



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
PORTUARIOS - BOLIVIA

DIRECCIÓN DE CONTROL, GESTIÓN, PLANIFICACIÓN Y
PROYECTOS

UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B

Versión 5

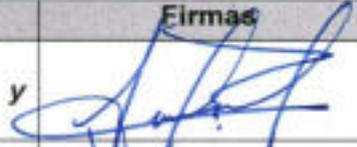


*No se permite la reproducción parcial ni total de este documento sin la autorización escrita de una de las siguientes autoridades:
Directorio ASP-B, Gerente Ejecutivo ASP-B, Directores de Área y Jefes de Unidad; así como no se permiten alteraciones manuscritas al
mismo.*

HOJA DE FIRMAS

RESPONSABLES DEL DOCUMENTO

Nombre del Documento: Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B
Versión: 5

	Nombre y Cargo	Firmas
Elaborado/Actualizado:	Ángel Jhoel Ojeda Pacheco Analista de Métodos y Procedimientos	
Revisado:	José Luis Duarte Aquise Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos	
	Víctor Ricardo Enrique Soruco Guzmán Director Administrativo Financiero	
	Benjamín Aguilar Gutiérrez Director de Asuntos Jurídicos	
	José Carlos Valverde Huerta Director de Comercialización	
	Jorge Orlando Vera Callau Director de Operaciones a.i.	
	Carlos Martín Salgueiro Machicao Jefe de Unidad de Tecnología e Información	
	Marizol Larrea Riveros Jefe de Unidad de Auditoría Interna	
	Santos Miguel Del Solar Aguilar Responsable de Transparencia	
	Dandler Waldo Tito Arratia Responsable Unidad de Comunicación Social	
Aprobado:	Dante Fedor Justiniano Segales Gerente Ejecutivo ASP-B	

Resolución Administrativa N°: 63/2023

Fecha R.A.: 13/10/2023

OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina Central I)
Calle Lisimaco Gutiérrez N° 342
Zona Sopocachi
Telf.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina Central II)
Calle Pedro Salazar N°2451
Z. Sopocachi (Ingeniería al Puerto de los Andes)
**LÍNEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE** : 800-16-0020 / 800-16-0303
Cel.: (591) - 69866888

EL ALTO (La Paz)
Edificio Julia, 2do. planta baja of.:13
Av.: Franco Valle N°825, entre calle 13 y
avenida Tishuaraco, Z. 12 de octubre.
Telf.: (591-2) 2433731
Cel.: (591) - 71561005

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N°242
(entre el primer y segundo Anillo)
frente al colegio Uboldi
Telf.: (591-3) 3375124 (591-3) 3353057
Cel.: (591) - 74106689

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo Edif. San Miguel
N°1117, Piso 1 (pasaje puente Quillacollo)
Telf.: (591-4) 4661011 (591-4) 4259297
Cel.: (591) - 69421555

ORURO
Edificio Club Oruro, calle 6 de Octubre
N° 5939 (entre Adolfo Mier y Junín)
Telf.: (591-2) 5275528
Cel.: (591) - 71561199

SUCRE
Fundación ACLD planta baja, calle Los
N° 682 (esq. Ayacucho y Arenales)
Cel.: (591) - 71561054

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Internacional Bolivia - Chile
Recinto Aduanero "Lagunas"
(a 5Km de Tambo Quemado).
Cel.: (591) - 71561256

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Lira 389
Cel.: (56-9) 85057723
(56-9) 64078553

ANTOFAGASTA
Pasaje Argomero N° 241
Telf.: (56-55) 2268607
Puerto de Antofagasta (Interior)
Telf.: (56-55) 224812

OFICINAS EN PERÚ

ILO
Calle Jerón Junín N° 414 Of.: 403
(Galerías FERCAST)
Telf.: (51-53) 793373 - (51-53) 793386

MATARANI (Mollendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Telf.: (51-54) 557383

OFICINAS EN ARGENTINA

PUERTO ROSARIO
Dirección: Enlace - Argentina.
Telf.: (591-2) 2432971 int.6000

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Vileta)

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS – BOLIVIA (ASP-B) RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°63/2023 La Paz, 13 de octubre de 2023

VISTOS Y CONSIDERANDO I:

Que, el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado (CPE) de 7 de febrero de 2009, entre los principios que rigen la Administración Pública, enuncia la legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados; asimismo, los Numerales 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, entre las obligaciones de los Servidores Públicos instituye lo siguiente: 1) Cumplir la Constitución y las leyes; y 2) Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública.

Que, el Parágrafo I del Artículo 410 del Texto Constitucional, refiere que, todas las personas, naturales y jurídicas, así como los órganos públicos, funciones públicas e instituciones, se encuentran sometidos a la Constitución.

Que, el Artículo 13 de la Ley N°1178 de 20 de julio de 1990, expresa que, el Control Gubernamental tendrá por objetivo: mejorar la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos y en las operaciones del Estado; la confiabilidad de la información que se genere sobre los mismos; los procedimientos para que toda autoridad y ejecutivo rinda cuenta oportuna de los resultados de su gestión; y la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo inadecuado de los recursos del Estado. Al efecto, establece que, el Control Gubernamental se aplicará sobre el funcionamiento de los sistemas de administración de los recursos públicos y estará integrado por: "a) *El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, y la auditoría interna. (...)*".

Que, los Incisos a) y b) del Artículo 257 de la Ley N°1990 de 28 de julio de 1990, entre las atribuciones de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B), establece la de constituirse en el Agente Aduanero acreditado por el Gobierno boliviano; así como, la de ejercer la potestad que tiene el Estado boliviano en los puertos habilitados o por habilitarse para el tránsito desde y hacia Bolivia, controlando y fiscalizando las operaciones de comercio exterior, conforme a las normas jurídicas vigentes.

Que, e Inciso b) del Artículo 258 de la indicada Norma, instituye las funciones del Agente Aduanero, como la de planificar y coordinar la recepción, almacenamiento custodia, embarque o reembarque de mercancías de importación en tránsito desde y hacia Bolivia, independientemente de su procedencia, consignadas a personas individuales o colectivas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas y organismos internacionales, en los puertos o recintos de tránsito donde la ASP-B tiene presencia o en el futuro pudiesen establecer.



OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina Central I)
Calle Lisimaco Gutiérrez N° 342
Zona Sopocachi
Tel.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina Central II)
Calle Pedro Salazar N°2451
Z. Sopocachi (oposición a Puerto de los Andes)
**LÍNEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE : 800-16-8020 / 800-16-0383**
Cel.: (591) - 69666888

EL ALTO (La Paz)
Edificio Julia, 2do. planta baja of.:13
Av. Franco Valle N°825, entre calle 13 y
avenida Tishuanoo, Z. 12 de octubre.
Tel.: (591-2) 2433731
Cel.: (591) - 71561005

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N°242
(entre el primer y segundo Anillo)
frente al colegio Ubold
Tel.: (591-3) 3375124 (591-3) 3363057
Cel.: (591) - 74186699

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo Edif. San Miguel
N°1117, Piso 1 (pasando puente Quiroga)
Tel.: (591-4) 4961011 (591-4) 4258297
Cel.: (591) - 69421555

ORURO
Edificio Club Oruro, calle 6 de Octubre
N° 5939 (entre Adolfo Mier y Junín)
Tel.: (591-2) 5275528
Cel.: (591) - 71561199

SUCRE
Fundación ACLO planta baja, calle Loa
N° 682 (esq. Ayacucho y Areales)
Cel.: (591) - 71561054

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Internacional Bolivia - Chile
Recinto Aduanero "Lagunas"
(a 5Km de Tambo Quemado).
Cel.: (591) - 71561256

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Liza 399
Cel.: (56-9) 85057723
(56-9) 64078553

ANTOFAGASTA
Pasaje Angomero N° 241
Tel.: (56-55) 2269607
Puerto de Antofagasta (Interior)
Tel.: (56-55) 224812

OFICINAS EN PERÚ

ILO
Calle Jerón Junín N° 414 Of.: 403
(Galerías FERCAST)
Tel.: (51-53) 793373 - (51-53) 793386

MATARANI (Molendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Tel.: (51-54) 557383

OFICINAS EN ARGENTINA

PUERTO ROSARIO
Dirección: Enlace - Argentina.
Tel.: (591-2) 2432971 int.6000

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Vileta)

Que, la Disposición Final Cuarta de la Ley N°466 de 26 de diciembre de 2013, prescribe que, las empresas públicas, entidades o unidades productivas y sociedades de economía mixta que no se encuentren citadas en las Disposiciones Transitorias Primera, Segunda y Tercera y Disposición Final Tercera de la nombrada Ley, mantendrán temporalmente su naturaleza institucional y sujetarán su funcionamiento a la Constitución Política del Estado, a las normas específicas que las rigen y al Código de Comercio si correspondiese, e ingresarán al nuevo régimen dispuesto en la presente Ley en el plazo que para el efecto establezca el COSEEP.

Que, el Artículo 21 del Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (hoy Contraloría General del Estado), aprobado por el Decreto Supremo N°23215 de 22 de junio de 1992, prescribe que, la Normatividad secundaria de control gubernamental interno está integrado en los Sistemas de Administración y se desarrollara por medio de Manuales, instructivos o guías, que serán emitidos por los Ejecutivos y aplicados al interior de las Entidades Públicas.

Que, el Artículo 1 del Decreto Supremo N°1978 de 16 de abril de 2014, señala que, el objeto de la citada normativa, es determinar el régimen transitorio para la creación de empresas públicas de tipología Estatal, que se aplicará hasta la aprobación de los lineamientos y normativa reglamentaria que regule la gestión empresarial pública establecida en la Ley N°466, de 26 de diciembre de 2013, de la Empresa Pública.

Que, el Artículo 2 del Decreto Supremo N°2406 de 17 de junio de 2015, dispone que, la modificación de la naturaleza jurídica de la ASP-B, constituyéndola en una Empresa Pública de tipología Estatal de carácter estratégico, con personalidad jurídica y duración indefinida, patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa, financiera, comercial, legal y técnica, bajo sujeción a las atribuciones de la Ministra o Ministro de Economía y Finanzas Públicas.

Que, el Inciso f) y g) del Artículo 10 del antedicho Precepto, entre las atribuciones del Gerente Ejecutivo, instituye la de gestionar la elaboración de documentos legales y normativa interna, que permitan el funcionamiento de la empresa en el marco del régimen legal de la empresa pública; así como, realizar las acciones necesarias para garantizar el funcionamiento de la empresa.

Que, la Resolución Suprema N°217055 de 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, entendida como el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías que, partiendo del marco jurídico administrativo del sector público, el Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas a objeto del logro de los objetivos institucionales. En esa línea, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, tienen por finalidad orientar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, acompañando eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico.



OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina Central I)
Calle Lisimaco Gutiérrez N° 342
Zona Sopocachi
Telf.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina Central II)
Calle Pedro Salazar N°2451
Z. Sopocachi (opuesto al Puerto de los Andes)
**LÍNEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE : 800-16-8020 / 800-16-0380**
Cel.: (591) - 69866888

EL ALTO (La Paz)
Edificio Julia, 2do. planta baja of.:13
Av.: Franco Valle N°825, entre calle 13 y
avenida Tiahuanaco, Z. 12 de octubre.
Telf.: (591-2) 2433731
Cel.: (591) - 71561005

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N°242
(entre el primer y segundo Anillo)
frente al colegio Uboldi
Telf.: (591-3) 3375124 (591-3) 3353057
Cel.: (591) - 74186689

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo Edif. San Miguel
N°1117, Piso 1 (pasando puente Guilaesaco)
Telf.: (591-4) 4661011 (591-4) 4258297
Cel.: (591) - 69421555

ORURO
Edificio Club Oruro, calle 6 de Octubre
N° 5939 (entre Adolfo Mier y Junín)
Telf.: (591-2) 5275528
Cel.: (591) - 71561199

SUCRE
Fundación ACLD planta baja, calle Los
N° 682 (esq. Ayacucho y Arenales)
Cel.: (591) - 71561054

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Internacional Bolivia - Chile
Recinto Aduanero "Lagunas"
(a 5Km de Tambo Quemado).
Cel.: (591) - 71561256

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Lira 389
Cel.: (56-9) 85057723
(56-9) 64078553

ANTOFAGASTA
Pasaje Argomero N° 241
Telf.: (56-55) 2268607
Puerto de Antofagasta (Interior)
Telf.: (56-55) 224812

OFICINAS EN PERU

ILO
Calle Jirón Junín N° 414 Of.: 403
(Galerías FERCAST)
Telf.: (51-53) 793373 - (51-53) 793386

MATARANI (Molendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Telf.: (51-54) 557363

OFICINAS EN ARGENTINA

PUERTO ROSARIO
Dirección: Enlace - Argentina.
Telf.: (591-2) 2432971 Int.6006

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Vileta)

Que, el Inciso a) del Artículo 15 de la citada norma, prevé que, el diseño organizacional se formalizará en los documentos aprobados mediante resolución interna pertinente como: *"Manual de Organización y Funciones que incluirá: Las disposiciones legales que regulan la estructura; los objetivos institucionales; el organigrama. Para las unidades de nivel jerárquico superior: los objetivos; el nivel jerárquico y relaciones de dependencia; las funciones; las relaciones de coordinación interna y externa"*.

Que, los Incisos f) y g) del Artículo 27 del Estatuto Orgánico de la Empresa Estatal "Administración de Servicios Portuarios - Bolivia" aprobado mediante Resolución de Directorio N°006/2015 de 27 de noviembre y reformulado parcialmente mediante Resolución de Directorio N°001/2017 de 12 de enero; entre las atribuciones del Gerente Ejecutivo, determina la de gestionar la elaboración de documentos legales y normativa interna, que permitan el funcionamiento de la empresa en el marco del régimen legal de la empresa pública; así como, realizar las acciones necesarias para garantizar el funcionamiento de la empresa.

Que, el Artículo 10 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), aprobado mediante Resolución Administrativa N°22/2021 de 19 de mayo, estipula que, tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de la ASP-B, respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro del Plan Estratégico Empresarial (PEE).

Que, el Manual de Procedimiento para el Control de la Información Documentada, aprobado por Resolución Administrativa N°25/2021 de 2 de junio de 2021, el cual tiene como objetivo, describir el control de la Información Documentada dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la Administración de Servicios Portuarios - Bolivia (ASP-B) y cumplir con el requisito 7.5 "Información Documentada" de la norma ISO 9001:2015.

Que, el epígrafe 6.2.3 del citado Manual, establece que, todas las áreas y/o unidades organizacionales, pueden proponer la creación o modificación parcial o total de la información documentada; al efecto, la determinación de creación o modificación de información documentada, podrá planificarse a tiempo de determinar el Plan Operativo Anual (POA), o por necesidad o requerimiento de las áreas o unidades organizacionales.

Que, el Manual de Procedimiento de Gestión de Mejora, aprobado mediante Resolución Administrativa N°84/2021 de 14 de diciembre de 2021, describe la metodología para tomar correcciones, acciones correctivas y/o de mejora que eliminen la causa de no conformidades detectadas y potenciales con el objetivo de prevenir su recurrencia.

CONSIDERANDO II:

Que, por Informe de Auditoría Interna de Calidad R-0468 de 13 de julio de la presente gestión, el Auditor Líder - Jefe de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones; concluyó que, el proceso de auditoría fue desarrollado en cumplimiento al Manual de Procedimientos de Auditorías



OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina Central I)
Calle Lisímaco Gutiérrez N° 342
Zona Sopocachi
Tel.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina Central II)
Calle Pedro Salazar N°2451
Z. Sopocachi (ingreso al Puerto de los Incaes)
**LÍNEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE : 800-16-0020 / 800-16-0300**
Cel.: (591) - 69968888

EL ALTO (La Paz)
Edificio Julia, 2do. planta baja of.:13
Av.: Franco Valle N°825, entre calle 13 y
avenida Tiahuanaco. Z. 12 de octubre.
Tel.: (591-2) 2433731
Cel.: (591) - 71561005

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N°242
(entre el primer y segundo Anillo)
frente al colegio Ubold
Tel.: (591-3) 3375124 (591-3) 3353057
Cel.: (591) - 74166699

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo Edif. San Miguel
N°1117, Piso 1 (pasando puente Delfino)
Tel.: (591-4) 4661011 (591-4) 4250297
Cel.: (591) - 69421555

ORURO
Edificio Club Oruro, calle 6 de Octubre
N° 5609 (entre Adolfo Mier y Junín)
Tel.: (591-2) 5275525
Cel.: (591) - 71561199

SUCRE
Fundación AULO planta baja, calle Loa
N° 882 (esq. Ayacucho y Arenales)
Cel.: (591) - 71561054

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Inters nacional Bolivia - Chile
Recinto Aduanero "Lagunas"
(a 5Km de Tambo Quemado).
Cel.: (591) - 71561256

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Lina 389
Cel.: (56-9) 88057723
(56-9) 64078553

ANTOFAGASTA
Pasaje Argomero N° 241
Tel.: (56-55) 2268907
Puerto de Antofagasta (Interior)
Tel.: (56-55) 224812

OFICINAS EN PERÚ

ILO
Calle Jirón Junín N° 414 Of.: 403
(Galerías FERCAST)
Tel.: (51-83) 793373 - (51-83) 793388

MATARANI (Molendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Tel.: (51-84) 557383

OFICINAS EN ARGENTINA

PUERTO ROSARIO
Dirección: Enlace - Argentina.
Tel.: (591-2) 2432971 int.6000

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Vileta)

Internas; realizada in situ, de manera minuciosa, evaluando las secuencias de trabajo; así como, el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y los internos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad de la Administración de Servicios Portuarios- Bolivia (ASP-B); al efecto, detallo en cuadros de registro las fortalezas, las oportunidades de mejora, las no conformidades y las observaciones realizadas a la Oficina Central, Regional La Paz, Regional Cochabamba, Regional Santa Cruz, Sucursal Sucre, Sucursal El Alto en territorio Nacional; Puerto Arica – Chile; Puerto Ilo y Matarani - Perú Territorio Extranjero.

Que, a través de la Comunicación Interna ASP-B/DCGPP-UDO/CI-86/2023 de 13 de julio, el Analista de Métodos y Procedimientos de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos, pone en conocimiento de la Gerencia Ejecutiva y Unidades Organizacionales de la ASP-B, el Informe de Auditoría Interna de Calidad – Oficina Central, Regional La Paz, Regional Cochabamba, Regional Santa Cruz, Sucursal Sucre, Sucursal El Alto en territorio Nacional; Puerto Arica – Chile; Puerto Ilo y Matarani -Perú Territorio Extranjero; a objeto de que, se tomen acciones correctivas y acciones de mejora pertinente en el **"R-0460 de correcciones, acciones correctivas y mejora conforme al Manual de Procedimiento de Gestión de Mejora (v1)"**.

Que, mediante Informe Técnico ASP-B/DCGPP-UDO/INF-67/2023 de 9 de octubre, realizado por Ángel Jhoel Ojeda Pacheco – Analista de Métodos y Procedimientos, dependiente de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos; se concluyó que, en el marco del Informe de Auditoría Interna de Calidad, se asumieron las acciones correctivas y acciones de mejora en el registro **R-0460 de correcciones, acciones correctivas y mejora conforme al Manual de Procedimiento de Gestión de Mejora (v1)**; por lo que, el Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B, se encuentra conforme a la estructura organizacional, a los objetivos específicos de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA) y al Manual de Organización y Funciones (MOF); lo cual, no implica la dispersión o duplicidad de funciones; en ese sentido, otorgó su conformidad y viabilidad técnica para la aprobación del mismo, recomendando remitir los antecedentes a la Dirección de Asuntos Jurídicos a efecto de que realicen informe jurídico y proyecto de Resolución.

