Atención de Aviso Pagado o Nota de Prensa”.
8. “Atención de Solicitud de Impresos”.
9. “Monitoreo Informativo Digital e Impreso”.
10. “Elaboración de Productos Audiovisuales”.
11. “Tours Concertados con Medios de Comunicación”.
12. “Conferencias de Prensa”.



13. "Organización de Ferias y Eventos".
14. "Análisis y Revisión de Material de Difusión del Mercado Asegurador y del SIP".
15. "Formulación del Plan Operativo Anual (POA)".
16. "Seguimiento y Evaluación del POA".
17. "Ajuste del Plan Operativo Anual (POA)".
18. "Análisis Organizacional".
19. "Diseño o Rediseño Organizacional".
20. "Elaboración del Manual de Organización y Funciones".
21. "Elaboración o Reformulación del Manual de Procesos y Procedimientos".
22. "Implantación del Sistema de Organización Administrativa".

c) De la **Jefatura de Inversiones**, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:

1. "Valoración y Control de Límites de Inversión de Entidades Aseguradoras".
2. "Reporte General de Transacciones".
3. "Elaboración del Cuadro Valor Cuota y Rentabilidades, Boletín y Estadísticas Fondos del SIP".
4. "Cuadros Estadísticos de Inversiones Fondos del SIP".
5. "Fiscalización de Inversiones al Sector Pensiones/Seguros".
6. "Valoración de Cartera del FRUV".
7. "Cálculo de la Tasa de Rendimiento Mínima Garantizada del Fondo de Renta Universal de Vejez FRUV".
8. "Validación del Cálculo de la Proporción Mínima a Invertir".
9. "Elaboración de Informe de Hechos Relevantes de Empresas Capitalizadas".
10. "Admisibilidad de Inversiones en Bienes Raíces, para uso propio de entidades aseguradoras".
11. "Admisibilidad de Inversiones en Bienes Raíces, destinados a construcción de vivienda no suntuaria y construcción de la Reserva Técnica Especial por Riesgo de Tasa Técnica-Seguros Previsionales".
12. "Elaboración de Cuadros Estadísticos Inversiones Seguros".
13. "Control y Evaluación de Inversiones en el Extranjero de Entidades Aseguradoras".
14. "Información Diaria al VPSF sobre Detalle de Cartera, Control de Limite Fondos del SIP".
15. "Valoración y Control de la Cartera de Fondos del SIP".
16. "Control Contable de la Cartera de los Fondos del SIP".

III. Los procedimientos aprobados y convalidados de la **Dirección Jurídica**, son los siguientes.

a) De la **Jefatura Jurídica de Pensiones**, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:

1. "Emisión Directa de Información, Orden Judicial y/o Requerimiento Fiscal".

2. "Administrativo Sancionatorio de Pensiones y Recurso de Revocatoria"
3. "Archivo".
4. "Cumplimiento de la Ley N° 807".
5. "Emisión de Criterio Legal para Consultas".
6. "Respuesta a Demanda Contenciosa Administrativa y Acción de Amparo".
7. "Normativo Regulatorio".
8. "Emisión de Información a Entidades Gubernamentales".
9. "Autorización de Entrega de Información a la Administradora de Fondos de Pensiones".
10. "Certificación de firmas registradas".
11. "Suspensión de derecho al cobro de Renta Dignidad".
12. "Reposición de derecho al cobro de Renta Dignidad".

**b) De la Jefatura Jurídica de Seguros, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:**

1. "Certificados Únicos".
2. "Autorización de Apertura de Agencia, Sucursal u Oficina".
3. "Autorización de Cierre de Agencia, Sucursal u Oficina".
4. "Legalización de Documentos".
5. "Respuesta a Requerimiento Fiscal u Orden Judicial".
6. "Administrativo Sancionatorio de Seguros y Recurso de Revocatoria".
7. "Baja de Registros de Aseguradoras – Agente de Seguros".
8. "Transferencia de Acciones".
9. "Modificación Total o Parcial de Escrituras de Constitución y Estatutos".
10. "Cambio o Modificación de Denominación Social, Razón Social o Siglas".
11. "Cambio de Dirección de la Oficina Principal de las Entidades Aseguradoras, Reaseguradoras y Corredoras".
12. "Conocimiento de Cambio o de Dirección de Sucursal de Entidades de Seguro, Reaseguro y Corredores de Seguros".
13. "Incremento de Capital Suscrito y Pagado/Absorción de Pérdidas Acumuladas".
14. "Baja de Registro de Funcionamiento y/o Constitución".
15. "Registro de Actuarios Matemáticos, Ajustadores, Asesores de Seguros, Auditores y Peritos".
16. "Normativo Regulatorio de Seguros".
17. "Revisión de Proyectos Normativos de UDAPE".
18. "Autorización de Funcionamiento de Entidades Reguladas".
19. "Autorización de Constitución a Entidades Reguladas".
20. "Constitución de Corredoras de Seguros y Reaseguros".
21. "Funcionamiento de Corredores de Seguros y Reaseguros".
22. "Emisión de Criterio Legal para Consultas".

**c) De la Jefatura Jurídica de Liquidaciones, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:**

1. "Solicitud de Trámite de Entidades en Liquidación y Quiebra"
2. "Atención de los Procesos de Quiebra de las Aseguradoras"
3. "Atención de Liquidación de las Aseguradoras".

d) Del **Responsable Legal Administrativo**, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:

1. "Elaboración de Contratos Administrativos".
2. "Elaboración de Resoluciones Administrativas Internas".
3. "Elaboración de Resoluciones Administrativas Internas de Procesos de Contratación".
4. "Elaboración de Contrato Modificatorio".

IV. Los procedimientos aprobados y convalidados de la **Dirección de Fiscalización y Pensiones**, son los siguientes:

1. "Evaluación de Fiscalización solicitada".
2. "Fiscalización de Pensiones".

V.- Los procedimientos aprobados y convalidados de la **Dirección de Sistemas**, son los siguientes:

a) Del **Área de Desarrollo y Mantenimiento**, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:

1. "Desarrollo de Sistemas".
2. "Mantenimiento de Sistemas".
3. "Atención a Solicitudes de Información".
4. "Mantenimiento Menor de Sistema".
5. "Operación de Sistemas".

b) Del **Área de Soporte, Comunicación y Data Center**, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:

1. "Respaldo de Información".
2. "Habilitación de Punto de Red".
3. "Alta de Usuarios Internos o Movilidad de Personal".
4. "Suspensión de Acceso Temporal".
5. "Soporte Técnico de Tecnologías de Información y Comunicación".
6. "Elaboración de Especificaciones Técnicas para procesos programados en el POA".
7. "Habilitación de Clave Telefónica".

VI. Los procedimientos aprobados y convalidados de la **Dirección de Prestaciones No Contributivas**, son los siguientes:

a) De la **Jefatura de Actualización de Base de Datos**, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:

1. "Flujo de Información de Archivo Prestaciones".
2. "Suspensión de Beneficios No Contributivos".
3. "Reposición de Beneficios No Contributivos".
4. "Emisión de Certificados".
5. "Control de Registros Múltiples sobre la Base de Datos de Beneficiarios de la Renta Dignidad y Gastos Funerales".
6. "Actualización de Bases de Datos de la Renta Dignidad y Gastos Funerales, por trámites".

7. "Actualización de Base de Datos Gastos de la Renta Dignidad y Gastos Funerales por reclamos".
8. "Actualización Periódica de la Base de Datos de la Renta Dignidad y Gastos Funerales".
9. "Revisión del Servicio de Captura de Datos en puntos de pago para la Actualización de la BDRD".

**b) De la Jefatura de Coordinación con EPI**, aprobar y convalidar los siguientes procedimientos:

- a) "Emparejamiento con las Entidades Proveedoras de Información (EPI)".
- b) "Sincronización de la Base de Datos de la Renta Dignidad y las Bases de Datos de las EPI".
- c) "Control de Pagos de la Renta Dignidad".
- d) "Control de Solicitudes y pagos de gastos funerales".
- e) "Evaluación del Margen de Efectividad en el Pago de la Renta Dignidad y Gastos Funerales".
- f) "Desembolso y Descargo de Montos para Pagos a Domicilio".
- g) "Conciliaciones Realizadas entre Entidades Proveedoras de Información (EPI) y la Entidad Gestora".
- h) "Validación de Propuesta de Desembolsos de la Renta Dignidad y Gastos Funerales".

**TERCERO.-** La Jefatura de Planificación y Operaciones, será la encargada de su difusión e implantación de la presente Resolución Administrativa Interna, para su aplicación por parte de las distintas áreas organizacionales de la APS, debiendo realizar todos los actos que se requiera para el efecto.  
Regístrese, notifíquese y archívese.



Dra. Patricia V. Mirabal Fanola  
DIRECTORA EJECUTIVA  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS

PVMF/MMV/RHPL/ACLB

Página 9 de 9