Que, a través del Informe ASP-B/DAJ/INF-255/2023 de 13 de octubre, realizado por la Dirección de Asuntos Jurídicos, se concluyó que, la actualización del Manual de Caracterización de Procesos de la ASP-B, se encuentra conforme a la normativa vigente; en consecuencia, al estar conforme a la estructura organizacional, los objetivos específicos de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), y al Manual de Organización y Funciones (MOF); no implica la dispersión o duplicidad de funciones; por lo cual, es viable al ser consecuente con los procedimientos establecidos en la normativa interna; máxime, cuando permitirá enmendar las observaciones realizadas por Informe de Auditoría Interna de Calidad (Norma ISO 9001: 2015). Al efecto, recomendaron al Gerente Ejecutivo aprobar la actualización de la normativa interna mediante Resolución Administrativa, bajo las atribuciones previstas en



OFICINAS EN BOLIVIA

LA PAZ (Oficina Central I)
Calle Lisimaco Gutiérrez N° 342
Zona Sopocachi
Telf.: Central (591-2) 2432971
(591-2) 2432927

LA PAZ (Oficina Central II)
Calle Pedro Salazar N°2451
Z. Sopocachi (paseo de la Puerta de los Antillas)
**LÍNEA GRATUITA ATENCIÓN AL
CLIENTE : 800-16-0020 / 800-16-0380**
Cel.: (591) - 69666888

EL ALTO (La Paz)
Edificio Julia, 2do. planta baja of.: 13
Av.: Franco Valle N°825, entre calle 13 y
Avenida Tiahuanaco, Z.12 de octubre.
Telf.: (591-2) 2433731
Cel.: (591) - 71561005

SANTA CRUZ DE LA SIERRA
Av. Las Américas N°242
(entre el primer y segundo hito)
frente al colegio Ubold
Telf.: (591-3) 3375124 (591-3) 3363057
Cel.: (591) - 74166699

COCHABAMBA
Av. Blanco Galindo Edif. San Miguel
N°1117, Piso 1 (pasando puente Guilaesillo)
Telf.: (591-4) 4981011 (591-4) 4258297
Cel.: (591) - 69421555

ORURO
Edificio Club Oruro, calle 6 de Octubre
N° 5939 (entre Adolfo Mier y Junín)
Telf.: (591-2) 5275528
Cel.: (591) - 71561188

SUCRE
Fundación ACLO planta baja, calle Loa
N° 682 (esq. Ayacucho y Arenalles)
Cel.: (591) - 71561054

TAMBO QUEMADO (Oruro)
Carretera Internacional Bolivia - Chile
Recinto Aduanero "Lagunas"
(a 5Km de Tambo Quemado).
Cel.: (591) - 71561256

OFICINAS EN CHILE

ARICA
Puerto de Arica Av.: Máximo Lira 389
Cel.: (56-9) 89057723
(56-9) 64078553

ANTOFAGASTA
Pasaje Argomero N° 241
Telf.: (56-55) 2268607
Puerto de Antofagasta (Interior)
Telf.: (56-55) 224612

OFICINAS EN PERÚ

ILO
Calle Jerón Junín N° 414 Of.: 403
(Galerías FERCAST)
Telf.: (51-53) 793373 - (51-53) 793386

MATARANI (Mollendo)
Puerto Matarani (Terminal TISUR)
Telf.: (51-54) 557383

OFICINAS EN ARGENTINA

FUERTO ROSARIO
Dirección: Enlace - Argentina.
Telf.: (591-2) 2432971 int.6009

OFICINAS EN PARAGUAY

ASUNCIÓN (Puerto Vileta)

los Incisos f) y g) de los Artículos 10 del Decreto Supremo N°2406, y 27 del Estatuto Orgánico de la ASP-B.

POR TANTO:

La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B), designado mediante Resolución Suprema N°27421 de 26 de enero de 2021, en uso de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B, que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO: INSTRUIR a la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos, la difusión y publicación del Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B.

REGÍSTRESE, CÚMPLASE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. Damián Maximiliano Segales
GERENTE EJECUTIVO
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
PORTUARIOS - BOLIVIA



HISTORIAL DE REVISIONES

Nº de Versión	Nº de Resolución	Fecha de aprobación de la Resolución	Descripción de los Cambios
1	68/2021	09/11/2021	Primera versión del documento.
2	20/2022	09/03/2022	Segunda versión del documento.
3	63/2022	14/09/2022	Tercera versión del documento.
4	17/2023	29/03/2023	Cuarta versión del documento.
5	63/2023	13/10//2023	<p>PRO-001 Gestión de Planificación y Mejora Empresarial: <i>ASP-B/ACTA-340/2023</i></p> <p>PRO-002 Gestión de Gobierno Empresarial: <i>ASP-B/ACTA-341/2023</i></p> <p>PRO-003 Gestión de Relaciones: <i>ASP-B/ACTA-342/2023</i></p> <p>PRO-004 Gestión de Comunicación: <i>ASP-B/ACTA-343/2023</i></p> <p>PRO-101 Gestión Comercial: <i>ASP-B/ACTA-344/2023</i></p> <p>PRO-102 Gestión de Servicios Portuarios de Tránsito de Mercancía en Puerto: <i>ASP-B/ACTA-345/2023</i></p> <p>PRO-103 Gestión de Atención al Cliente: <i>ASP-B/ACTA-346/2023</i></p> <p>PRO-201 Gestión de Sistemas y Tic's: <i>ASP-B/ACTA-347/2023</i></p> <p>PRO-202 Gestión de Asesoría y Representación Legal: <i>ASP-B/ACTA-348/2023</i></p> <p>PRO-203 Gestión de Financiera: <i>ASP-B/ACTA-349/2023</i></p> <p>PRO-204 Gestión del Talento Humano: <i>ASP-B/ACTA-350/2023</i></p> <p>PRO-205 Gestión Administrativa: <i>ASP-B/ACTA-351/2023</i></p> <p>PRO-206 Gestión de Cobranza y Cartera en Mora: <i>ASP-B/ACTA-352/2023</i></p> <p>PRO-301 Gestión de Transparencia: <i>ASP-B/ACTA-353/2023</i></p> <p>PRO-302 Gestión de Control Interno: <i>ASP-B/ACTA-354/2023</i></p>

Toda versión impresa de este documento, se considera "Documento No Controlado".



TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	1
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN	1
3	MARCO NORMATIVO	1
4	RESPONSABILIDADES	1
5	DEFINICIONES	2
6	SIGLAS	2
7	PREVISIÓN Y FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN.....	2
8	DOCUMENTO DE REFERENCIA N°1: MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS.....	3
9	PRO-001 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y MEJORA EMPRESARIAL	4
10	PRO-002 GESTIÓN DEL GOBIERNO EMPRESARIAL.....	16
11	PRO-003 GESTIÓN DE RELACIONES.....	17
12	PRO-004 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN.....	20
13	PRO-101 GESTIÓN COMERCIAL	24
14	PRO-102 GESTIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS DE TRÁNSITO DE MERCANCIA EN PUERTO.....	27
15	PRO-103 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	39
16	PRO-201 GESTIÓN DE SISTEMAS Y TIC'S	42
17	PRO-202 GESTIÓN DE ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	51
18	PRO-203 GESTIÓN FINANCIERA	56
19	PRO-204 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	67
20	PRO-205 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	74
21	PRO-206 GESTIÓN DE COBRANZA Y CARTERA EN MORA	87
22	PRO-301 GESTIÓN DE TRANSPARENCIA	90
23	PRO-302 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO.....	96



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2023	5/10-2023	Página 1 de 100
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B				

1 OBJETIVO

Describir el funcionamiento de las fichas de caracterización de procesos de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B) en función a la operativa de cada área y unidad organizacional.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Fichas de Caracterización de Procesos es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas y unidades organizacionales de la ASP-B, en el ámbito nacional y los sitios de operaciones en el extranjero.

3 MARCO NORMATIVO

El Manual de Fichas de Caracterización de Procesos se enmarca en la siguiente normativa:

- Constitución Política del Estado Plurinacional, de 07 de febrero de 2009.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamentales.
- Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1993, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública y sus modificaciones por el Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001.
- Decreto Supremo N° 2406 de 17 de junio de 2015, de cambio de naturaleza de la ASP-B.
- Resolución Administrativa N° 22/2021, de 18 de mayo de 2021, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la ASP-B;
- Resolución de Administrativa N° 23/2021, de 25 de mayo de 2021, aprobación del Manual de Organización y Funciones (MOF) de la ASP-B;
- Norma ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

4 RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades están definidas en el siguiente cuadro:

RESPONSABILIDAD	INSTANCIA/PERSONAL
Actualización / Revisión	Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO) dependiente de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP) con la participación de todas las áreas y unidades organizacionales.
Aprobación	Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).
Aplicación / Implementación	Todos los servidores públicos de la ASP-B.
Difusión	Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO) dependiente de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP).
Soporte y asistencia técnica	Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO) dependiente de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP) con la participación de todas las áreas y unidades organizacionales.



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2023	5/10-2023	Página 2 de 100
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B				

5 DEFINICIONES

A los fines del presente Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B, se aplican los siguientes términos y definiciones:

- **Actividad:** El menor objeto de trabajo identificado en un procedimiento o proyecto.
- **Frecuencia:** Intervalos de tiempo para la entrega del Producto o Servicio.
- **Liberación:** Aprobación del Documento por el inmediato superior o superior jerárquico que permite continuar con el proceso.
- **Manual:** Conjunto de procedimientos relacionados.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Responsable:** Servidor Público a cargo de actividades y tareas.
- **Subproceso:** Parte o componente de un proceso. Se usa cuando se necesita segmentar un proceso.
- **Tarea:** Corresponde a una ejecución de acciones puntuales. Se caracteriza por describir a manera de pasos o acciones para cumplir con una actividad.

6 SIGLAS

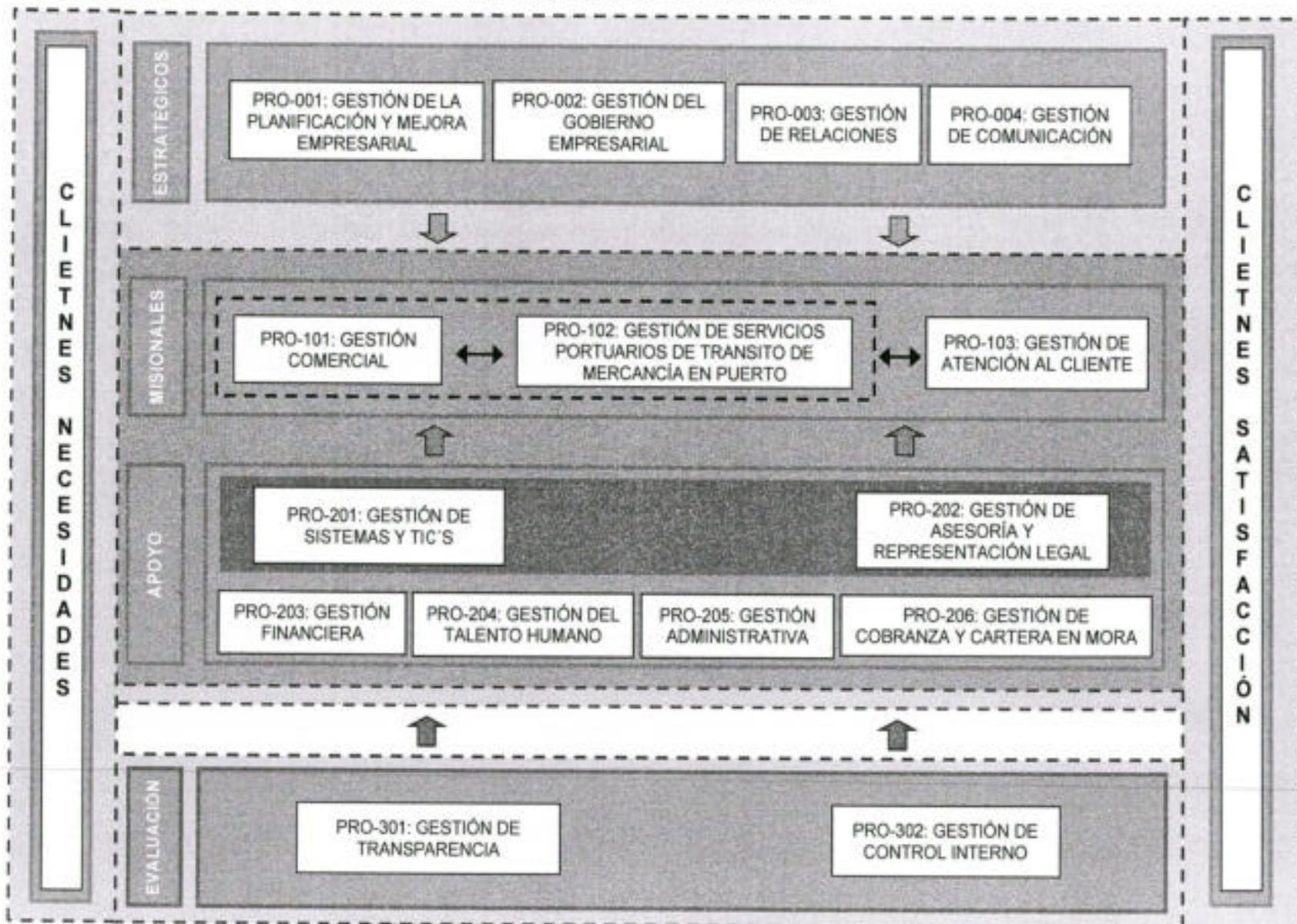
- **ASP-B:** Administración de Servicios Portuarios – Bolivia
- **DAF:** Dirección Administrativa Financiera
- **DAJ:** Dirección de Asuntos Jurídicos
- **DC:** Dirección de Comercialización
- **DCGPP:** Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos
- **DOP:** Dirección de Operaciones
- **UAD:** Unidad Administrativa
- **UAI:** Unidad de Auditoría Interna
- **UAP:** Unidad de Administración de Puertos
- **UAR:** Unidad de Administración de Regionales
- **UCOMS:** Unidad de Comunicación Social
- **UDO:** Unidad de Desarrollo Organizacional
- **UFI:** Unidad Financiera
- **UPEPO:** Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones
- **UPIP:** Unidad de Proyectos e Inversión Pública
- **URH:** Unidad de Recursos Humanos
- **UT:** Unidad de Transparencia
- **UTI:** Unidad de Tecnología e Información

7 PREVISIÓN Y FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN

La actualización del presente manual es responsabilidad de la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP) a través de la Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO) en coordinación con todas las Áreas y Unidades Organizacionales, cuando se presenten cambios en la normativa que afecte la aplicación del presente manual o cuando existan situaciones específicas y particulares.



8 DOCUMENTO DE REFERENCIA N°1: MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS



9 PRO-001 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y MEJORA EMPRESARIAL

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Describir cómo se realiza la dirección y control del proceso de gestión de la planificación y mejora empresarial.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
<ol style="list-style-type: none"> Planificación Estratégica Empresarial Planificación Operativa Anual (POA) y Presupuesto Gestión de Proyectos de Inversión y Estudios Logísticos y de Comercio Exterior Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación Gestión de la Mejora Empresarial 	<ol style="list-style-type: none"> PEE. Partes interesadas y requisitos. Contexto de la Organización. Formulación del POA. Estudio de Diseño Técnico de Pre-inversión concurrentes. Matriz de riesgos y oportunidades. Seguimiento y evaluación del POA. Informe de Conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad de la ASP-B Información documentada vigente Informes de Salidas No Conformes. Informes de Auditoría Interna. 	<ul style="list-style-type: none"> Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> PEE (vigente) POA (de gestiones que comprende el PEE) Informe de Seguimiento y Evaluación al Plan Estratégico Empresarial de la ASP-B (Gestión anterior) R-0005 Informe de Seguimiento y Evaluación a la Ejecución del POA Presupuesto de la ASP-B (mensual y trimestral) R-0452 Requisitos de Partes Interesadas (vigente) 	<p>Análisis y evaluación del PEE (Seguimiento y evaluación a la ejecución del PEE, revisión de partes interesadas y revisión del contexto de la organización)</p> <p>A1 Responsable: Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones. Liberación: Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos. Frecuencia: Anual. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> R-0005 Informe de Seguimiento y Evaluación al Plan Estratégico Empresarial de la ASP-B, adjunto Contexto de la Organización R-0452 Requisitos de Partes Interesadas (actualizado)

ENTRADA	SUBPROCESO 1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Seguimiento y Evaluación al Plan Estratégico Empresarial de la ASP-B, adjunto Contexto de la Organización • Lineamientos para la formulación del PEE emitidos por el MEFP y el MDP 	<p style="text-align: center;">Formulación del PEE</p> <p>Responsable: Áreas y Unidades Organizacionales. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Quinquenal. Procedimiento: Ley N° 777 - Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE; NB-SPO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PEE (Formulado)
ENTRADA	SUBPROCESO 2. PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL (POA) Y PRESUPUESTO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • PEE (vigente) • POA (vigente) • Directrices de formulación presupuestaria y de planificación e inversión para presupuesto • Estructura Organizacional (vigente) • R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva (Remisión formularios POA) • Anteproyecto de Presupuesto 	<p style="text-align: center;">Formulación del POA</p> <p>Responsable: Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones y Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Anual. Procedimiento: Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), Manual de Procedimiento del Programa de Operaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • POA (formulado) y Anteproyecto de Presupuesto • R-0710 Resolución de Directorio de aprobación del POA y Anteproyecto de Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> • POA y Presupuesto (vigente) • R-0006 Instructivo (seguimiento y evaluación mensual - trimestral) • R-0004 Comunicación interna de remisión del seguimiento mensual al POA de las áreas o unidades, los cuales adjuntan los reportes del Sistema Planiwatana 	<p style="text-align: center;">Seguimiento y evaluación a la ejecución del POA (mensual y trimestral)</p> <p>Responsable: Áreas y Unidades Organizacionales. Liberación: Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos. Frecuencia: Mensual y trimestral. Procedimiento: Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), Manual de Procedimiento del Programa de Operaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes consolidados del Sistema Planiwatana de las áreas o unidades • R-0005 Informe de seguimiento y evaluación a la ejecución del POA. Presupuesto de la ASP-B (mensual - trimestral)



ENTRADA	SUBPROCESO 2. PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL (POA) Y PRESUPUESTO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva (Reformulación POA) • POA y anteproyecto de Presupuesto (vigente) • R-0005 Informe de solicitud de reformulación del POA de las áreas o unidades 	<p>A3</p> <p>Reformulación del POA</p> <p>Responsable: Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones y Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos.</p> <p>Liberación: Directorio ASP-B.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), Manual de Procedimiento del Programa de Operaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • POA y anteproyecto de Presupuesto Reformulado • R-0710 Resolución del Directorio de aprobación de reformulación del POA

ENTRADA	SUBPROCESO 3. GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y ESTUDIOS LOGÍSTICOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • PEM • PEE • PAI (vigente) • R-0005 Informes Técnicos o • R-0006 Instructivos 	<p>A1</p> <p>Formulación del Plan Anual de Inversiones (PAI)</p> <p>Responsable: Jefe de Unidad de Proyectos e Inversión Pública.</p> <p>Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico de Inversión Pública y Manual de Procedimiento de Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PAI (formulado)

ENTRADA	SUBPROCESO 3. GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y ESTUDIOS LOGÍSTICOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • PAI 	<p>Seguimiento y Evaluación al Informe Técnico de Condiciones Previas (ITCP)</p> <p>Responsable: Áreas y Unidades Ejecutoras de Proyectos y Jefe de Unidad de Proyectos e Inversión Pública. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Especifico de Inversión Pública y Manual de Procedimiento de Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Técnico de Condiciones Previas (ITCP) • R-0005 Informe Legal y • R-0711 Resolución Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> • R-0711 Resolución de Directorio y/o • R-0710 Resolución Administrativa 	<p>Registro de Proyectos en el Sistema de Información sobre Inversión (SISIN)</p> <p>Responsable: Jefe de Unidad de Proyectos e Inversión Pública. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Especifico de Inversión Pública (RE-IP) y Manual de Procedimiento de Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro en el SISIN web
<p>Para Proyectos de Inversión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0711 Resolución Administrativa • Informe Técnico de Condiciones Previas (ITCP) • Registro en el SISIN web (dictamen de la MAE) <p>Para Iniciativas de Fortalecimiento de Gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA y/o • R-0005 Informes Técnicos • R-0006 Instructivos 	<p>Elaboración de los Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas, para Proyectos de Inversión e Iniciativas de Fortalecimiento de Gestión.</p> <p>Responsable: Áreas y Unidades Ejecutoras de Proyectos y Jefe de Unidad de Proyectos e Inversión Pública. Liberación: Unidad Solicitante. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (NB-SABS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Términos de Referencia (TDR's) y/ Especificaciones Técnicas para Proyectos de Inversión e Iniciativas de Fortalecimiento de Gestión • Presupuesto Referencial



ENTRADA	SUBPROCESO 3. GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y ESTUDIOS LOGÍSTICOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Términos de Referencia y Presupuesto Referencial y/o las Especificaciones Técnicas del Proyecto de Inversión e Iniciativas de Fortalecimiento de Gestión, según corresponda 	<p style="text-align: center;">A5</p> <p>Gestión de Proyectos de Inversión (Fase de Pre-Inversión) e Iniciativas de Gestión, según corresponda</p> <p>Responsable: Unidades Ejecutoras de Proyectos, Dirección Administrativa Financiera y Dirección de Asuntos Jurídicos. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (NB-SABS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0700 Contrato • R-0005 Informes
<ul style="list-style-type: none"> • R-0700 Contrato • R-0005 Informes 	<p style="text-align: center;">A6</p> <p>Ejecución y seguimiento del Estudio Técnico de Pre-inversión e Iniciativas de Gestión (Supervisión), según corresponda</p> <p>Responsable: Áreas y Unidades Ejecutoras de Proyectos y Unidad de Proyectos e Inversión Pública (UPIP). Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Según cronograma de ejecución. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de Diseño Técnico de Pre-inversión según corresponda • R-0005 Informes de seguimiento y evaluación y/o • R-0005 Informe de supervisión

ENTRADA	SUBPROCESO 4. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Resultados Encuesta de Satisfacción del Cliente 	<p>Seguimiento, medición y evaluación del grado de satisfacción del cliente</p> <p>Responsable: Responsable de Planificación/Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones / Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Liberación: Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos.</p> <p>Frecuencia: Semestral.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento de Seguimiento y Medición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Seguimiento Convenio Anual de Compromisos por Resultados • R-0005 Informe de evaluación de resultados de la encuesta de satisfacción al cliente
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna Remisión del Seguimiento Mensual al POA • POA (vigente). 	<p>Seguimiento, medición y análisis del desempeño de los procesos de prestación del servicio de la ASP-B – POA y objetivos de la calidad</p> <p>Responsable: Responsable de Planificación/Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones /Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos.</p> <p>Frecuencia: Mensual; Trimestral; según requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento de Seguimiento y Medición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de seguimiento y evaluación a la ejecución del POA y Presupuesto (mensual y trimestral)



ENTRADA	SUBPROCESO 4. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0454 Planificación Anual del Sistema de Gestión de la Calidad ● R-0005 Informe final de seguimiento y R-0461 Cuadro de Seguimiento de Correcciones, Acciones Correctivas y de Mejora ● R-0005 Informe de seguimiento a la gestión de riesgos ● R-0464 Programa anual de auditorías de la calidad 	<p style="text-align: center;">A3</p> <p>Seguimiento, medición y análisis del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>a) Eficacia de la agenda del Sistema de Gestión de la Calidad. b) Eficacia de medidas para abordar riesgos. c) Eficacia de acciones correctivas. d) Eficacia del programa de auditorías internas. e) Eficacia de las acciones determinadas para la revisión por la Dirección.</p> <p>Responsable: Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones y Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional. Liberación: Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos. Frecuencia: Anual y a requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Seguimiento y Medición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0456 Informe de revisión por la Dirección
ENTRADA	SUBPROCESO 5. GESTIÓN DE LA MEJORA EMPRESARIAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● POA ● R-0468 Informe de Auditoría Interna de Calidad (si corresponde) ● Informe de Auditoría Externa de Calidad (si corresponde) ● R-0004 Comunicación Interna de Solicitud de actualización de normativa interna o ● R-0005 Informe del área o unidad organizacional solicitante ● R-0001 Acta de Reunión ● R-0005 Informe Técnico ● R-0005 Informe Jurídico 	<p style="text-align: center;">A1</p> <p>Atención, identificación y actualización de mejoras en la información documentada</p> <p>Responsable: Analista de Métodos y Procedimientos, Encargado de Organización Administrativa, Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional y/o servidor público del área o unidad organizacional solicitante. Liberación: Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional, Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos; Director de Asuntos Jurídicos, Gerente Ejecutivo. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento para el Control de la Información Documentada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0007 Resolución Administrativa o R-0011 Resolución de Directorio ● Correo Electrónico de difusión de la actualización o implementación de la normativa interna ● R-0004 Comunicación Interna (Difusión de listas maestras) (mensual)



ENTRADA	SUBPROCESO 5. GESTIÓN DE LA MEJORA EMPRESARIAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna • R-0469 Registro de Salidas No Conformes 	<p>Evaluación para el Control de las Salidas No Conformes</p> <p>Responsable: Analista de Métodos y Procedimientos y Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Liberación: Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos.</p> <p>Frecuencia: Trimestral.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe y R-0470 Cuadro de Análisis de Salidas No Conformes • R-0004 Comunicación Interna de difusión
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de solicitud de información • R-0004 Comunicación Interna de Información sobre Convenios y/o acuerdos interinstitucionales 	<p>Seguimiento a Convenios Interinstitucionales</p> <p>Responsable: Analista de Métodos y Procedimientos y Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Frecuencia: Semestral.</p> <p>Procedimiento: No Aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe • R-0004 Comunicación Interna de Difusión
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe 	<p>Reporte de Seguimiento a Convenios Interinstitucionales al VPT</p> <p>Responsable: Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Liberación: Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos y Gerente Ejecutivo</p> <p>Frecuencia: Semestral</p> <p>Procedimiento: No Aplica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta Externa (adjunto cuadro seguimientos interinstitucionales) al VPT

ENTRADA	SUBPROCESO 5. GESTIÓN DE LA MEJORA EMPRESARIAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0454 Planificación Anual del Sistema de Gestión de la Calidad ● R-0464 Programa Anual de Auditorías de la Calidad ● R-0465 Plan de Auditoría Interna de Calidad ● R-0472 Lista de Auditores Internos de Calidad 	<p>Ejecución de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Responsable: Analista de Métodos y Procedimientos, Encargado de Organización Administrativa y Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional y Auditores Internos.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional / Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos.</p> <p>Frecuencia: Según R-0464 Programa Anual de Auditorías de la Calidad</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0466 Acta de Reunión de Inicio o Cierre de Auditoría Interna de Calidad ● R-0468 Informe de Auditoría Interna de Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0460 Correcciones, Acciones Correctivas y de Mejora de: <ul style="list-style-type: none"> - Auditorías Interna y/o Externa o, - Salidas No Conformes o - Satisfacción al Cliente o - Seguimiento al POA y - Otros 	<p>Seguimiento a las Correcciones, Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora</p> <p>Responsable: Analista de Métodos y Procedimientos, Encargado de Organización Administrativa y Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional,</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional, Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad, Manual de Procedimiento de Gestión de Mejora y Manual de Procedimiento de Seguimiento y Medición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0461 Cuadro de seguimiento de Correcciones, Acciones Correctivas y acciones de Mejora y ● R-0005 Informe de Seguimiento ● R-0004 Comunicación Interna de Difusión

ENTRADA	SUBPROCESO 5. GESTIÓN DE LA MEJORA EMPRESARIAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • POA (vigente) • R-0005 Informe de Seguimiento y Evaluación al Plan Estratégico Empresarial de la ASP-B, adjunto Contexto de la Organización • R-0005 Informe de seguimiento y evaluación a la ejecución del POA y presupuesto de la ASP-B (mensual) • R-0452 Requisitos de Partes Interesadas 	<p>Aplicación del Enfoque basado en Riesgos – Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades</p> <p>Responsable: Áreas y Unidades Organizacionales.</p> <p>Liberación: Jefe Unidad Planificación Estratégica y Programación de Operaciones/ Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos.</p> <p>Frecuencia: Según programación.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento para la Gestión de Riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0480 Valoración de Riesgos / Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • R-0480 Valoración de Riesgos / Oportunidades 	<p>Análisis, evaluación, tratamiento, verificación y seguimiento a la ejecución de los riesgos y oportunidades</p> <p>Responsable: Áreas y Unidades Organizacionales.</p> <p>Liberación: Jefe Unidad Planificación Estratégica y Programación de Operaciones/ Responsable de Planificación.</p> <p>Frecuencia: Según programación.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento para la Gestión de Riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0480 Valoración de Riesgos / Oportunidades (actualizada y/o verificada) • R-0005 Informe adjunto R-0471 Matriz de Valoración de Riesgos y Oportunidades

INDICADOR GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y MEJORA EMPRESARIAL

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	METODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P001.01	Planificación Estratégica Empresarial	1 Evaluación de seguimiento y evaluación a la ejecución del PEE	1 evaluación	Cumplimiento
4.P001.02	Planificación Operativa Anual (POA)	1 POA 2024 aprobado	1 POA aprobado	Cumplimiento
		16 Informes de seguimientos y evaluaciones a la ejecución del POA (12 Mensual - 4 Trimestral)	16 informes de seguimiento	Cumplimiento
4.P001.03	Aplicación de enfoque basado en Riesgos	2 informes de gestión de riesgos y oportunidades	2 informes	Cumplimiento
4.P001.04	Gestión de la Mejora Empresarial	Tasa de normativa interna elaborada o actualizada y/o simplificada	100%	Cálculo
		16 Informes de Evaluación del sistema de gestión de la calidad de la ASP-B	16 informes	Cumplimiento
		1 Auditoria interna al Sistema de Gestión de la Calidad	1 Auditoria	Cumplimiento
4.P001.05	Gestión de Estudios y Proyectos	4 informes de seguimiento a los proyectos y/o presupuesto de inversión	4 Informes	Cumplimiento
		1 Plan Anual de Inversión 2024	1 Plan	Cumplimiento
		30 inspecciones de proyectos en fase de reinversión	30 Informe	Cumplimiento
		3 Cierres de proyectos en su fase de reinversión	3 Informe	Cumplimiento
		Tasa de elaboración y determinación de programas y proyectos vinculado a sus operaciones, en coordinación con las áreas	90%	Cálculo
		Tasa de atención de solicitudes de reprogramación de Proyectos y Presupuesto registrados en el SISIN	100%	Cálculo

 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2023	5/10-2023	Página 15 de 100
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B				

ANEXOS

- R-0452 Requisitos de Partes Interesadas
- R-0454 Planificación Anual del Sistema de Gestión de la Calidad
- R-0456 Informe de revisión por la Dirección
- R-0460 Correcciones, Acciones Correctivas y de Mejora
- R-0461 Cuadro de Seguimiento de Correcciones, Acciones Correctivas y de Mejora
- R-0464 Programa anual de auditorías de la calidad.
- R-0465 Plan de Auditoría Interna de Calidad
- R-0466 Acta de Reunión de Inicio o Cierre de Auditoría Interna de Calidad
- R-0468 Informe de Auditoría Interna de Calidad
- R-0469 Registro de Salidas No Conformes
- R-0470 Cuadro de Análisis de Salidas No Conformes
- R-0471 Matriz de Valoración de Riesgos y Oportunidades
- R-0472 Lista de Auditores Internos de Calidad
- R-0480 Valoración de Riesgos / Oportunidades



10 PRO-002 GESTIÓN DEL GOBIERNO EMPRESARIAL

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Describir como se realiza la dirección y control del proceso de gestión del gobierno empresarial.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Gobierno Empresarial	a) Actas de Reuniones de Directorio b) Resoluciones de Directorio	• Máxima Autoridad Ejecutiva.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. GOBIERNO EMPRESARIAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta Externa de Solicitud a Convocatoria a Reunión de Directorio (Ordinaria ó Extraordinaria), con los antecedentes de temas a tratar 	A1 Convocatoria para Realizar Reunión de Directorio Responsable: Máxima Autoridad Ejecutiva / Secretario de Directorio Liberación: Presidente de Directorio. Frecuencia: A convocatoria. Procedimiento: Estatuto Orgánico de la ASP-B.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0010 Acta de Reunión de Directorio y/o • R-0710 Resolución de Directorio
<ul style="list-style-type: none"> • R-0010 Acta de Reunión de Directorio y/o • R-0710 Resolución de Directorio 	A2 Custodia Responsable: Secretario de Directorio. Liberación: Secretario de Directorio. Frecuencia: Según corresponda. Procedimiento: Estatuto Orgánico de la ASP-B.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0702 Cuadro Resumen de Directorio – Reuniones Ordinarias • R-0703 Cuadro Resumen de Directorio – Reuniones Extraordinarias

INDICADOR GESTIÓN DEL GOBIERNO EMPRESARIAL

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	METODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P002	Gobierno Empresarial	100% de ejecución física del plan operativo anual gestión 2023	100%	Cumplimiento

ANEXOS

- R-0702 Cuadro Resumen de Directorio – Reuniones Ordinarias
- R-0703 Cuadro Resumen de Directorio – Reuniones Extraordinarias



11 PRO-003 GESTIÓN DE RELACIONES

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Describir como se realiza la dirección y control del proceso de gestión de relaciones.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Vinculación con Entidades del Estado y otras Instituciones. 2. Reuniones Interinstitucionales.	a) Informe (a Entidades del Estado y otras Instituciones). b) Actas de reunión Internas y/o Externas.	• Máxima Autoridad Ejecutiva.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. VINCULACIÓN CON ENTIDADES DEL ESTADO Y OTRAS INSTITUCIONES	SALIDA
• Nota externa de solicitud de información (de Entidades del Estado y otras Instituciones)	A1 Recepción y atención de Solicitudes de información de Entidades del Estado y otras Instituciones, relacionadas con la ASP-B Responsable: Máxima Autoridad Ejecutiva y Directores de área. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Comunicación Escrita Interna y Externa.	• R-0008 Hoja de Ruta (Proveído) o • R-0006 Instructivo
• R-0008 Hoja de Ruta (Proveído) o • R-0006 Instructivo	A2 Elaboración de Carta Externa y/o información solicitada por Entidades del Estado y otras Instituciones, relacionadas con la ASP-B Responsable: Directores de Área. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Comunicación Escrita Interna y Externa.	• R-0002 Carta externa • R-0004 Comunicación Interna (si corresponde) • R-0005 Informe (si corresponde)

ENTRADA	SUBPROCESO 1. VINCULACIÓN CON ENTIDADES DEL ESTADO Y OTRAS INSTITUCIONES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0006 Instructivo o ● R-0004 Comunicación Interna o ● R-0001 Acta de Reunión 	<p>A3</p> <p>Elaboración de solicitudes de información a las Áreas y Unidades de la ASP-B, a las Entidades del Estado y otras Instituciones</p> <p>Responsable: Directores de área. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Comunicación Escrita Interna y Externa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0002 Carta externa ● R-0004 Comunicación Interna o ● R-0005 Informe
ENTRADA	SUBPROCESO 2. REUNIONES INTERINSTITUCIONALES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● Nota externa de invitación a reunión 	<p>A1</p> <p>Recepción de invitación a reunión</p> <p>Responsable: Gerencia Ejecutiva y/o Direcciones de área a través de sus secretarías y personal de apoyo. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva y/o Directores de área. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Comunicación Escrita Interna y Externa.</p> <p>Nota: Si corresponde, Gerencia Ejecutiva delega en proveído a otras áreas o unidades organizacionales de la ASP-B.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta 	<p>A2</p> <p>Asistencia a reunión</p> <p>Responsable: Director de Área o Staff de Gerencia Ejecutiva (designado). Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Comunicación Escrita Interna y Externa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0002 Carta Externa de confirmación o ● R-0001 Acta de Reunión o ● R-0005 Informe



ENTRADA	SUBPROCESO 2. REUNIONES INTERINSTITUCIONALES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0001 Acta de Reunión o ● Acta de reunión externa 	<p>A3</p> <p>Seguimiento a compromisos de reunión</p> <p>Responsable: Director de Área o Staff de Gerencia Ejecutiva (designado). Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Comunicación Escrita Interna y Externa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0002 Carta externa o ● R-0005 Informe o ● R-0004 Comunicación Interna

INDICADOR GESTIÓN RELACIONES

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
N/A	Cumplimiento del Convenio Anual de Compromisos por Resultados suscrito con el MEFP, para la gestión 2023	Porcentaje de cumplimiento del convenio anual de compromisos por resultados 2023	100%	Cumplimiento

ANEXOS

- R-0001 Acta de Reunión
- R-0002 Carta externa
- R-0004 Comunicación Interna
- R-0005 Informe
- R-0006 Instructivo
- R-0008 Hoja de Ruta



12 PRO-004 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

PROPOSITO DEL PROCESO		
Gestionar los procesos y productos comunicacionales institucionales.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Monitoreo. 2. Realización de productos comunicacionales. 3. Elaboración y difusión de Notas de Prensa y/o Comunicados. 4. Organización de Conferencias de Prensa y/o Entrevistas. 5. Gestión y Actualización de la página web y Redes Sociales.	a) Monitoreo. b) Productos comunicacionales. c) Nota de prensa y/o Comunicado. d) Conferencia de Prensa y Entrevistas. e) Página web y redes sociales con información actualizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Comunicación Social.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. MONITOREO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de fuentes de información en la internet • R-0110 Reporte Diario de Monitoreo y Listado de Fuentes de Información 	Monitoreo de medios digital, impreso y otros Responsable: Diseñador Gráfico. Liberación: Responsable de Comunicación Social. Frecuencia: De acuerdo a coyuntura comunicacional relacionada a la empresa. Procedimiento: No aplica.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0110 Reporte Diario de Monitoreo y Listado de Fuentes de Información (Publicación y difusión a través de correo institucional) • R-0005 Informe mensual de monitoreo de noticias, notas de prensa y diseños elaborados
ENTRADA	SUBPROCESO 2. REALIZACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual – POA o • R-0004 Comunicación Interna solicitando productos comunicacionales o • Correo electrónico institucional solicitando productos comunicacionales o • R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva o del MEFP verbal o escrita 	Diseño y elaboración de productos comunicacionales Responsable: Diseñador gráfico. Liberación: Responsable de Comunicación Social / Gerencia Ejecutiva (si corresponde). Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Productos comunicacionales: <ul style="list-style-type: none"> – Trípticos – Banners – Rollers – Otros

ENTRADA	SUBPROCESO 2. REALIZACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● Propuesta de Productos comunicacionales: <ul style="list-style-type: none"> - Trípticos - Banners - Rollers - Otros 	<p>Visto Bueno</p> <p>Responsable: Diseñador Gráfico / Responsable de Comunicación Social.</p> <p>Liberación: Responsable de Comunicación Social/Gerencia Ejecutiva según corresponda.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Productos comunicacionales aprobados vía Redes Sociales (RRSS), correo electrónico institucional o ● R-0005 Informe (si corresponde) ● R-0004 Comunicación Interna

ENTRADA	SUBPROCESO 3. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE NOTAS DE PRENSA Y/O COMUNICADOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● Instrucción verbal, correo electrónico o WhatsApp de la MAE, Notas de prensa anteriores impresas o digitales (propias o de otros medios) Grabaciones de audio y/o video análogas o digitales (propios y de otros medios) ● Material informativo (prensa, revistas y otros medios de comunicación) ● Correo electrónico (Solicitud de medios de prensa con preguntas) ● Solicitud de elaboración de Comunicado a través de WhatsApp y/o correo institucional 	<p>Elaboración de la nota de prensa y/o comunicados</p> <p>Responsable: Diseñador gráfico.</p> <p>Liberación: Responsable de Comunicación Social / Gerencia Ejecutiva según corresponda.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0102 Nota de Prensa (para publicación en web, a través de la UTI) y/o ● R-0013 Comunicado Externo
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0102 Nota de Prensa y/o ● R-0013 Comunicado Externo 	<p>Envío de notas de prensa y/o comunicados a medios de difusión.</p> <p>Responsable: Diseñador gráfico.</p> <p>Liberación: Responsable de Comunicación Social/ Máxima Autoridad Ejecutiva según corresponda.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico o Whatsapp adjunto el R-0102 Nota de Prensa y/o el R-0013 comunicado remitidos a medios de comunicación ● Difusión en página web y redes sociales institucionales del comunicado externo aprobado y/o R-0102 Nota de Prensa



ENTRADA	SUBPROCESO 3. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE NOTAS DE PRENSA Y/O COMUNICADOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0105 Lista de Medios de Comunicación para envío de nota de prensa 	<p>A3</p> <p>Seguimiento de notas de prensa y/o comunicados enviados</p> <p>Responsable: Diseñador gráfico. Liberación: Responsable de Comunicación Social. Frecuencia: A requerimiento Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe mensual de monitoreo de noticias, notas de prensa y diseños elaborados
ENTRADA	SUBPROCESO 4. ORGANIZACIÓN DE CONFERENCIAS DE PRENSA Y/O ENTREVISTAS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de entrevista (redes sociales, vía telefónica o correo electrónico) o, • R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva (Verbal, redes sociales, vía telefónica) o, • Consideraciones u obligaciones plasmadas de acuerdo a reunión empresarial 	<p>A1</p> <p>Realización de Conferencias de Prensa y/o Entrevista</p> <p>Responsable: Responsable de Comunicación Social y/o Diseñador gráfico. Liberación: Responsable de Comunicación Social. Frecuencia: Según requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0104 Resultado de Entrevista o Conferencia de Prensa o • R-0005 Informe
ENTRADA	SUBPROCESO 5. GESTIÓN DE LA REDES SOCIALES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0102 Nota de Prensa o, • R-0013 Comunicado Externo o, • Productos Comunicacionales o, • R-0004 Comunicación interna de solicitud por las áreas y unidades organizacionales de la ASP-B o, • Correo electrónico de solicitud, redes sociales o solicitud externa de ente tutor. • Consultas de redes sociales y página web. 	<p>A1</p> <p>Gestión de la Página web y redes sociales de las notas de prensa, comunicados externos y productos comunicacionales.</p> <p>Responsable: Diseñador gráfico. Liberación: Responsable de Comunicación Social o Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Según requerimiento para página web y de manera periódica para redes sociales. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación respectiva realizada en Redes Sociales (RRSS) o • R-0005 Informe

INDICADOR GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P004.01	Monitoreo de Noticias	200 Reportes de monitoreo	200 Reportes	Seguimiento
4.P004.02	Realización de productos comunicacionales	100 Materiales diseñados de productos comunicacionales	100 Materiales diseñados	Seguimiento
		1 Memoria Institucional 2022 de la ASPB	1 Memoria Institucional	Cumplimiento
4.P004.03	Elaboración de notas de prensa y/o comunicados	100 Notas de prensa y/o comunicados externos elaborados y difundidos	100 Notas de prensa y/o comunicados	Seguimiento
N/A	Subproceso 3 Organización de Conferencias de Prensa y/o Entrevista	100% de Conferencias de Prensa y/o Entrevistas	100%	Cumplimiento
4.P004.04	Gestión de actualización de la página web y redes	100 Publicaciones en la página web y redes	100 publicaciones	Seguimiento

ANEXOS

- R-0013 Comunicado Externo
- R-0102 Nota de Prensa
- R-0104 Resultados de entrevista o conferencia de prensa
- R-0105 Lista de Medios de Comunicación para envío de nota de prensa
- R-0110 Reporte Diario de Monitoreo y Listado de Fuentes de Información



13 PRO-101 GESTIÓN COMERCIAL

PROPOSITO DEL PROCESO		
Describe la dirección y control del proceso de Gestión Comercial.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Medición del Grado de Satisfacción del Cliente. 2. Agenda de Reuniones con Clientes actuales y potenciales de la ASP-B. 3. Promoción de Servicios.	a) Informes de Resultados de satisfacción del cliente. b) Aumentar y/o mantener la cartera de clientes c) Operadores de Comercio Exterior conocen y utilizan los servicios de la ASP-B	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Comercialización.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de coordinación, elaboración y ejecución para el lanzamiento de las encuestas • Encuestas de Satisfacción al Cliente revisado y aprobado por el Director de Comercialización) (remitido a través de correo electrónico) 	Aplicación de encuestas de satisfacción Responsable: Encargado Comercial y de Mercadeo. Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: Semestral. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Resultados Encuesta Satisfacción al Cliente
ENTRADA	SUBPROCESO 2. AGENDA DE REUNIONES CON CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES DE LA ASP-B	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de listado de clientes identificados como empadronados, actuales y potenciales • R-0006 Instructivo 	Visitas Comerciales a Clientes Reales y Potenciales Responsable: Encargado Comercial y de Mercadeo / Agentes de Regionales / Sucursales. Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informes semanales o mensuales (a requerimiento) (según el procedimiento de agenda de reuniones con potenciales clientes para la ASP-B)

ENTRADA	SUBPROCESO 3. PROMOCIÓN DE SERVICIOS		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de Solicitud de material promocional (a requerimiento) • R-0626 Acta de Entrega de Material Promocional (emitida) • Material Promocional 	A1	<p>Distribución de material promocional de servicios</p> <p>Responsable: Encargado Comercial y de Mercadeo / Agentes de Regionales / Sucursales. Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: Anual y a requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0626 Acta de Entrega de Material Promocional (con conformidad)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta Externa • Correo electrónico (si corresponde) • Otros medios de comunicación 	A2	<p>Reuniones con Clientes actuales</p> <p>Responsable: Encargado Comercial y de Mercadeo / Agentes de Regionales/Sucursales. Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: A requerimiento Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0001 Acta de reunión o • Correo electrónico (si corresponde)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta Externa o • Correo electrónico 	A3	<p>Realización de Eventos Comerciales o de Capacitación con Clientes</p> <p>Responsable: Director de Comercialización / Encargado Comercial y de Mercadeo / Jefe de Unidad de Administración de Regionales / Agentes de Regionales / Sucursales. Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0011 Listas de Asistencia o • R-0001 Acta de reunión o • R-0005 Informe de Resultados
<ul style="list-style-type: none"> • Respaldos de inscripción a eventos comerciales 	A4	<p>Participación en Eventos Comerciales: Rueda de Negocios, Ferias Comerciales, Misiones Comerciales, otros</p> <p>Responsable: Encargado Comercial y de Mercadeo/ Jefe de Unidad de Administración de Regionales/ Agentes de Regionales/Sucursales. Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de resultados de participación y/o • R-0001 Acta de reunión



INDICADOR GESTIÓN COMERCIAL

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
2.P101.09	Aumentar a un 80% el nivel satisfacción al cliente.	Nivel de satisfacción al cliente	80%	Cumplimiento
2.P101	Realizar visitas a nuevos clientes en las Agencia Regionales y Sucursales	5000 visitas a nuevo clientes – AGENCIAS REGIONALES Y SUCURSALES	5000 clientes	Cumplimiento
2.P101.010	Promoción de los servicios que presta la ASP-B a través de ferias, ruedas de negocios, publicidad y/o otros medios comerciales y de marketing, en la gestión 2023.	5 participaciones comerciales y de marketing para promocionar las actividades relacionadas a importación y exportación de la ASP-B en la gestión 2023	1%	Cumplimiento

ANEXOS

- R-0626 Acta de Entrega de Material Promocional

14 PRO-102 GESTIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS DE TRÁNSITO DE MERCANCIA EN PUERTO

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Describir cómo se realiza la gestión de servicios portuarios de tránsito de mercancía en puerto.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LIDER DEL PROCESO
<ol style="list-style-type: none"> Supervisión y fiscalización de faenas en puertos (Importación). Gestión, supervisión y fiscalización de faenas portuarias de mercancías en exportación asignadas a la ASP-B. Administrativa Portuario. Análisis y Generación de Información Estadística Portuaria. Administrativa Central. 	<ol style="list-style-type: none"> Planilla de gastos de Puerto (importación y exportación). Informe de estadísticas portuarias (clasificadas). Informes de Solicitud de pago de facturas al Operador Portuario, gastos de funcionamiento y Gate Out. 	<ul style="list-style-type: none"> Director de Operaciones. Administrador de Puerto Arica. Administrador de Puerto Ilo. Administrador de Puerto Matarani.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS EN PUERTOS (IMPORTACIÓN)	SALIDA
<p>ARICA Terrestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Declaración de Tránsito Interno (DTI), (Terrestre) con sellos de la Aduana de Chile y secretaria de la ASP-B <p>Marítimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Retransmisión de Datos a través del Manifiesto marítimo electrónico, Carta de solicitud de desconsolidado, numerada. R-0579 Cuadro de Unidades Planificadas para Despacho Directo <p>ILO</p> <ul style="list-style-type: none"> Correo del agente de nave Plano de estiba del barco Manifiesto marítimo (portal web SUNAT) Bill of Lading Original endosado a ASP-B Packing List <p>MATARANI</p> <ul style="list-style-type: none"> B/L (físico o digital) Packing List (físico o digital) R-0502 Acta de Entrega (si corresponde) 	<p>Elaboración de DPU-B (Documento Portuario Único Boliviano), de recepción de carga suelta y contenedores, vía terrestre (ARICA) y marítima (ARICA, ILO Y MATARANI)</p> <p>Responsable: Operador I en Matrizado (Arica), Operador II Interventor (Ilo) y Operador Interventor (Matarani)</p> <p>Liberación: Operador I en Matrizado - Responsable de la Oficina de Matrizado-Arica / Administrador de Puerto Ilo / Administrador de Puerto Matarani</p> <p>Frecuencia: Diaria o a requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica, Manual de Procedimientos del Puerto de Ilo y Manual de Procedimientos de Puerto Matarani.</p> <p style="text-align: center;">A1</p>	<p>ARICA, ILO Y MATARANI</p> <ul style="list-style-type: none"> R-0527 Formulario DPU-B de Recepción <p>ARICA</p> <ul style="list-style-type: none"> R-0553 Reporte Diario de carga recepcionada <p>MATARANI</p> <ul style="list-style-type: none"> R-0502 Acta de Entrega (si corresponde)



ENTRADA	SUBPROCESO 1. SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS EN PUERTOS (IMPORTACIÓN)	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Aclaración a: <ul style="list-style-type: none"> - Manifiesto marítimo electrónico solicitado mediante correo institucional, - Declaración de Tránsito Interno (DTI) (Terrestre) 	<p>Aclaración al DPU-B de Recepción (ARICA)</p> <p>Responsable: Operador I en Matrizado. Liberación: Operador I en Matrizado (Responsable de la Oficina de Matrizado). Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0527 Formulario DPU-B de Recepción (modificado y/o corregido)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0008 Hoja de Ruta, adjuntando: <ul style="list-style-type: none"> - R-0527 Formulario DPU-B de Recepción - R-0541 Recibo Oficial (Copia) - R-0562 Calculo por Servicios Especiales. - Aclaración a manifiesto (por desmatrización) - R-0564 Requisitos para desmatrizado de carga en tránsito al Estado Plurinacional de Bolivia 	<p>A3</p> <p>Anulación del DPU-B de Recepción, en el SIAP (Desmatrizado de Carga) (ARICA)</p> <p>Responsable: Operador I en Matrizado. Liberación: Operador I en Matrizado (Responsable de la Oficina de Matrizado). Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0527 Formulario DPU-B de Recepción Anulado
<p>ARICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0536 Solicitud Programación de Faenas (digital), de acuerdo a lo establecido en el R-0523 (Requerimientos de Programación por Faenas, Turnos y Horarios) (digital) y R-0524 (Documentos a presentar para la Solicitud de Programación de Faenas) (digital) <p>ILO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permiso de Salida (Operador Portuario) • Solicitud de Servicios Portuarios (Operador Portuario) • Legajo Documental • Correo electrónico con formulario de solicitud de ingreso a puerto 	<p>A4</p> <p>Revisión y registro de solicitudes de Programación de Faenas (ARICA-correo electrónico y en línea E ILO)</p> <p>Responsable: Operador II en Planificación/ Responsable de Planificación (Arica) Operador II Interventor (Ilo). Liberación: Operador II en Planificación/ Responsable de Planificación (Arica), Administrador de Puerto Ilo. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica y Manual de Procedimientos del Puerto de Ilo.</p>	<p>ARICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0536 Solicitud Programación de Faenas (digital) • R-0525 Planificación presentada al Operador Portuario, sujeto a Programación (digital) <p>ILO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de ingreso a puerto adjunto en el correo hacia el Operador Portuario



ENTRADA	SUBPROCESO 1. SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS EN PUERTOS (IMPORTACIÓN)	SALIDA
<p>ARICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0525 Planificación presentada al Operador Portuario, sujeto a Programación(digital). • Solicitud de faena de acuerdo a lo establecido en el R-0524 <p>ILO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se envía al Operador Portuario vía correo y físico el Formulario de solicitud de ingreso a puerto firmado y sellado 	<p>A5</p> <p>Programación de Faenas con el Operador Portuario (ARICA E ILO)</p> <p>Responsable: Supervisor de Operaciones de turno (Arica) / Operador II Interventor (Ilo).</p> <p>Liberación: Supervisor de Operaciones de turno (Arica) / Administrador de Puerto Ilo.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica y Manual de Procedimientos del Puerto de Ilo.</p>	<p>ARICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0577 Programación de Faena • R-0578 Programación Semanal del Personal • R-0594 Pendientes de Programación por el Operador Portuario <p>ILO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Operador Portuario solicitud de ingreso a puerto autorizado por ASP-B y recibido por el Operador Portuario
<p>ARICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0577 Programación de Faena <p>ILO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de ingreso a puerto autorizado por ASP-B y recibido por Operador Portuario. <p>MATARANI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • R-0607 DP (Digital) 	<p>A6</p> <p>Despacho de Carga (ARICA, ILO Y MATARANI)</p> <p>Responsable: Interventores de turno (Arica, Ilo y Matarani).</p> <p>Liberación: Supervisor de Operaciones (Arica) / Administrador de Puerto Ilo / Administrador de Puerto Matarani.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica, Manual de Procedimientos del Puerto de Ilo y Manual de Procedimientos de Puerto Matarani.</p>	<p>ARICA, ILO Y MATARANI</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0528 Formulario DPU-B de Despacho y Legajo documental • R-0534 Reporte de Trabajo Cumplido (RTC) • R-0599 Acta de Incidente (si corresponde)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0527 Formulario DPU-B de Recepción (en apertura de lotes) • R-0607 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario - Importación (en apertura de lotes) • Carta de Solicitud del Cliente de despacho. • MIC/DTA. • Reporte de Despacho por Turno (digital) del operador de Diésel contratado por YPFB. 	<p>A7</p> <p>Despacho de Carga Diésel y Gasolina (ARICA)</p> <p>Responsable: Operador II Interventor o Encargado de Exportaciones.</p> <p>Liberación: Encargado de Exportaciones u Operador II interventor.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0528 Formulario DPU-B de Despacho o • Voucher con código QR • R-0558 Reporte de Despachos de Origen Diesel - Gasolina • R-0005 Informe Final de Cierre de Despachos por Lote • R-0005 Informe Quincenal a requerimiento del cliente. • R-0597 Cuadro Comparativo ASP-B, AN y SGS. • Legajo de documentos para envío a la DOP (a solicitud del cliente)



ENTRADA	SUBPROCESO 1. SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS EN PUERTOS (IMPORTACIÓN)	SALIDA	
<p>ARICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0528 Formulario DPUB de Despacho digital • R-0527 Formulario DPU-B de Recepción digital • R-0500 Cuadro de Tarifas de Importación - Puerto Arica <p>ILO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0528 DPU-B de Despacho • Convenios Especificos vigentes (por M/N) • Documento de Tarifa de Servicio (Nominación solo cargas FIO) <p>MATARANI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0528 DPU-B de Despacho 	A8	<p>Generación de Planillas de Gastos Portuarios de Importación (ARICA, ILO MATARANI)</p> <p>Responsable: Operador II en liquidación y Responsable de Todo Gasto (Arica), Operador Interventor (Ilo) y Operador Interventor (Matarani)</p> <p>Liberación: Responsable de Todo Gasto (Arica) / Administrador de Puerto Ilo / Administrador de Puerto Matarani.</p> <p>Frecuencia: Diario.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica, Manual de Procedimientos del Puerto de Ilo y Manual de Procedimientos de Puerto Matarani.</p>	<p>ARICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0008 Hoja de Ruta • R-0004 Comunicación Interna a la DOP sobre planilla generada (en caso de granel liquido combustible) <p>ARICA, ILO Y MATARANI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planillas emitidas en el SIAP (digital)

ENTRADA	SUBPROCESO 2. GESTIÓN, SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS PORTUARIAS DE MERCANCIAS EN EXPORTACIÓN AGENCIADAS POR LA ASP-B	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> • R-0585 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario - Exportación (SIAP). • Correo electrónico del cliente comunicando envío de carga a Puerto Arica. • MIC/DTA, factura y DEX (adjunto anexos-optativo) 	A1	<p>Recepción y embarque de contenedor FULL - FCL (directo e indirecto) (ARICA)</p> <p>Responsable: Operador II Interventor Exportaciones y/o Encargado de Exportaciones</p> <p>Liberación: Encargado de Exportaciones y Operador II Interventor Exportaciones.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0554 DPU-B de Recepción (Exportación). • R-0555 Cumplido de Embarque (Exportación). • Ticket de pesaje VGM (si corresponde)

ENTRADA	SUBPROCESO 2. GESTIÓN, SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS PORTUARIAS DE MERCANCIAS EN EXPORTACIÓN AGENCIADAS POR LA ASP-B	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0585 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario - Exportación. ● Correo electrónico del exportador comunicando envío de carga a Puerto Arica, (adjunto reserva de la naviera). ● MIC/DTA, factura y DEX (adjunto anexos - optativo) 	A2	<p>Recepción, Almacenaje, Consolidado y Embarque de Carga Suelta (directo e indirecto) (ARICA)</p> <p>Responsable: Operador II Interventor Exportaciones y/o Encargado de Exportaciones</p> <p>Liberación: Encargado de Exportaciones y Operador II Interventor Exportaciones.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0554 DPU-B de Recepción (Exportación). ● R-0531 Formulario de Solicitud de Pago de Gate Out, Transporte y Otros para Exportación ● R-0555 Cumplido de Embarque (Exportación) ● R-0556 Detalle Final de Consolidado. ● R-0568 Certificado de Recepción y Consolidación de Carga (Consolidado Directo), (a solicitud.) ● R-0568 Certificado de Carga en Almacén (a solicitud)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0585 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario - Exportación ● Correo electrónico del exportador comunicando envío de carga a Puerto Arica. ● MIC/DTA factura y DEX (adjunto anexos - optativo) ● Carta externa de solicitud de transferencia 	A3	<p>Recepción, Almacenaje y Transferencia de Carga (ARICA)</p> <p>Responsable: Encargado de Exportaciones y Operador II Interventor Exportaciones.</p> <p>Liberación: Encargado de Exportaciones, Operador II Interventor Exportaciones.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0554 DPU-B de Recepción (Exportación) ● R-0568 Certificado de Carga en Almacén ● R-0568 Certificado de Transferencia. ● R-0555 Cumplido de Embarque
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0555 Cumplido de Embarque de Exportación (digital SIAP) 	A4	<p>Generación de planillas de gastos portuarios de exportación (ARICA)</p> <p>Responsable: Operador II en Liquidación y Responsable de Todo Gasto.</p> <p>Liberación: Responsable de Todo Gasto.</p> <p>Frecuencia: Diario.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Planillas validadas de Exportación (SIAP)



ENTRADA	SUBPROCESO 3. ADMINISTRATIVO PORTUARIO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-1013 Detalle de la aplicación de tarifas ● R-0580 Reporte diario de faenas de importación con planillas y costos. ● R-0581 Resumen diario de faenas de importación. 	<p>A1</p> <p>Conciliación de datos con el operador portuario para el pago quincenal (ARICA)</p> <p>Responsable: Operador II en Liquidación y Responsable de Todo Gasto. Liberación: Responsable de Todo Gasto. Supervisor de Gestión del Servicio. Frecuencia: Diario y quincenal. Procedimiento: Manual de Procedimientos del Puerto Arica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0517 Resumen General.
<ul style="list-style-type: none"> ● Facturas Operador Portuario 	<p>A2</p> <p>Gestión de Pago al Operador Portuario (ARICA)</p> <p>Responsable: Asistente Administrativo, Supervisor de Operaciones, Encargado de Exportaciones, Responsable de Todo Gasto, Operador II en Liquidación, Responsable Administrativo Financiero y Supervisor de Gestión del Servicio. Liberación: Supervisor de Gestión del Servicio, Administrador del Puerto. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Pago al Operador Portuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta con los siguientes adjuntos: <ul style="list-style-type: none"> – Facturas Operador Portuario. – R-0005 Informe de Certificación de Faenas. – R-0005 Informe de Certificación de Aplicación de Tarifas
<p>ILO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acta de Entrega con B/L <p>ILO Y MATARANI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico de solicitud de cotización de servicio (de acuerdo a lo requerido) 	<p>A3</p> <p>Nominación y Pago por Manipulación de Carga (ILO Y MATARANI)</p> <p>Responsable: Administrador de Puerto Ilo y Matarani. Liberación: Director de Operaciones. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Nominación y Pago por Manipulación de Carga en Tránsito por Puertos Peruanos y Convenio específico</p>	<p>ILO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0002 Carta Externa ● R-0576 Control de Facturas Emitidas (digital) <p>ILO Y MATARANI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe con propuestas a la DOP ● Correo electrónico de nominación ● R-0005 Informe de Conformidad y adjuntos

ENTRADA	SUBPROCESO 3. ADMINISTRATIVO PORTUARIO	SALIDA
<p>ARICA, ILO Y MATARANI:</p> <ul style="list-style-type: none"> •R-0808 Requerimiento de Materiales y Suministros 	A4	<p>Requerimiento de Materiales y Suministros (ARICA, ILO Y MATARANI)</p> <p>Responsable: Responsable Administrativo Financiero (Arica), Administrador de Puerto Ilo y Administrador de Puerto Matarani.</p> <p>Liberación: Jefe Unidad de Administración de Puertos.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica y Manual de Procedimientos Administrativos de Otros Puertos.</p>
<p>ARICA, ILO Y MATARANI:</p> <ul style="list-style-type: none"> •R-0004 Comunicación Interna (Arica) o R-0005 Informe de Solicitud de fondos a inicio de gestión (Ilo) •R-0004 Comunicación Interna Reposición de Fondos •Facturas de productos y servicios, para descargo <p>ARICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> •R-0006 Instructivo de Retiro de Recursos Económicos •Cheque •R-0531 Formulario de solicitud de pago de Gate Out, Transporte y otros para exportación aprobado (si corresponde) 	A5	<p>Gestión de Gastos de Funcionamiento, de Gate Out, transporte y otros para Exportación (ARICA, ILO Y MATARANI)</p> <p>Responsable: Responsable Administrativo Financiero (Arica), Administrador de Puerto Ilo y Administrador de Puerto Matarani.</p> <p>Liberación: Administrador de Puerto.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica y Manual de Procedimientos Administrativos de Otros Puertos.</p>



ENTRADA	SUBPROCESO 3. ADMINISTRATIVO PORTUARIO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0532 Formulario de Servicios Especiales (Re-estiba, Transbordo, Re-internación) ● R-0528 DPU-B de Despacho ● R-0562 Cálculo por Servicios Especiales ● R-0541 Copia de Recibo Oficial ● R-0527 Formulario DPU-B de Recepción (en caso de Re-internación) 	A6	<p>Para envío a la Dirección de Comercialización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0541 Recibo Oficial ● R-0562 Cálculo por Servicios Especiales ● R-0563 Comprobante de Liquidación y Cobranza ● R-0616 Planilla de Gastos Portuarios. ● R-0005 Informe mensual de cierre de servicios especiales (para envío a DC). ● R-0605 Recaudación de Ingresos ● R-0526 Seguimiento de Solicitudes - Servicios Especiales <p>Para envío a la Dirección Administrativa Financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0541 Recibo Oficial ● R-0562 Cálculo por Servicios Especiales ● Comprobante del depósito bancario
<p>Generado en Puerto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta con la Nota de Reclamo, Queja o Sugerencias del cliente o ● R-0603 Formulario de Reclamos, Quejas y Sugerencias <p>Generado en Bolivia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico del SAC (en función a requerimiento de Bolivia) ● R-0603 Formulario de Atención de reclamo 	A7	<p>Gestión y resolución de reclamos, quejas y sugerencias (ARICA, ILO Y MATARANI)</p> <p>Responsable: Profesional en Comercialización (Arica), Interventor (Ilo) y Interventor (Matarani)</p> <p>Liberación: Administrador de Puerto, Supervisor de Gestión del Servicio.</p> <p>Frecuencia: A Requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.</p> <p>Generado en Puerto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0002 Carta externa de respuesta al cliente o ● Respuesta al cliente mediante correo electrónico <p>Generado en Bolivia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Respuesta mediante el SAC al Encargado de Comercialización y Mercadeo

ENTRADA	SUBPROCESO 4. ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PORTUARIA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • POA (vigente) • Sistema de Administración Portuaria (SIAP) • Convenio de compromiso con el MEFP • R-0004 Comunicación Interna de Requerimiento de Información Estadística Portuaria 	<p>Identificación y recolección de la información estadística portuaria (UAP-DOP)</p> <p>El Técnico en Comercio Internacional, saca Backup mensuales, y almacena en la intranet.</p> <p>A1 Responsable: Técnico en Comercio Internacional. Liberación: Jefe de Unidad de Administración de Puertos y Director de Operaciones. Frecuencia: Mensual, trimestral y/o a requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información estadística portuaria descargada de los Sistemas SIAP (a requerimiento)
<ul style="list-style-type: none"> • Información estadística portuaria descargada del Sistema SIAP (en función al requerimiento) 	<p>Análisis y procesado de la información estadística portuaria (UAP-DOP)</p> <p>Responsable: Técnico en Comercio Internacional. Liberación: Jefe de Unidad de Administración de Puertos y Director de Operaciones. Frecuencia: Mensual, trimestral y/o a requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p> <p>A2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Información estadística portuaria (clasificada en función a requerimiento)
<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Información estadística portuaria (clasificada en función al requerimiento) 	<p>Presentación de resultados de información estadística portuaria (UAP-DOP)</p> <p>Responsable: Técnico en Comercio Internacional. Liberación: Jefe de Unidad de Administración de Puertos y Director de Operaciones. Frecuencia: Mensual, trimestral y/o a requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p> <p>A3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Estadística Portuaria o • R-0004 Comunicación Interna de Respuesta al requerimiento de información de estadística portuaria

ENTRADA	SUBPROCESO 5. ADMINISTRATIVA CENTRAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta. ● R-0005 Informe de puertos y sus respectivos anexos 	<p style="text-align: center;">A1</p> <p>Procesamiento de información para pago al operador portuario – importación (UAP-DOP)</p> <p>Responsable: Analista Contable de Puerto o Auxiliar Contable de Puerto. Liberación: Director de Operaciones; Jefe de Unidad de Administración de Puertos. Frecuencia: Quincenal y a requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Pago al Operador Portuario (Arica), Manual de Procedimiento de Nominación y Pago por Manipulación de Carga (Puertos Peruanos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe de Solicitud de Pago al Operador Portuario - por servicios prestados a la carga
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta ● R-0005 Informe de puertos y sus respectivos anexos 	<p style="text-align: center;">A2</p> <p>Procesamiento de información para pago al operador portuario – exportación (UAP-DOP)</p> <p>Responsable: Analista Contable de Puerto o Auxiliar Contable de Puerto. Liberación: Director de Operaciones; Jefe de Unidad de Administración de Puertos. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Pago al Operador Portuario (Arica), Manual de Procedimiento de Nominación y Pago por Manipulación de Carga (Puertos Peruanos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe de Solicitud de Pago al Operador Portuario - por servicios prestados a la carga

INDICADOR GESTIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS DE TRANSITO DE MERCANCÍA EN PUERTO

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
1.PEE1.01	Supervisión y fiscalización de faenas en Puerto Arica (importación y exportación)	Movimiento de carga despachada vía ASP-B - PUERTO ARICA	1500000 Toneladas	Cumplimiento
1.PEE2.01	Supervisión y fiscalización de faenas en Puerto Ilo (importación y exportación)	Movimiento de carga despachada vía ASP-B - PUERTO ILO	155219 Toneladas	Cumplimiento
1.PEE2.02	Supervisión y fiscalización de faenas en Puerto Matarani (importación y exportación)	Movimiento de carga despachada vía ASP-B - PUERTO MATARANI	164793 Toneladas	Cumplimiento
1.P102.07	Procesamiento de Gastos de Funcionamiento y otros - ARICA	Ejecución del presupuesto asignado para Gastos de Funcionamiento y otros - PUERTO ARICA	520000 Bolivianos	Cumplimiento
1.P102.09	Procesamiento de Gastos de Funcionamiento y otros - ILO	Ejecución del presupuesto asignado para Gastos de Funcionamiento y otros - PUERTO ILO	62400 Bolivianos	Cumplimiento
1.P102.10	Procesamiento de Gastos de Funcionamiento y otros - MATARANI	Ejecución del presupuesto asignado para Gastos de Funcionamiento y otros - PUERTO MATARANI	46800 Bolivianos	Cumplimiento
1P102.01	Análisis y generación de información estadística portuaria oportuna y confiable para la toma de decisiones	12 Reportes y/o información estadística portuaria	12 Reportes	Seguimiento
1P102.02	Revisión de pagos por servicios de Operadores Portuarios	Solicitudes de pago a la Dirección Administrativa Financiera (DAF), por servicios portuarios en el extranjero	100%	Cálculo

ANEXOS

- R-0500 Cuadro de Tarifas de Importación - Puerto Arica
- R-0502 Acta de Entrega
- R-0516 Histórico de Descargos y Remesas de Gastos de Funcionamiento y Gate Out
- R-0517 Resumen General
- R-0523 Horarios de Recepción de Solicitudes de Planificación



 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UJO-001	R.A. N° 63/2023	5/10-2023	Página 38 de 100
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B				

- R-0524 Documentos a presentar para la Solicitud de Programación de Faenas
- R-0525 Planificación presentada a la TPA – Sujeto a programación
- R-0526 Seguimiento de Solicitudes - Servicios Especiales
- R-0527 Formulario DPU-B de Recepción
- R-0528 Formulario DPU-B de Despacho
- R-0529 Comprobante Egreso
- R-0531 Formulario de Solicitud de Pago de Gate Out, Transporte y Otros para Exportación
- R-0532 Formulario de Servicios Especiales
- R-0534 Reporte de Trabajo Cumplido (RTC)
- R-0536 Solicitud Programación de Faenas
- R-0541 Recibo Oficial
- R-0554 DPU-B de Recepción (Exportación)
- R-0555 Cumplido de Embarque (Exportación)
- R-0556 Detalle Final de Consolidado
- R-0558 Reporte de Despachos de Origen Diesel - Gasolina
- R-0562 Cálculo por Servicios Especiales
- R-0563 Comprobante de Liquidación y Cobranza
- R-0564 Requisitos para desmatrizado de carga en tránsito al Estado Plurinacional de Bolivia
- R-0568 Certificado de Transferencia
- R-0574 Ejecución presupuestaria de Remesas - Puertos
- R-0576 Control de Facturas Emitidas
- R-0577 Programación de Faena
- R-0578 Programación Semanal del Personal
- R-0579 Cuadro de Unidades Planificadas para Despacho Directo
- R-0580 Reporte diario de faenas y costos.
- R-0581 Resumen diario de faenas
- R-0582 Reporte Diario de Planillas
- R-0585 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario - Exportación
- R-0594 Pendientes de Programación por el Operador Portuario
- R-0597 Cuadro Comparativo ASP-B, AN y SGS.
- R-0599 Acta de Incidente
- R-1013 Detalle de la aplicación de tarifas



15 PRO-103 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Describir la dirección y control del proceso de Gestión de atención al cliente.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Atención al Cliente.	a) Planillas de gastos portuarios canceladas. b) Reclamos, Quejas y Sugerencias atendidas. c) Llamadas y conversaciones atendidas.	• Director de Comercialización.

ENTRADA	SUBPROCESO 1. ATENCIÓN AL CLIENTE	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0606 Formulario de Empadronamiento • R-0612 Contrato de Servicios Portuarios (si corresponde) 	Registro de Clientes Responsable: Encargados de Regionales, Agentes Sucursal y ATC. Liberación: Encargados de Regionales, Agentes Sucursal y ATC. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0611 Empadronamiento OCE • R-0005 Informe de empadronamiento mensual
<ul style="list-style-type: none"> • R-0607 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario – Importación, creado (digital) o • R-0585 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario – Exportación, creado (digital) 	Validación de la solicitud de servicio portuario Responsable: Encargados de Regionales, Agentes Sucursal y ATC. Liberación: Encargados de Regionales, Agentes Sucursal y ATC. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de DP's con (reportes firmados y sellados del Sistema SIAP)



ENTRADA	SUBPROCESO 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0014 Formulario de Modificación de Despacho Portuario (DP) ● Documento de Pago (digital, adjunto en el sistema SIAP) ● Fotocopia Carnet de Identidad del cliente a colores firmado, sellado en caso de persona jurídica (digital, adjunto en el sistema SIAP) 	A3	<p>Registro de Modificación del Despacho Portuario</p> <p>Responsable: Encargados de Regionales, Agentes Sucursal y ATC.</p> <p>Liberación: Encargados de Regionales, Agentes Sucursal y ATC.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0014 Formulario de Modificación de Despacho Portuario (DP) (validado)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0613 Control de Cartera en Mora a la Fecha (digital) 	A4	<p>Cancelación de Planillas de Gastos Portuarios</p> <p>Responsable: Encargados de Regionales, Agentes Sucursal y ATC.</p> <p>Liberación: Encargados de Regionales, Agentes Sucursal y ATC.</p> <p>Frecuencia: Diario.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0616 Planilla de Gastos Portuarios (cancelada) ● R-0563 Comprobante de Liquidación y Cobranza ● R-0005 Informe de cierre de ingresos mensual
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0602 Formulario de Presentación de Reclamo, Queja o Sugerencia registrado o ● R-0603 Formulario de Quejas y Sugerencias o ● Nota de reclamo 	A5	<p>Atención de RQS</p> <p>Responsable: ATC / Encargado Comercial y de Mercadeo.</p> <p>Liberación: Encargado Comercial y de Mercadeo/Director de Comercialización.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de procedimientos de la Dirección de Comercialización y Reglamento para la atención de Reclamos, Quejas y Sugerencias..</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0002 Carta Externa (de respuesta al cliente)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0002 Carta Externa (de respuesta al cliente) 	A6	<p>Análisis y Evaluación del Estado de RQS</p> <p>Responsable: Encargado Comercial y de Mercadeo.</p> <p>Liberación: Director de Comercialización.</p> <p>Frecuencia: Mensual</p> <p>Procedimiento: Manual de procedimientos de la Dirección de Comercialización y Reglamento para la atención de Reclamos, Quejas y Sugerencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe mensual de Reclamos, Quejas y Sugerencias. ● R-0614 Reporte de Seguimiento de Reclamos o ● Correo electrónico (si corresponde)

INDICADOR GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
2.P101 Gestión de atención al cliente	Realizar el empadronamiento de operadores de comercio exterior en las Agencias Regionales y Sucursales	Empadronamientos realizados – AGENCIAS REGIONALES Y SUCURSALES	100%	Cálculo
	Realizar la validación de DP que solicitan los operadores de comercio exterior en las Agencias Regionales y Sucursales	DP validados – AGENCIAS REGIONALES Y SUCURSALES	100%	Cálculo
	Realizar la cancelación de planillas que solicitan los operadores de comercio exterior en las Agencias Regionales y Sucursales	Planillas Canceladas – AGENCIAS REGIONALES Y SUCURSALES	97%	Cálculo

ANEXOS

- R-0014 Formulario de Modificación de Despacho Portuario (DP)
- R-0602 Formulario de Presentación de Reclamo, Queja o Sugerencia
- R-0603 Formulario de Quejas y Sugerencias
- R-0606 Formulario de Empadronamiento
- R-0607 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario – Importación
- R-0611 Empadronamiento
- R-0612 Contrato de Servicios Portuarios
- R-0613 Control de Cartera en Mora a la Fecha
- R-0614 Reporte de Seguimiento de Reclamos
- R-0616 Planilla de Gastos Portuarios



16 PRO-201 GESTIÓN DE SISTEMAS Y TIC'S

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Planear, desarrollar, implantar y mantener Servicios de Tecnologías de Información innovadores, que contribuyan a los procesos administrativos y operativos, con valor agregado que cumplen con las mejores prácticas.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Administración de Servicios (SIAP, Redes, VoIP, DNS, Correo electrónico y otros) Seguridad e Infraestructura. 2. Desarrollo de Software e Innovación Tecnológica 3. Mantenimiento y Soporte de TIC's.	a) Servicios e infraestructura de red disponibles. b) Herramientas o sistemas informáticos desarrollados y/o puestos en producción. c) Equipamiento, comunicaciones e información institucional confiables y en condiciones para trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Unidad de Tecnología e Información.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS (SIAP, REDES, VOIP, DNS, CORREO ELECTRÓNICO Y OTROS), SEGURIDAD E INFRAESTRUCTURA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • R-0442 Solicitud de Servidor Lógico (si corresponde) 	A1 Administración (instalación de software, configuración, actualización, aplicación de medidas de seguridad y otros) de Servidor Lógico Responsable: Analista de Sistemas Informáticos, Encargado de Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática, Mantenimiento de Redes y Soporte Técnico Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna o • R-0005 Informe • R-0446 Especificación de Servidor Lógico (alta / actualización / baja)

ENTRADA	SUBPROCESO 1: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS (SIAP, REDES, VOIP, DNS, CORREO ELECTRÓNICO Y OTROS), SEGURIDAD E INFRAESTRUCTURA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna o • R-0005 Informe o • R-0441 Solicitud de Equipo 	<p>Administración (Instalación física, revisión, configuración y/o actualización) de Servidores / Equipo Físico</p> <p>Responsable: Encargado de Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe o • R-0433 Especificación de Equipo (nuevo o actualizado)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0448 Frecuencia de Backup 	<p>Gestión de Respaldos de Información (Backups), Base de Datos y Sistemas en producción</p> <p>Responsable: Administrador de Base de Datos, Encargado de Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática, Analista de Sistemas Informáticos y Prof. en Desarrollo de Sistemas.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información.</p> <p>Frecuencia: Diario y a requerimiento (Proceso automático si corresponde).</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe mensual
<ul style="list-style-type: none"> • Logs o bitácoras de equipos o servidores, o • R-0005 Informe (del área o unidad solicitante) 	<p>Monitoreo de TIC's (Accesos, seguridad SIAP, Nextcloud, Correo institucional, VoIP, SGC y otros)</p> <p>Responsable: Encargado de Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información.</p> <p>Frecuencia: Diario y a requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de acciones tomadas a requerimiento

ENTRADA	SUBPROCESO 2. DESARROLLO DE SOFTWARE E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico o ● R-0001 Acta de Reunión o ● R-0004 Comunicación Interna o ● R-0005 Informe 	<p>Análisis, Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información</p> <p>Responsable: Analista de Sistemas Informáticos y Profesional en Desarrollo de Sistemas. Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0001 Acta de Reunión o ● R-0004 Comunicación Interna o ● R-0005 Informe ● R-0434 Especificación de Requisitos o ● R-0478 Documento de Análisis y Diseño ● Historial de actividades GitLab (Gestor de Versión de Código Fuente)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0001 Acta de Reunión o ● R-0477 Casos de Prueba (verificados) ● R-0004 Comunicación interna o ● Historial de actividades GitLab (Gestor de Versión de Código Fuente) 	<p>Pruebas de funcionalidad, Testing y capacitación</p> <p>Responsable: Analista de Sistemas Informáticos, Prof. en Desarrollo de Sistemas, Adm. de Base de Datos, Técnico en Sistemas Informáticos, Mantenimiento de Redes y Soporte Técnico, Analista Informático, Operador II en Sistemas y Mantenimiento, Área y/o Unidad Solicitante. Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna o ● R-0005 Informe de conclusión de Desarrollo y solicitud de conformidad del área o unidad solicitante ● R-0001 Acta de Reunión o ● R-0951 Lista de Asistencia para Capacitación Interna (si corresponde)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0001 Acta de Reunión o ● R-0951 Lista de Asistencia para Capacitación Interna (si corresponde) ● R-0004 Comunicación Interna o ● R-0005 Informe de Conformidad del Área o Unidad solicitante 	<p>Implementación del Sistema o Puesta en Producción</p> <p>Responsable: Analista de Sistemas Informáticos, Profesional en Desarrollo de Sistemas, Administrador de Base de Datos Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna o ● R-0005 Informe de Puesta en Producción o ● R-0445 Especificación de Sistemas (actualizada)

ENTRADA	SUBPROCESO 2. DESARROLLO DE SOFTWARE E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0001 Acta de Reunión o • Correo Electrónico o • R-0005 Informe o • R-0004 Comunicación Interna 	<p>Análisis, Diseño y Desarrollo de Actualizaciones en los Sistemas de Información</p> <p>Responsable: Analista de Sistemas Informáticos, Profesional en Desarrollo de Sistemas, Analista Informático, Operador II en Sistemas y Mantenimiento.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Historial de actividades GitLab (Gestor de Versión de Código Fuente) • R-0005 Informe (solicitando la conformidad del trabajo realizado) o • R-0004 Comunicación Interna (solicitando la conformidad del trabajo realizado) o • R-0001 Acta de Reunión (solicitando la conformidad del trabajo realizado) o • Correo electrónico (solicitando la conformidad del trabajo realizado)
<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico (de conformidad del trabajo realizado) o • R-0001 Acta de Reunión (de conformidad del trabajo realizado) o • R-0004 Comunicación Interna o • R-0005 Informe (de conformidad del trabajo realizado) 	<p>Implementación de la actualización de los Sistemas</p> <p>Responsable: Analista de Sistemas Informáticos, Profesional en Desarrollo de Sistemas, Analista Informático u Operador II en Sistemas y Mantenimiento.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Manual de usuario (si corresponde) o • Historial de actividades GitLab (Gestor de Versión de Código Fuente)

ENTRADA	SUBPROCESO 3. MANTENIMIENTO Y SOPORTE TICS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0443 Cronograma de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Equipos 	<p style="text-align: center;">A1</p> <p>Mantenimiento Preventivo / Correctivo Hardware y Software</p> <p>Responsable: Mantenimiento de Redes y Soporte Técnico, Técnico en Sistemas Informáticos, Analista Informático, Operador II en Sistemas y Mantenimiento, Encargado de Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información o Director de Operaciones o Administrador de Puerto Arica.</p> <p>Frecuencia: Según cronograma y a requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna y/o ● Correo Electrónico ● R-0435 Formulario de Mantenimiento y Soporte Técnico ● R-0444 Censo Informático ● R-0005 Informe (anual)
<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de Soporte Técnico en el SGC o ● Llamada telefónica o verbalmente ● Correo Electrónico o ● R-0435 Formulario de Mantenimiento y Soporte Técnico o ● R-0004 Comunicación Interna 	<p style="text-align: center;">A2</p> <p>Soporte Técnico (Solución a problemas de Software, Hardware, Ofimáticos, Comunicaciones y otros)</p> <p>Responsable: Mantenimiento de Redes y Soporte Técnico, Técnico en Sistemas Informáticos, Operador II en Sistemas y Mantenimiento, Analista Informático (Arica).</p> <p>Liberación: Servidor Público solicitante.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Soporte Técnico SGC o ● R-0435 Formulario de Mantenimiento y Soporte Técnico

ENTRADA	SUBPROCESO 3. MANTENIMIENTO Y SOPORTE TICS	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0437 Formulario de inclusión y/o Modificación de Datos ● R-0004 Comunicación Interna (Solicitud de Verificación/Actualización) o ● R-0409 Formulario de Registro de Uso y Control de Telefonía o ● Correo electrónico (actualizaciones en la página web) o ● R-0549 Formulario Modificación de Datos en Sistema SIAP 	A3	<p>Verificación/Actualización de Información en Sistemas (Página web, SIAP, SIP, SGC y otros)</p> <p>Responsable: Analista de Sistemas Informáticos, Mantenimiento de Redes y Soporte Técnico, Técnico en Sistemas Informáticos, Analista Informático, Operador II en Sistemas y Mantenimiento, Encargado de Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información/ Director, Administrador Puerto Arica.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0437 Formulario de inclusión y/o Modificación de Datos ● Correo electrónico o ● R-0004 Comunicación Interna o ● R-0005 Informe o ● R-0549 Formulario Modificación de Datos en Sistema SIAP
<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de Accesos a Sistemas en el SGC <p>Para designaciones o cambios</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0711 Resolución Administrativa ● R-0007 Memorándum ● R-0700 Contratos o ● Acuerdo de Pasantía o Acuerdo de Trabajo Dirigido <p>Para desvinculaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0888 Formulario de desvinculación con la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia ● Correo electrónico (Para el caso de modificaciones y bajas URH) 	A4	<p>Administración de Usuarios en los Servicios (SIAP, Nextcloud, Correo institucional, VolP, SGC entre otros)</p> <p>Responsables: Encargado de Redes Comunicaciones y Seguridad, Profesional en Desarrollo de Sistemas, Analista de Sistemas Informáticos, Mantenimiento de Redes y Soporte Técnico, Técnico en Sistemas Informáticos. Recursos humanos</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información.</p> <p>Frecuencia: A solicitud.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0438 Lista de accesos o ● Lista de Solicitudes en el SGC (Verificado)



ENTRADA	SUBPROCESO 3. MANTENIMIENTO Y SOPORTE TICS	SALIDA
<p>Casos de requerimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Soporte Técnico en el SGC <p>Casos de desvinculación</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0888 Formulario de desvinculación con la Administración de Servicios Portuarios - Bolivia 	<p>Backup de información generada por servidores públicos (usuarios)</p> <p>Responsable: Encargado de Redes Comunicaciones y Seguridad, Mantenimiento de Redes y Soporte Técnico, Técnico en Sistemas Informáticos.</p> <p>A5 Operador II en Sistemas y Mantenimiento, Analista Informático (Arica).</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información / Director de Operaciones, Administrador Puerto Arica.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.</p>	<p>Casos de requerimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Soporte Técnico en el SGC • R-0435 Formulario de mantenimiento y Soporte Técnico <p>Casos de desvinculación</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0888 Formulario de desvinculación con la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia firmado para la Baja en Sistemas y Servicios

INDICADOR GESTIÓN DE SISTEMAS Y TIC'S

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P201.01	Administración de Servicios Data Center (SIAP, Redes, VOIP, DNS, Correo Electrónico entre otros) Seguridad e Infraestructura	Administración de Servidores Lógico	100%	Cálculo
		Administración de Servidores	100%	Cálculo
		12 Informes de Monitoreo de Backups Base de datos e información de sistemas	12 Informes	Cumplimiento
		Monitoreo de TIC's	100%	Cálculo
4 P201.03	Desarrollo / actualización de servicios en línea para intercambio de información con entidades externas (a solicitud de las partes interesadas) (Proyecto de Gobierno Electrónico Intercambio de Datos Interinstitucional)	Atención de requerimiento de Servicios Web	100%	Cálculo
4.P201.02	Administración, Mantenimiento y Soporte de TIC's	Mantenimiento Preventivo / Correctivo según plan de Mantenimiento	100%	Cálculo
		Soporte Técnico	100%	Cálculo
		Administración de Accesos a los servicios	100%	Cálculo
		Backup de Información del Personal	100%	Cálculo
		Verificación - Actualización de información en sistemas	100%	Cálculo



 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2023	5/10-2023	Página 50 de 100
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B				

ANEXOS

- R-0409 Formulario de Registro de Uso y Control de Telefonía
- R-0433 Especificación de Equipo
- R-0434 Especificación de Requisitos
- R-0435 Formulario de Mantenimiento y Soporte Técnico
- R-0437 Formulario de inclusión y/o Modificación de Datos
- R-0438 Lista de Accesos
- R-0441 Solicitud de Equipo
- R-0442 Solicitud de Servidor Lógico
- R-0443 Cronograma de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Equipos
- R-0444 Censo Informático
- R-0445 Especificación de Sistemas
- R-0446 Especificaciones de Servidor Lógico
- R-0448 Frecuencia de Backup
- R-0477 Casos de Prueba
- R-0478 Documento de Análisis y Diseño



17 PRO-202 GESTIÓN DE ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Describir cómo se realiza la dirección y control del proceso de gestión de asesoría y representación jurídica.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis y criterio Jurídico para emisión de informes. 2. Elaboración de Resoluciones Administrativas. 3. Representación y seguimiento de Procesos Judiciales. 4. Elaboración de Contratos y Resoluciones Administrativas de Adjudicación. 5. Elaboración de Convenios y/o Acuerdos Interinstitucionales. 6. Revisión Legal de la propuesta de creación o modificación de normativa interna. 	<ol style="list-style-type: none"> a) Informes Jurídicos. b) Proyectos de Resoluciones Administrativas. c) Contratos. d) Proyectos de Normativa Jurídica. e) Convenios. f) Documentación histórica de la ASP-B almacenada, custodiada y organizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Asuntos Jurídicos
ENTRADA	SUBPROCESO 1. ANÁLISIS Y CRITERIO LEGAL PARA EMISIÓN DE INFORMES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Técnico sustentado, con antecedentes de acuerdo a lo requerido • R-0004 Comunicación Interna • R-0006 Instructivo o • Instrucción verbal de la MAE • R-0713 Matriz de Requisitos Legales 	<p>Realización del análisis y criterio Jurídico</p> <p>Responsable: Responsable de Procesos Judiciales, Abogado en Análisis Legal, Abogado de Gestión Legal</p> <p>Liberación: Director de Asuntos Jurídicos.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: No Aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Jurídico

ENTRADA	SUBPROCESO 2. ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Técnico sustentado, con antecedentes de acuerdo a lo requerido ● R-0004 Comunicación Interna de acuerdo a lo precisado y/o ● R-0006 Instructivo y/o ● Instrucción verbal de la MAE 	<p>Elaboración de Informe Jurídico y proyecto de Resolución Administrativa (según corresponda)</p> <p>A1 Responsable: Abogado en Análisis Legal, Abogado de Gestión Legal. Liberación: Director de Asuntos Jurídicos. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Jurídico ● R-0711 Resolución Administrativa (proyecto)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Jurídico ● R-0711 Resolución Administrativa (proyecto) 	<p>Aprobación de Resolución Administrativa (R.A.)</p> <p>A2 Responsable: Abogado en Análisis Legal, Abogado de Gestión Legal, Director de Asuntos Jurídicos. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0711 Resolución Administrativa (aprobada)

ENTRADA	SUBPROCESO 3. REPRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS JUDICIALES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0705 Registro de Seguimiento de Procesos Penales y/o ● R-0706 Registro de Seguimiento de Procesos Civiles y/o ● R-0707 Registro de Seguimiento de Procesos Coactivos 	<p>Seguimiento y continuidad a procesos judiciales</p> <p>A1 Responsable: Responsable de Procesos Judiciales / Procurador. Liberación: Responsable de Procesos Judiciales / Director de Asuntos Jurídicos. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento de Tramitación a procesos Extrajudiciales y Judiciales y normativa vigente aplicable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe del Estado del Proceso (si corresponde) ● Notificación externa de Juzgados ● Carpeta de cada proceso numerado (patrocinio) ● Memoriales

ENTRADA	SUBPROCESO 3. REPRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS JUDICIALES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0705 Registro de Seguimiento de Procesos Penales y/o • R-0706 Registro de Seguimiento de Procesos Civiles y/o • R-0707 Registro de Seguimiento de Procesos Coactivos • Carpeta de cada proceso numerado 	<p>Registro y/o actualización de los Sistema de Control Externo</p> <p>Responsable: Responsable de Procesos Judiciales/Procurador.</p> <p>Liberación: Responsable de Procesos Judiciales/Director de Asuntos Jurídicos.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Normativa vigente aplicable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de Trámites Judiciales • Reporte a la contraloría (normativa) Registros de Procesos Judiciales (CONTROLEG) • Reporte a la Procuraduría General del Estado (según normativa) en Sistema de Registro Obligatorio de Procesos del Estado (ROPE) actualizado • Registro en sistema RPEM de la OFEP
ENTRADA	SUBPROCESO 4. ELABORACIÓN DE CONTRATOS Y RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DE ADJUDICACIÓN	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0008 Hoja de Ruta, con antecedentes • R-0713 Matriz de Requisitos Legales (si corresponde) 	<p>Revisión de la documentación Jurídica y elaboración de Contratos o Resoluciones Administrativas de Adjudicación</p> <p>Responsable: Abogado en Gestión Legal.</p> <p>Liberación: Director de Asuntos Jurídicos.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: D.S. 0181 de 28 de junio de 2009 y demás normativa conexas.</p>	<p>En caso de Contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0700 Contrato Elaborado o • R-0005 Informe Jurídico (en caso de rechazo o contrato modificadorio) <p>En caso de Resolución Administrativa de Adjudicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0711 Resolución elaborada y/o • R-0005 Informe Jurídico
<ul style="list-style-type: none"> • R-0700 Contrato Elaborado (adhesión) o • R-0711 Resolución Administrativa • R-0008 Hoja de Ruta, con antecedentes 	<p>Remisión de Contrato o Resolución Administrativa de Adjudicación para firma de la Autoridad correspondiente</p> <p>Responsable: MAE, RPCD, RPCE y RPC.</p> <p>Liberación: MAE, RPCD, RPCE y RPC.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: D.S. 0181 de 28 de junio de 2009 y demás normativa conexas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0700 Contrato firmado o • R-0711 Resolución Administrativa aprobada

ENTRADA	SUBPROCESO 4. ELABORACIÓN DE CONTRATOS Y RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DE ADJUDICACIÓN	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0700 Contrato firmado 	<p>Registro de Contrato en Contraloría</p> <p>Responsable: Abogado de Gestión Legal. Liberación: MAE, RPC, RPCD y RPCE. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: RE/CE -036 Reglamento para el Registro, Reporte y Remisión de Contratos (Contraloría).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Reporte Resumen, emitido por el Sistema de Contratos de la CGE ● R-0002 Carta Externa de remisión al Sub Contralor de Servicios Legales de la CGE
ENTRADA	SUBPROCESO 5. ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y/O ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Técnico sustentado, con antecedentes de acuerdo a lo requerido. ● R-0004 Comunicación Interna de Solicitud, ● R-0006 Instructivo ● Instrucción verbal de la MAE, o ● Nota externa de solicitud 	<p>Elaboración de Informe Jurídico y Proyecto de Convenio y/o Acuerdo</p> <p>Responsable: Abogado en Análisis Legal/Abogado en Gestión Legal. Liberación: Director de Asuntos Jurídicos. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento para la Suscripción de Convenios y/o Acuerdos de Cooperación Interinstitucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Jurídico ● R-0712 Convenio o ● Convenio Externo o ● Acuerdo ● R-0008 Hoja de Ruta con antecedentes remite a la MAE
ENTRADA	SUBPROCESO 6. REVISIÓN JURIDICA DE LA PROPUESTA DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE NORMATIVA INTERNA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación interna, ● R-0005 Informe Técnico, con antecedentes y documentación de sustento 	<p>Elaboración de Informe Jurídico y Proyecto de Resolución Administrativa de Aprobación</p> <p>Responsable: Abogado en Análisis Legal/Director de Asuntos Jurídicos. Liberación: Director de Asuntos Jurídicos/Responsable de Procesos Judiciales. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normativa vigente aplicable.</p>	<p>En caso de aprobación</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Jurídico ● R-0711 Resolución Administrativa (proyecto) o ● R-0710 Resolución de Directorio (proyecto) <p>En caso de rechazo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna de rechazo ● R-0008 Hoja de Ruta (proveído)

INDICADOR GESTIÓN DE ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P202.01	Análisis y Criterio Legal para emisión de Informes	Informes Jurídicos	100%	Cálculo
4.P202.02	Proyección de Resoluciones Administrativas	Resoluciones Administrativas	100%	Cálculo
4.P202.03	Seguimiento y defensa dentro los procesos iniciados por y en contra de la ASP-B	Presentación de Memoriales	100%	Cálculo
4.P202.04	Elaboración de Contratos Administrativos	Contratos Administrativos Elaborados	100%	Cálculo
N/A	Subproceso 4 Elaboración de Resoluciones Administrativas de Adjudicación	Resoluciones Administrativas Elaboradas	100%	Cálculo
4.P202.05	Elaboración de Convenios Interinstitucionales	Convenios y/o Acuerdos Interinstitucionales Elaborados	100%	Cálculo
4.P202.06	Elaboración de Resolución Administrativa de aprobación de Normativa Interna	Resolución Administrativa de aprobación de Normativa Interna	100%	Cálculo

ANEXOS

- R-0700 Contrato Elaborado
- R-0705 Registro de Seguimiento de Procesos Penales
- R-0706 Registro de Seguimiento de Procesos Civiles
- R-0707 Registro de Seguimiento de Procesos Coactivos
- R-0710 Resolución de Directorio
- R-0711 Resolución Administrativa
- R-0712 Convenios
- R-0713 Matriz de Requisitos Legales



18 PRO-203 GESTIÓN FINANCIERA

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Dirigir la gestión pública financiera de la ASP-B, haciendo uso eficiente y eficaz de los recursos públicos, mediante la planificación, coordinación, integración y supervisión del presupuesto inscrito, registro contable de ingresos - gastos y tesorería.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Gestión Contable. a. Impuestos. b. Ingresos. c. Gastos en Puerto. 2. Gestión Presupuestaria. 3. Gestión de Tesorería.	a) Atender gastos emergentes y urgentes. b) Registros contables. c) Registro de Ejecución de Gastos y Recursos C-21 y C-31 d) Formularios de declaración de impuestos. e) Estados financieros. f) Informe de ejecución presupuestaria. g) Modificaciones presupuestarias. h) Informe de tesorería.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Unidad Financiera.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. GESTIÓN CONTABLE	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas y/o proformas • R-0803 Orden de Pago o • R-0840 Orden de Pago de Servicios Generales, según el caso • R-0005 Informe de Conformidad o Informe de Conformidad de Servicios Generales (Alquiler, Servicios Básicos, Limpieza y otros), según el caso • R-0904 Certificación Presupuestaria 	Registro de Transacciones Responsable: Responsable de Contabilidad. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Contabilidad Integrada (RE-SCI) y Norma Básica del Sistema de Contabilidad Integrada (NB-SCI).	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Ejecución de Gastos (SIGEP)
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Ejecución de Gastos (SIGEP) si corresponde • Saldo a nivel auxiliares contables - Auxiliar beneficiario/depositante (SIGEP) • Devengado por categoría programática detallada (SIGEP) (si corresponde) • Rep. de Comprobante de Gasto (si corresponde) • Informe de Auditoria Interna (si corresponde) 	Análisis Financiero Responsable: Responsable de Contabilidad. Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Director Administrativo Financiero. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Contabilidad Integrada (RE-SCI).	<ul style="list-style-type: none"> • Asientos Manuales SIGEP o R-0005 Informe correspondiente

ENTRADA	SUBPROCESO 1. GESTIÓN CONTABLE	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo de Cierre de los Estados Financieros (Presupuestario, Tesorería y Contable), emitido por el MEFP y de Gerencia Ejecutiva de la ASP-B • R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva para elaboración de Estados Financieros Trimestrales • Estado de Ejecución Presupuestaria de Gastos (SIGEP) • Estado de Ejecución de Presupuesto de Recursos (SIGEP) • Saldos a nivel de auxiliares contables (SIGEP) • R-0005 Informe de la Unidad Administrativa (UAD), que contenga el resumen de activos fijos por grupo contable y estado de cuenta del activo intangible y almacenes • R-0005 Informe de la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ) detallando los procesos judiciales, para los Estados Financieros anuales 	A3	<p>Elaboración de Estados Financieros</p> <p>Responsable: Responsable de Contabilidad. Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Director Administrativo Financiero. Frecuencia: Cuatro (4) trimestrales, dos (2) semestrales y un (1) anual, al cierre de gestión en SIGEP. Procedimiento: Norma Básica del Sistema de Contabilidad Integrada (NB-SCI) y el Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada (RE-SCI).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Balance General (SIGEP) • Estado de Recursos y Gastos Corrientes (SIGEP) • Estado de Cambios en el Patrimonio Neto (SIGEP) • Cuenta Ahorro-Inversión-Financiamiento (SIGEP) • Estado del Flujo de Efectivo (SIGEP) • Notas a los Estados Financieros
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto orgánico de la ASP-B • Instructivo de cierre de los Estados Financieros (Presupuestario, Tesorería y Contable), emitido por el MEFP • R-0004 Comunicación Interna de remisión de EEFF a Gerencia Ejecutiva • Reglamento para la elaboración y presentación de Estados Financieros (MEFP) • Informe de confiabilidad emitido por la Unidad de Auditoría Interna • Informe de Auditoría Externa a los Estados Financieros 	A4	<p>Aprobación y remisión de los Estados Financieros (E EFF)</p> <p>Responsable: Responsable de Contabilidad. Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Director Administrativo Financiero. Frecuencia: Anual al cierre de gestión en el SIGEP. Procedimiento: Norma Básica del Sistema de Contabilidad Integrada (NB-SCI) y el Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada (RE-SCI).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0710 Resolución del Directorio de aprobación de E EFF • R-0002 Carta Externa - Remisión de los Estados Financieros, documentación a la Contraloría General de Estado y al MEFP • Remisión de los Estados Financieros al MEFP con firma digital mediante el SIGEP



ENTRADA	SUBPROCESO 1.1. IMPUESTOS		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> Resoluciones Normativas de Directorio del Servicio de Impuestos Nacionales (si corresponde) R-0988 Control de Recepción de Facturas Facturas y/o recibos de cargos a rendir del Fondo Rotativo y Caja Chica Facturas y/o recibos de registro de Ejecución de Gastos Factura, Registro de ejecución de gastos (Registro de Ejecución de Gastos C-31 SIGEP) y anexos (si corresponde), para bancarización 	A1	<p>Relevamiento de información impositiva</p> <p>Responsable: Contador de Impuestos. Liberación: Contador de Impuestos. Frecuencia: Mensual / Anual (Bancarización). Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> R-0910 Registro de Compras y Ventas (RCV) RCV en formato SIAT para envío al SIN R-0911 Retenciones impositivas R-0004 Comunicación Interna solicitando fondos para pago de retenciones impositivas Registro auxiliar – compras mayores a Bs.- 50.000,00.- (en caso de Bancarización)
<ul style="list-style-type: none"> R-0910 Libro de Compras y Ventas (LCV) RCV en formato SIAT para envío al SIN Reporte "Estado de Recursos y Gastos Corrientes" (SIGEP) R-0911 Retenciones impositivas R-0004 Comunicación Interna solicitando fondos para pago de retenciones impositivas si corresponde Planilla Tributaria SIGMA y/o SIGEP emitido por la Unidad de Recursos Humanos Registro auxiliar – compras mayores a Bs.- 50.000,00.- (en caso de Bancarización) 	A2	<p>Realización de las declaraciones juradas y envío de información</p> <p>Responsable: Contador de impuestos. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: Mensual / anual (Bancarización). Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Constancia de presentación RCV IVA – mensual Declaraciones Juradas de Impuestos mensuales presentados R-0005 Informe tributario mensual Constancia de presentación de la Bancarización de forma anual Archivo de documentación impositiva
ENTRADA	SUBPROCESO 1.2. INGRESOS		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> R-0005 Informe con la Conciliación Bancaria R-0004 Comunicación Interna con R-0615 Acta de Entrega de Reportes SIAP, (CD adjunto) R-0005 Informe de Recaudación de Ingresos R-0005 Informe de Cobros y Regularización si corresponde 	A1	<p>Análisis de la base de datos y de los Informes</p> <p>Responsable: Contador de Ingresos. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Tesorería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> R-0909 Clasificación de Recursos

ENTRADA	SUBPROCESO 1.2. INGRESOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0909 Clasificación de Recursos 	<p>Registro de Recursos en el Sistema SIGEP mediante comprobantes (C-21's SIP y CIP, C-31's SIP y CIP)</p> <p>Responsable: Contador de Ingresos, Responsable de Contabilidad. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Tesorería</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Estado de ejecución de presupuesto de recursos (Mensual) (SIGEP) ● Estado de ejecución de presupuesto de recursos (Acumulado) (SIGEP)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe de los recursos abonados a la cuenta Única del Tesoro u otras cuentas de la Administración de Servicios Portuarios - Bolivia (ASP-B) 	<p>Análisis del informe y documentación remitida para el registro de comprobante de recursos C-21, por concepto de otros ingresos.</p> <p>Responsable: Contador de Ingresos. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Tesorería</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Estado de ejecución de presupuesto de recursos (SIGEP)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe ● R-0002 Carta externa a la Dirección de Contabilidad Fiscal, dependiente del MEFP (si corresponde) 	<p>Remisión de Documentación al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP)</p> <p>Responsable: Contador de Ingresos. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Tesorería</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Conciliación de recursos en el (SIGEP)
<ul style="list-style-type: none"> ● Nota Externa de OCE de solicitud de devolución de recursos ● Requisitos establecidos en el Reglamento de Administración, Manejo y Disposición de Fondos Recibidos en Custodia 	<p>Devolución de recursos al OCE</p> <p>Responsable: Contador de Ingresos. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento de Administración, Manejo y Disposición de Fondos Recibidos en Custodia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de Ejecución de Gastos C-31, SIP o CIP ● R-0005 Informe de devolución de recursos ● R-0002 Carta Externa dirigida al MEFP- Dirección de Programación de Operaciones de Tesoro



ENTRADA	SUBPROCESO 1.3. GASTOS EN PUERTOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de descargo de Gastos de funcionamiento y/o Gate out • Facturas o Notas de venta • Notas de Crédito • R-0005 Informe de Conformidad por Gate out • R-0530 Orden de Pago. • R-0529 Comprobantes de Egreso. • Reporte del Tipo de Cambio • R-0574 Ejecución Presupuestaria de Remesas • R-0516 Histórico de Descargos y Remesas Gastos de Funcionamiento y Gate out • R-0004 Comunicación Interna de la DOP de descargo y/o de conformidad por gastos de funcionamiento o Gate out 	<p>Asignación, reposición y cierre de gastos de funcionamiento y Gate Out</p> <p>Responsable: Responsable de Contabilidad y Técnico Contable.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Director Administrativo Financiero.</p> <p>Frecuencia: Mensual y a requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Reglamento de Fondos en Avance y Fondo Rotativo, Manual de Procedimientos de Puerto Arica y Manual de Procedimientos Administrativos de Otros Puertos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación Presupuestaria SIGEP • R-0908 Consolidado de Ejecución Presupuestaria del Gasto • Registro de Ejecución de Gastos C-31 de Gastos de funcionamiento o Gate out • Solicitud de compra de divisas al BCB (si corresponde) • R-0005 Informe mensual de Pago a los Operadores Portuarios y gastos de funcionamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Detalle de Aplicación de Tarifas • Facturas del Operador Portuario • R-0517 Resumen General • R-0005 Informe de Certificación de Faenas (Puerto), Informe de Conformidad (Dirección de Operaciones DOP) 	<p>Pago a los Operadores Portuarios en el Exterior del País</p> <p>Responsable: Técnico Contable.</p> <p>Liberación: Responsable de Contabilidad, Jefe de Unidad Financiera y Director Administrativo Financiero.</p> <p>Frecuencia: Mensual y a requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Contabilidad Integrada (RE-SCI), Manual de Procedimiento de Pago al Operador Portuario, Manual de Procedimiento de Nominación y Pago por Manipulación de Carga en Tránsito por Puertos Peruanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación Presupuestaria SIGEP • Registro de Ejecución de Gastos C-31 de Pago al Operador Portuario • Solicitud de compra de divisas al BCB • R-0005 Informe mensual de Pago a los Operadores Portuarios y gastos de funcionamiento

ENTRADA	SUBPROCESO 2. GESTIÓN PRESUPUESTARIA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Directrices y Clasificadores Presupuestarios, aprobado para cada gestión fiscal • POA (en vigencia) • Carta del MEFP (Formulación anteproyecto de presupuesto) 	<p style="text-align: center;">A1</p> <p>Formulación del anteproyecto de Presupuesto</p> <p>Responsable: Encargado de Presupuesto. Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Director Administrativo Financiero. Frecuencia: Anual (Tercer trimestre). Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Presupuesto (RE-SP) y Manual de Procedimientos de Presupuestos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Formulación del anteproyecto de presupuesto y presupuesto institucional plurianual ajustado a la DCGPP
<ul style="list-style-type: none"> • R-0912 Solicitud de Certificación Presupuestaria para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios 	<p style="text-align: center;">A2</p> <p>Certificación presupuestaria de bienes y servicios</p> <p>Responsable: Encargado de Presupuesto. Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Dirección Administrativa Financiera. Frecuencia: A requerimiento de acuerdo a la Programación anual. Procedimiento: Norma Básica del Sistema de Presupuesto, Reglamento Especifico del Sistema de Presupuestos y Manual de Procedimientos de Presupuestos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Ejecución de Gastos C-31 SIGEP • R-0904 Certificación Presupuestaria (manual)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de solicitud de Modificación Presupuestaria del área o unidad organizacional correspondiente 	<p style="text-align: center;">A3</p> <p>Modificaciones Presupuestarias: Presupuesto Adicional, Interinstitucional e Intrainstitucional</p> <p>Responsable: Encargado de Presupuesto. Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Dirección Administrativa Financiera. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento de Modificaciones Presupuestarias aprobado con Decreto Supremo N° 3607 de 27 de junio de 2018 y Ley del Presupuesto General del Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Técnico para la remisión a Dirección de Asuntos Jurídicos



ENTRADA	SUBPROCESO 2. GESTIÓN PRESUPUESTARIA	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva Convenio de Compromisos ● R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva referente al POA ● Carta del MEFP ● Guía emitida por la Dirección General de Planificación dependiente del MEFP para los reportes financieros 	A4	<p>Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria</p> <p>Responsable: Encargado de Presupuesto. Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Dirección Administrativa Financiera. Frecuencia: Mensual y Trimestral. Procedimiento: Ley del Presupuesto General del Estado, Ley Financiera, Reglamento Especifico del Sistema de Presupuesto, Manual de Procedimientos de Presupuestos y Convenio de Compromisos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe mensual y trimestral de los Indicadores Financieros y la Ejecución Presupuestaria de Recursos y Gastos en cumplimiento al Convenio de Compromisos Vigente ● R-0005 Informe mensual de la ejecución presupuestaria de gastos de las áreas y sus operaciones programadas en el POA ● R-0002 Carta Externa con el Reporte de Ejecución mensual de Ingresos y Gastos

ENTRADA	SUBPROCESO 3. GESTIÓN DE TESORERÍA	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto aprobado para la gestión fiscal en el SIGEP ● Documento Normativo del MEFP para la programación inicial del PACC (si corresponde) 	A1	<p>Seguimiento de la ejecución al Plan Anual de Cuotas de Caja (PACC)</p> <p>Responsable: Encargado de Tesorería. Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Director Administrativo Financiero. Frecuencia: Una (1) programación inicial de apertura y tres (3) reprogramaciones en la gestión (trimestral) según instructivo y normativa Procedimiento: Manual de Procedimiento de Tesorería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Programación de PACC en el SIGEP (a requerimiento)

ENTRADA	SUBPROCESO 3. GESTIÓN DE TESORERÍA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Apertura de Fondo Rotativo y Fondo Fijo (Caja Chica) • R-0005 Informe Legal • R-0711 Resolución Administrativa • R-0007 Memorándum de Designación de Responsable de Manejo de Fondo Rotativo • R-0902 Formulario de solicitud de Fondos en Avance y Fondo Rotativo 	<p>A2</p> <p>Apertura, reposición y cierre del Fondo Rotativo en el SIGEP</p> <p>Responsable: Encargado de Tesorería. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: Trimestral, anual y a requerimiento Procedimiento: Norma Básica del Sistema de Tesorería (NB-ST), Reglamento Específico de Tesorería, Reglamento de Caja Chica y Reglamento de Fondos en Avance y Fondo Rotativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de solicitud de recursos • Solicitud de Gasto/Cargo a Rendir (SIGEP) • Emisión de cheque al área solicitante • R-0903 Formulario de Rendición de Cuentas • R-0005 Informe de Cierre del Fondo Rotativo (anual)
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución Administrativa de Responsable del Manejo de caja chica (Apertura) • R-0007 Memorándum de designación de responsable del Manejo de caja chica • R-0964 Formulario de control de solicitud de fondos de caja chica – Recursos entregados 	<p>A3</p> <p>Apertura, reposición y cierre de Caja Chica en el SIGEP</p> <p>Responsable: Encargado de Tesorería. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento de Administración de Caja Chica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0965 Formulario de Descargo de Fondos de Caja Chica - Recursos Entregados • R-0966 Formulario de Control - Detalle de Descargos de Fondos de Caja Chica • R-0916 Arqueo de Caja Chica (Sorpresivo y Cierre) • Emisión de Cheque al servidor público responsable de manejo de Caja Chica • R-0004 Comunicación Interna de Reposición de Caja Chica • R-0005 Informe de Rendición final de Caja Chica
<ul style="list-style-type: none"> • Extractos bancarios (De la Banca Privada) • Libretas (SIGEP) • Libro Mayor (SIGEP) 	<p>A4</p> <p>Conciliación de cuentas bancarias fiscales y libreta en la CUT</p> <p>Responsable: Encargado de Tesorería. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Tesorería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliaciones de cuentas bancarias fiscales y cuenta única del tesoro • R-0005 Informe mensual de conciliaciones bancarias



ENTRADA	SUBPROCESO 3. GESTIÓN DE TESORERÍA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> Boleta de garantía (entidades externas) (si corresponde) 	<p>Custodia y Administración de títulos y valores</p> <p>Responsable: Encargado de Tesorería. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Tesorería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> R-0905 Registro Digital de Boletas de Garantía en Custodia
<ul style="list-style-type: none"> Reporte mensual de ingresos y gastos del SIGEP Nota externa del MEFP, solicitud de información del Flujo de Caja a través del sistema SIET (vigente) 	<p>Flujo de Caja en el SIET (Sistema de Información Estadística Territorial)</p> <p>Responsable: Encargado de Tesorería. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: Manual del Usuario de Entidades – SIET.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reporte OEC de gastos Reporte OEC de ingresos Reporte de caja y bancos Reporte de Flujo de Caja R-0002 Carta externa dirigido a la Dirección General de Administración y Finanzas Territoriales dependiente del MEFP

INDICADOR GESTIÓN FINANCIERA

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P203.01	Gestión Contable	4 Estados Financieros emitidos y presentados.	4 Estados Financieros	Cumplimiento
		Implantación de Recomendaciones y Observaciones de Auditorías Interna y Externa.	100%	Cálculo
		62 Formularios obligatorios declarados y presentados	62 Formularios	Cumplimiento
		4 Informes trimestrales sobre la cantidad de documentación física archivada, de acuerdo a la normativa establecida	4 informes	Cumplimiento
4.P203.02	Gestión Presupuestaria	1 Anteproyecto de Presupuesto gestión 2024	1 Anteproyecto de Presupuesto	Cumplimiento
		Atender todas las solicitudes de Modificaciones Presupuestarias	100%	Cálculo
		12 Informes mensuales y 4 trimestrales de la Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto de Recursos y Gastos.	16 informes	Cumplimiento
4.P203.03	Gestión de Tesorería	1 Registro Inicial del Plan Anual de Cuotas de Caja (PACC) y 3 reprogramaciones trimestrales.	4 informes	Cumplimiento
		12 informes de las Conciliaciones Bancarias.	12 informes	Cumplimiento
		12 Comunicaciones Externas al MEFP sobre el Flujo de Caja de la ASP-B registrado en SIET.	12 Comunicaciones Externas	Cumplimiento



 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UJO-001	R.A. N° 63/2023	5/10-2023	Página 66 de 100
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B				

ANEXOS

- R-0902 Formulario de Solicitud de Fondos en Avance y Fondo Rotativo
- R-0903 Formulario de Rendición de Cuentas
- R-0904 Certificación Presupuestaria
- R-0905 Registro Digital de Boletas de Garantía en Custodia
- R-0908 Consolidado de Ejecución Presupuestaria del Gasto
- R-0909 Clasificación de Recursos
- R-0910 Registro de Compras y Ventas (RCV)
- R-0911 Retenciones Impositivas
- R-0912 Solicitud de Certificación Presupuestaria para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios
- R-0916 Arqueo de Caja Chica (Sorpresivo y Cierre)
- R-0964 Formulario de Control de Solicitud de Fondos de Caja Chica - Recursos Entregados
- R-0965 Formulario de Descargo de Fondos de Caja Chica - Recursos Entregados
- R-0966 Formulario de Control - Detalle de Descargos de Fondos de Caja Chica
- R-0988 Control de Recepción de Facturas



19 PRO-204 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROPOSITO DEL PROCESO		
Describir cómo se realiza la dirección y control del proceso de Gestión del Talento Humano.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LIDER DEL PROCESO
1. Dotación de Personal. 2. Evaluación de Desempeño. 3. Movilidad de Personal. 4. Capacitación Productiva (Programadas y no Programadas) 5. Registro.	a) Personal incorporado b) Informe de Evaluación de Desempeño. c) Memorándum d) Plan de Capacitación y Desarrollo e) Ficha de Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo Financiero. • Jefe Unidad de Recursos Humanos.
ENTRADA	SUBPROCESO 1: DOTACIÓN DE PERSONAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Currículum documentado • R-0880 Cuadro de Evaluación Curricular • R-1104 Control File de Personal Permanente o • R-1105 Control File de Personal Eventual 	Incorporación de Personal Responsable: Analista de Administración de Personal, Jefe Recursos Humanos. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Especifico de Administración de Personal (RE-SAP), Manual de Procedimiento de Contratación de Personal Eventual y Manual de Procedimiento para el Cumplimiento Oportuno de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas (MPCO – DJBR). Nota: Remitir copia digital del R-0007 Memorándum a la UTI, UAD e Inmediato Superior para conocimiento y gestiones correspondientes según Normativa Vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0711 Resolución Administrativa (Directores) • R-0007 Memorándum de designación (Personal con ITEM) • R-0700 Contrato (Personal Eventual o consultor de línea)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0711 Resolución Administrativa (Directores) • R-0007 Memorándum de designación (Personal con ITEM) • R-0700 Contrato (Personal Eventual o consultor de línea) 	Inducción Responsable: Inmediato Superior o Superior Jerárquico (Designado, Cambio de ITEM y Rotación). Liberación: Jefe de Unidad de Recursos Humanos Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Inducción de Personal.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0877 Acta de Inducción



ENTRADA	SUBPROCESO 1. DOTACIÓN DE PERSONAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva 	<p>Plan Operativo Anual Individual (POAI)</p> <p>Responsable: Directores, Jefes de Unidad y Servidores Públicos (en coordinación con la Analista de Administración de Personal - URH)</p> <p>Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva, Directores, Jefes de Unidad y Administradores de Puertos</p> <p>Frecuencia: Anual.</p> <p>Procedimiento: No Aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Técnico ● R-0847 Plan Operativo Anual Individual (POAI) ● R-0711 Resolución Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0711 Resolución Administrativa ● R-0007 Memorándum de designación ● R-0007 Memorándum de agradecimiento ● R-0700 Contrato Administrativo ● R-0002 Carta externa de aceptación de aceptación de renuncia 	<p>Seguridad Social a Corto plazo – Ente gestor de Salud</p> <p>Responsable: Profesional en Seguridad Social.</p> <p>Liberación: Jefe de Recursos Humanos.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● AVC-04 Firmado (Externo) ● AVC-07 (en caso de desvinculación)
<ul style="list-style-type: none"> ● Registro a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo 	<p>Seguridad Social a Largo plazo - Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo</p> <p>Responsable: Profesional en Seguridad Social.</p> <p>Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Formulario de Declaración de Novedades de Ingreso y Retiro - FDNIR firmado por la MAE ASP-B
<ul style="list-style-type: none"> ● Escala Salarial Aprobada (Resolución Ministerial - MEFP) ● R-0846 Documentación adjunta al Proceso de Pago - Planillas de Sueldos 	<p>Remuneración - Sueldos y Salarios</p> <p>Responsable: Analista de Planillas, Auxiliar de Recursos Humanos, Profesional en Seguridad Social y Analista de Administración de Personal</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Recursos Humanos, Director Administrativo Financiero.</p> <p>Frecuencia: Mensual</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Control y Conciliación de las Planillas Salariales y Registros Individuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna de planillas con documentación de respaldo adjunta, Según Normativa Vigente. ● Planilla Mensual de Sueldos y Salarios – SIGEP. ● Otros reportes – SIGEP (si corresponde)

ENTRADA	SUBPROCESO 1. DOTACIÓN DE PERSONAL	SALIDA
<p><u>Subsidio de Prenatal, Natalidad y Lactancia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificado de atención prenatal ● Certificado de Nacimiento del bebé ● Formulario AVC-06 ● Otros documentos (si corresponde) <p><u>Refrigerios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0892 Planilla de Refrigerio Personal ● R-0007 Memorándum (si corresponde) <p><u>Costo de Vida</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte de Asistencia (digital) ● R-0007 Memorándum (si corresponde) <p><u>Estipendio por Pasantías - Trabajo Dirigido</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informes (Mensual de actividades y de conformidad) <p><u>Vacaciones no Utilizadas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informes (URH, UFI y DAJ) ● R-0711 Resolución Administrativa <p><u>Aguinaldo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Instructivos de Aguinaldo de Navidad emitidos por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Prevision Social y por el Ministerio de Economía y Finanzas Publicas ● Guías Operativas (si corresponde) 	A7	<p><u>Subsidio de Prenatal, Natalidad y Lactancia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna ● Planilla de Subsidios – SIGEP ● Otros reportes – SIGEP (si corresponde) ● Planilla de Subsidios en Especie - SEDEM (Externo) ● Boleta de asignaciones familiares – SISUB (Externo) <p><u>Refrigerios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe ● Planilla de Refrigerio – AGETIC (Externo) <p><u>Costo de Vida</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe ● R-0890 Planilla de Costo de Vida – Puerto <p><u>Estipendio por Pasantías, Trabajo Dirigido, etc.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe ● R-0894 Planilla de Asistencia Pasantías - Trabajos Dirigidos <p><u>Vacaciones no Utilizadas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna ● Planilla de Vacaciones no utilizadas – SIGEP ● Otros Reportes – SIGEP (si corresponde) <p><u>Aguinaldo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna ● Planilla de Aguinaldo de Navidad – SIGEP ● Otros reportes – SIGEP (si corresponde)



ENTRADA	SUBPROCESO 2. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Elaboración del Programa de Evaluación de Desempeño incluyendo cronograma de actividades 	<p>A1 Programación de Evaluación del Desempeño</p> <p>Responsable: Analista de Administración de Personal Liberación: Jefe de Recursos Humanos, Director Administrativo Financiero, Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Anual. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0711 Resolución Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> • R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva. 	<p>A2 Ejecución de la Evaluación de desempeño</p> <p>Responsable: Servidores Públicos de la ASP-B, Inmediatos superiores y Comité Evaluador. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva, Jefe Inmediato Superior del servidor público y Comité Evaluador. Frecuencia: Anual. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0929 Informe de Evaluación de Desempeño – Condiciones de Trabajo (solo directores) (si corresponde) • R-0930 Evaluación del Desempeño
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Evaluación de desempeño 	<p>A3 Conclusión de Evaluación del Desempeño</p> <p>Responsable: Comité Evaluador y Jefe de Recursos Humanos (Analista de Administración de Personal Encargada de Seguimiento) Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Anual. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Evaluación de desempeño (aprobado) • R-0002 Carta Externa de remisión a Servicio Civil – Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social

ENTRADA	SUBPROCESO 3. MOVILIDAD DE PERSONAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Técnico o • R-0004 Comunicación Interna de justificación o instrucción del inmediato superior o superior jerárquico 	<p>A1 Promoción o Transferencia y Rotación</p> <p>Responsable: Jefe inmediato superior o Superior Jerárquico y Jefe de Recursos Humanos Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0007 Memorándum (suscrito por la MAE)

ENTRADA	SUBPROCESO 3: MOVILIDAD DE PERSONAL	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0007 Memorándum de agradecimiento de Servicios procesado o • Nota externa de Renuncia del servidor público dirigida a la MAE 	<p>Retiro o Renuncia</p> <p>Responsable: Jefe de Unidad de Recursos Humanos Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP).</p> <p>Nota: El R-0007 Memorándum de designación/de agradecimiento debe remitirse con copia a la UTI, UAD y Jefe Inmediato Superior o Superior Jerárquico para conocimiento y gestiones correspondientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta de aceptación de renuncia o • R-0007 Memorándum de agradecimiento de servicios notificado y/o representación • R-0888 Formulario de desvinculación

ENTRADA	SUBPROCESO 4: CAPACITACIÓN PRODUCTIVA (PROGRAMADAS Y NO PROGRAMADAS)	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna • R-0952 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) 	<p>Detección de Necesidades de Capacitación (Programadas)</p> <p>Responsable: Analista de Administración de Personal, Jefe de Recursos Humanos, Jefe Inmediato Superior o Superior Jerárquico. Liberación: Director Administrativo Financiero y Máxima Autoridad Ejecutiva Frecuencia: Anual. Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de la Detección de Necesidades de Capacitación
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de la Detección de Necesidades de Capacitación 	<p>Programación de la capacitación (Programadas)</p> <p>Responsable: Analista de Administración de Personal, Jefe Unidad de Recursos Humanos. Liberación: Director Administrativo Financiero y Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Anual Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0950 Plan de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano Aprobado



ENTRADA	SUBPROCESO 4. CAPACITACIÓN PRODUCTIVA (PROGRAMADAS Y NO PROGRAMADAS)	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna o ● R-0005 Informe Técnico ● R-0950 Plan de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano (Solo para capacitaciones programadas) ● R-0006 Instructivo ● R-0982 Programa del Evento 	<p>Ejecución del PAC (Programadas y no programadas)</p> <p>Responsable: Analista de Administración de Personal, Jefe de Unidad de Recursos Humanos, Dirección o Unidad solicitante.</p> <p>Liberación: Director Administrativo Financiero, Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Frecuencia: Continuo.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe del Evento con adjuntos según corresponda, adjunto al R-0953 Formulario de Evaluación del evento
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe del Evento 	<p>Evaluación del impacto de la capacitación (Programadas y no programadas)</p> <p>Responsable: Analista de Administración de Personal, Jefe de Unidad de Recursos Humanos, Jefes Inmediatos Superiores y Superiores Jerárquicos</p> <p>Liberación: Jefe Inmediato Superior y Superior Jerárquico.</p> <p>Frecuencia: Anual y Según el PAC.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0882 Formulario de Evaluación del Impacto de la Capacitación (si corresponde) ● R-0005 Informe Anual de Ejecución del Plan de Capacitación y Desarrollo
ENTRADA	SUBPROCESO 5. REGISTRO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● Documentos personales para actualizar datos 	<p>Generación, organización y actualización de información</p> <p>Responsable: Analista de Administración de Personal (Colaboración Servidores Públicos de Unidad de Recursos Humanos)</p> <p>Liberación: Jefe de Recursos Humanos.</p> <p>Frecuencia: Según corresponda.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0896 Ficha de Personal ● File de Personal y respaldos

INDICADOR GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P204.01	Dotación de Personal	136 POAI's Formulados	136 POAI's	Cumplimiento
4.P204.02	Evaluación de Desempeño	110 Servidores Públicos Evaluados	110 evaluaciones	Cumplimiento
N/A	Subproceso 3 Movilidad de Personal	100% de Memorándums de Promoción, Transferencia, Rotación o Retiro emitidos	100%	Cumplimiento
4.P204.03	Capacitación Productiva	1 Plan de Capacitación y Desarrollo	1 Plan	Cumplimiento
		Realización de Eventos	100%	Seguimiento
		1 Evaluación del Clima Laboral	1 Evaluación	Cumplimiento
4.P204.04	Remuneración	12 Planillas de sueldos registradas y remitidas	12 Planillas	Cumplimiento

ANEXOS

- R-0846 Documentación adjunta al Proceso de Pago - Planillas de Sueldos
- R-0847 Plan Operativo Anual Individual (POAI)
- R-0877 Acta de Inducción
- R-0880 Cuadro de Evaluación Curricular
- R-0882 Formulario de Evaluación del Impacto de la Capacitación
- R-0888 Formulario de desvinculación
- R-0890 Planilla de Costo de Vida - Puertos
- R-0892 Planilla de Refrigerio Personal
- R-0894 Planilla de Asistencia Pasantías - Trabajos Dirigidos
- R-0898 Ficha de Personal
- R-0929 Informe de Evaluación del Desempeño
- R-0930 Evaluación del Desempeño
- R-0950 Plan de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano
- R-0952 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)
- R-0982 Programa del Evento
- R-1104 Control File de Personal Permanente



20 PRO-205 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Describir cómo se realiza la dirección y control del proceso de gestión administrativa.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Contrataciones. 2. Activos fijos. 3. Almacenes. 4. Servicios generales. 5. Mantenimiento. 6. Gestión Documental	a) Bienes y Servicios contratados. b) Control, manejo, disposición, baja y salvaguarda de Activos Fijos. c) Provisión y control de materiales y suministros de Almacén. d) Provisión y control de servicios generales. e) Mantenimiento preventivo y correctivo. f) Organización de la documentación generada por la ASP-B. g) Atención a solicitudes y préstamos de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Director Administrativo Financiero. ● Jefe de Unidad Administrativa.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe de Solicitud de Modificación e Incorporación del PAC 	A1 Registro de las contrataciones anuales en el SICOES Responsable: Encargado de Contrataciones. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa Frecuencia: A inicio de gestión y de acuerdo a modificaciones del POA – Presupuesto. Procedimiento: Manual de Operaciones SICOES	<ul style="list-style-type: none"> ● Confirmación SICOES, modificado e incorporado.

ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia ● Registro de Ejecución de Gastos C-31 o R-0904 Certificación Presupuestaria ● R-0421 Certificación de Inscripción de POA ● Programa Anual de Contrataciones (Para contratación de bienes, obras y servicios generales mayores a Bs. 20.000) ● R-0005 Informe de Solicitud de Autorización de inicio de proceso de Contratación ● Otros documentos relacionados 	A2	<p>Proceso de Contratación en la modalidad Menor</p> <p>Responsable: Encargado de Contrataciones; Analista de Contrataciones.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa</p> <p>Frecuencia: Según lo programado.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios para Empresas Públicas Nacionales Estratégicas de la ASP-B, Manual de Operaciones SICOES (externo)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte de precios o de no existencia del Mercado Virtual Estatal (Para adquisición de bienes menores a Bs. 20.000) ● Reporte Electrónico de Consulta de precios. (Para contratación de bienes, obras y servicios generales mayores a Bs. 20.000) ● R-0802 Informe de Selección de Proveedor ● R-0837 Nota de Adjudicación Nacional ● R-0801 Orden de Compra, Servicios y/u Orden de Trabajo (Aplicable sólo en casos de adquisición de bienes o servicios generales de entrega o prestación, en un plazo no mayor a 15 días calendario) ● R-0711 Resolución Administrativa (Anulación, cancelación o suspensión) (Cuándo corresponda) ● R-0700 Contrato Administrativo. ● R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Recepción. ● Otros documentos relacionados



ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia ● Registro de Ejecución de Gastos C-31 o R-0904 Certificación Presupuestaria ● R-0421 Certificación de Inscripción de POA. ● Programa Anual de Contrataciones (PAC) ● R-0005 Informe de Solicitud de Autorización de inicio de proceso de Contratación. ● Otros documentos relacionados 	A3	<p style="text-align: center;">Proceso de Contratación en la modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo - ANPE</p> <p>Responsable: Encargado de Contrataciones; Analista de Contrataciones.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa.</p> <p>Frecuencia: Según lo programado.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios para Empresas Públicas Nacionales Estratégicas de la ASP-B, Manual de Operaciones SICOES (externo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Documento Base de Contratación. (DBC) ● R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Calificación ● R-0005 Informe de calificación de propuestas ● R-0837 Nota de Adjudicación Nacional ● (Para contrataciones hasta Bs. 200.000). ● R-0801 Orden de Compra, Servicios y/u Orden de Trabajo (Aplicable sólo en casos de adquisición de bienes o servicios generales de entrega o prestación, en un plazo no mayor a 15 días calendario) ● R-0711 Resolución Administrativa (De adjudicación o declaratoria desierta para contrataciones mayores Bs. 200.000, de Anulación, cancelación, suspensión o ampliación) (cuando corresponda) ● R-0700 Contrato Administrativo ● R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Recepción. ● R-0005 Informe de Recepción del bien, obra o servicio ● Otros documentos relacionados

ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia ● Registro de Ejecución de Gastos C-31 o R-0904 Certificación Presupuestaria ● R-0421 Certificación de Inscripción POA. ● Programa Anual de Contrataciones (PAC) ● R-0005 Informe de Solicitud de Autorización de inicio de proceso de Contratación ● Otros documentos relacionados 	A4	<p>Proceso de Contratación en la modalidad de Licitación Pública</p> <p>Responsable: Encargado de Contrataciones; Analista de Contrataciones.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa</p> <p>Frecuencia: Según lo programado.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios para Empresas Públicas Nacionales Estratégicas de la ASP-B, Manual de Operaciones SICOES (externo).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Documento Base de Contratación. (DBC) ● R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Calificación ● R-0005 Informe de calificación de propuestas ● R-0711 Resolución Administrativa (De aprobación del DBC, de adjudicación, declaratoria desierta, anulación, cancelación, suspensión o ampliación) (cuando corresponda) ● R-0700 Contrato Administrativo ● R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Recepción. ● R-0005 Informe de Recepción del bien, obra o servicio ● Otros documentos relacionados
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia. ● Registro de Ejecución de Gastos C-31 o R-0904 Certificación Presupuestaria. ● R-0421 Certificación de Inscripción de POA. ● Programa Anual de Contrataciones (PAC) (Para contratación de bienes, obras y servicios generales mayores a Bs. 20.000) ● R-0005 Informe de Solicitud de Autorización de inicio de proceso de Contratación ● Otros documentos relacionados 	A5	<p>Proceso de Contratación en la modalidad de Contratación Directa de Bienes y Servicios</p> <p>Responsable: Encargado de Contrataciones; Analista de Contrataciones.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa</p> <p>Frecuencia: Según lo programado.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios para Empresas Públicas Nacionales Estratégicas de la ASP-B, Manual de Operaciones SICOES (externo).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0829 Nota de Invitación Nacional ● R-0837 Nota de Adjudicación Nacional ● R-0801 Orden de Compra, Servicios y/u Orden de Trabajo (Aplicable sólo en casos de adquisición de bienes o servicios generales de entrega o prestación, en un plazo no mayor a 15 días calendario) ● R-0711 Resolución Administrativa (Anulación, cancelación o suspensión) (cuando corresponda) ● R-0700 Contrato Administrativo. ● R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Recepción ● R-0005 Informe de Recepción del bien, obra o servicio ● Otros documentos relacionados

ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia. ● Registro de Ejecución de Gastos C-31 o R-0904 Certificación Presupuestaria ● R-0421 Certificación de Inscripción de POA. ● Programa Anual de Contrataciones (PAC) (Para contratación de bienes, obras y servicios generales mayores a Bs. 20.000) ● R-0005 Informe de Solicitud de Autorización de inicio de proceso de Contratación. ● Otros documentos relacionados 	<p>Proceso de Contratación en la modalidad de Contratación Directa para actividades relacionadas directamente con el Giro Empresarial o de Negocios</p> <p>Responsable: Encargado de Contrataciones; Analista de Contrataciones.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa</p> <p>Frecuencia: Según lo programado.</p> <p>Procedimiento: Manual de Aplicación del Subsistema de Contrataciones en el Marco del RE-SABS-EPNE y Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios para Empresas Públicas Nacionales Estratégicas de la ASP-B. Manual de Operaciones SICOES (externo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0829 Nota de Invitación Nacional ● R-0837 Nota de Adjudicación Nacional ● R-0801 Orden de Compra, Servicios y/u Orden de Trabajo (Aplicable sólo en casos de adquisición de bienes o servicios generales de entrega o prestación, en un plazo no mayor a 15 días calendario) ● R-0711 Resolución Administrativa (Anulación, cancelación o suspensión) cuando corresponda ● R-0700 Contrato Administrativo. ● R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Recepción. ● R-0005 Informe de Recepción del bien, obra o servicio ● Otros documentos relacionados
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia ● R-0809 Cuadro Comparativo (cuando corresponda) ● Registro de Ejecución de Gastos C-31 o R-0904 Certificación Presupuestaria ● R-0421 Certificación de Inscripción de POA. ● Programa Anual de Contrataciones (PAC) (Para contratación de bienes, obras y servicios generales mayores a Bs. 20.000) ● R-0005 Informe de Solicitud de Autorización de inicio de proceso de Contratación ● Otros documentos relacionados 	<p>Proceso de Contratación "Extranjero"</p> <p>Responsable: Encargado de Contrataciones</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa</p> <p>Frecuencia: Según lo programado.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Especifico para Contrataciones Especializadas en el Extranjero de la ASP-B.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0830 Nota de Invitación Extranjero ● R-0711 Resolución Administrativa (de adjudicación elaborada por la DAJ), para montos mayores a Bs50.000. ● R-0700 Contrato Administrativo (cuando corresponda) ● Contrato de Adhesión (cuando corresponda) ● R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Recepción Extranjero. ● R-0005 Informe de Recepción del bien obra o servicio ● Otros documentos relacionados

ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0814 Términos de Referencia ● Registro de Ejecución de Gastos C-31 o R-0904 Certificación Presupuestaria ● R-0421 Certificación de Inscripción de POA. ● Programa Anual de Contrataciones (PAC) (Para contratación de bienes, obras y servicios generales mayores a Bs. 20.000) ● R-0005 Informe de Solicitud de Autorización de inicio de proceso de Contratación ● Otros documentos relacionados 	A8	<p style="text-align: center;">Proceso de contratación "Auditoria Externa"</p> <p>Responsable: Encargado de Contrataciones Liberación: Jefe de Unidad Administrativa Frecuencia: Según lo programado Procedimiento: Reglamento de Contratación de servicios de Auditoria en apoyo al Control Externo Posterior(R/CE-09)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Documento Base de Contratación. (DBC) ● R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Calificación ● R-0005 Informe de calificación de propuestas ● R-0711 Resolución Administrativa (de aprobación del DBC, de adjudicación, declaratoria desierta, anulación, cancelación, suspensión o ampliación) cuando corresponda ● R-0700 Contrato Administrativo. ● R-0007 Memorándum Designación Contraparte y Responsable o Comisión de Recepción ● R-0005 Informe de Recepción ● Otros documentos relacionados
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0817 Criterios para la Evaluación de proveedores 	A9	<p style="text-align: center;">Evaluación de Proveedores</p> <p>Responsable: Unidad Solicitante. Liberación: Responsable de recepción o Comisión de Recepción. Frecuencia: A momento de la emisión del informe de conformidad final. Procedimiento: Manual de la Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0980 Evaluación de Proveedores



ENTRADA	SUBPROCESO 2. ACTIVOS FIJOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0801 Orden de Compra, Servicios y/u Orden de Trabajo • R-0005 Informe de Conformidad (Servicios Generales, Contrataciones Nacionales y Contrataciones en el Extranjero) 	<p>Incorporaciones al registro de activos fijos muebles e inmuebles</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Manejo de Activos Fijos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0827 Ingreso de Activos Fijos
<ul style="list-style-type: none"> • R-0007 Memorándum de cambio de funciones • R-0007 Memorándum de designación y/o contrato (personal eventual) • R-0007 Memorándum de Retiro • R-0004 Comunicación Interna de reasignación de Activos Fijos de Oficina Central a Regionales y/o puertos y/o de solicitud de devolución. • R-0435 Formulario de mantenimiento de soporte técnico (cuando el mantenimiento se efectúa por empresa externa), emitido por la UTI 	<p>Movimiento de Activos Fijos</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Manejo de Activos Fijos y RE-SABS EPNE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0806 Asignación de activos fijos • R-0807 Devolución de activos fijos • R-0810 Salida de Bienes y/o Equipos Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual. • R-0004 Comunicación Interna presentación de Cronograma de Inventario de Activos Fijos • R-0811 Cronograma de Inventario de Activos Fijos 	<p>Toma de inventario de Activos Fijos</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Anual. Procedimiento: D.S. N° 181 (NB-SABS) y Manual de Manejo de Activos Fijos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0828 Acta de Conformidad Toma de Inventarios (Activos Fijos). Se adjunta Detalle de Activos Fijos Consolidado

ENTRADA	SUBPROCESO 2. ACTIVOS FIJOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de disposición y baja de activo). • R-0711 Resolución Administrativa (de disposición y/o baja) • Reporte por grupo contable (actual) 	<p>A4</p> <p>Disposición y baja de activos fijos</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: D.S. N° 181 (NB-SABS) y RE-SABS- EPNE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Resultados (de disposición y baja de activo). • Reporte por Grupo Contable.
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de Solicitud de Contratación de Seguros (Todos los respaldos para el proceso) • Resumen por Grupo Contable 	<p>A5</p> <p>Salvaguarda de Activos Fijos</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y activos fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Anual. Procedimiento: Manual de Manejo de Activos Fijos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Conformidad (Servicios Generales, Contrataciones Nacionales y Contrataciones en el Extranjero) • Pólizas de Seguro
<ul style="list-style-type: none"> • Resumen por Grupo Contable. • Listado de documentación de activos que debe ser enviada al SENAPE (Sistema DEJURBE) y adjuntos. 	<p>A6</p> <p>Declaración Jurada de Bienes del Estado en el Sistema DEJURBE</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Anual (último trimestre). Procedimiento: D.S N° 1991</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta Externa remisión de documentos al SENAPE

ENTRADA	SUBPROCESO 3. ALMACENES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual. • R-0812 Detalle de Materiales y Suministros Consolidado 	<p>A1</p> <p>Toma de inventario de materiales y suministros</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Trimestral. Procedimiento: D.S. N° 181 (NB-SABS) y Manual de procedimiento de Almacenes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0828 Acta de Conformidad Toma de Inventarios (Almacenes). • R-0812 Detalle de Materiales y Suministros Consolidado

ENTRADA	SUBPROCESO 3. ALMACENES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0801 Orden de Compra, Servicios y/u Orden de Trabajo ● R-0005 Informe de Conformidad (Servicios Generales, Contrataciones Nacionales y Contrataciones en el Extranjero) ● R-0903 Formulario de Solicitud de Fondos en Avance y Fondo Rotativo ● R-0964 Formulario de Control de Solicitud de Fondos de Caja Chica – Recursos Entregados 	<p style="text-align: center;">A2</p> <p>Registro de materiales y suministros</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: D.S. N° 181 (NB-SABS) y Manual de procedimiento de Almacenes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0804 Ingreso de Material y Suministros a Almacenes
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0808 Requerimiento de Materiales y Suministros (solicitado) 	<p style="text-align: center;">A3</p> <p>Entrega de los materiales y suministros</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: D.S. N° 181 (NB-SABS) y Manual de procedimiento de Almacenes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0808 Requerimiento de Materiales y Suministros (aprobado y recepcionado)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0812 Detalle de Materiales y Suministros Consolidado ● R-0005 Informe de Solicitud de Contratación de Seguro para materiales y suministros 	<p style="text-align: center;">A4</p> <p>Salvaguarda de materiales y suministros</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Anual. Procedimiento: D.S. N° 181 (NB-SABS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe de Conformidad (Servicios Generales, Contrataciones Nacionales y Contrataciones en el Extranjero.) ● Póliza de Seguro.
ENTRADA	SUBPROCESO 4. SERVICIOS GENERALES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe de Conformidad (Servicios Generales, Contrataciones Nacionales y Contrataciones en el Extranjero) según corresponda ● R-0008 Hoja de ruta con facturas y/o proforma de pago o recibo 	<p style="text-align: center;">A1</p> <p>Elaboración de orden de pago</p> <p>Responsable: Técnico de Servicios Generales. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0840 Orden de Pago de Servicios Generales ● R-0005 Informe de Conformidad

ENTRADA	SUBPROCESO 4. SERVICIOS GENERALES		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0840 Orden de Pago de Servicios Generales 	A2	<p>Seguimiento a pagos de servicios generales</p> <p>Responsable: Técnico Servicios Generales. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de pago Electrónica (SIGEP) • Registro en Matriz de Seguimiento de pago de Servicios Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Ejecución de Gastos C-31 – Comprobante de pago Electrónica (SIGEP) 	A3	<p>Gestión de conciliación de facturas</p> <p>Responsable: Técnico Servicios Generales. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de Remisión de facturas conciliadas (se adjunta recibo o facturas) (si corresponde) • Registro de Ejecución de Gastos C-31 – Comprobante de pago Electrónica (SIGEP) (si corresponde)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0900 Solicitud de Pasajes y Viáticos por Misión Oficial • R-0947 Comisión de Trabajo (Art. 18) • R-0711 Resolución Administrativa (si corresponde) 	A4	<p>Reserva y confirmación de pasajes aéreos</p> <p>Responsable: Técnico Servicios Generales. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento de Pasajes y Viáticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Billeto Electrónico

ENTRADA	SUBPROCESO 5. MANTENIMIENTO		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0821 Cronograma de Mantenimiento. • R-0822 Formulario de Solicitud de Mantenimiento y Conformidad del Servicio • R-0005 Informe de Necesidad de Realización del Mantenimiento Preventivo o Correctivo de Bienes Muebles y Bienes Inmuebles (no equipos informáticos) 	A1	<p>Realización del mantenimiento preventivo o correctivo de Bienes Muebles y Bienes Inmuebles (no equipos Informáticos)</p> <p>Responsable: Técnico en Mantenimiento. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0822 Formulario de Solicitud de Mantenimiento y Conformidad del Servicio (con firma de conformidad)

ENTRADA	SUBPROCESO 6. GESTIÓN DOCUMENTAL	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta ● R-0004 Comunicación Interna para el inicio del proceso de Transferencia Documental a Archivo Central y Biblioteca. ● R-0942 Calendario de Permanencia y Conservación de Documentos ● R-0943 Cronograma Anual de Transferencias de Documentos ● R-0940 Formulario de Transferencia Documental 	A1	<p>Transferencia documental para Archivo Central y Biblioteca</p> <p>Responsable: Encargado de Archivo Central y Biblioteca.</p> <p>Liberación: Director Administrativo Financiero.</p> <p>Frecuencia: Según Cronograma Anual de Transferencias Documentales.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento de Archivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta ● R-0004 Comunicación Interna de respuesta a solicitud de Transferencia Documental ● R-0940 Formulario de Transferencia Documental. (Copia)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta ● R-0004 Comunicación interna de (Solicitud de documentación) 	A2	<p>Solicitud de préstamo de documentos de Archivo Central y Biblioteca</p> <p>Responsable: Encargado de Archivo Central y Biblioteca y servidor público solicitante</p> <p>Liberación: Director Administrativo Financiero.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento de Archivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta. ● R-0004 Comunicación interna (Respuesta a solicitud de documentos). ● R-0941 Formulario de Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos (Recepcionado y firmado). ● R-0979 Formulario de Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos de Cartera en Mora (Recepcionado y firmado) ● Expedientes prestados.
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0941 Formulario de Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos ● R-0979 Formulario de Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos de Cartera en Mora ● Expedientes prestados 	A3	<p>Devolución de documentos de Archivo Central y Biblioteca</p> <p>Responsable: Encargado de Archivo Central y Biblioteca y servidor público solicitante.</p> <p>Liberación: Director Administrativo Financiero</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento de Archivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0941 Formulario de Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos (recepcionado y firmado a conformidad) ● R-0979 Formulario de Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos de Cartera en Mora ● Expedientes devueltos

INDICADOR GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	METODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P205.01	Gestión de Contrataciones	1 Programa Anual de Contrataciones	1 PAC	Cumplimiento
		Atención de solicitudes de Contratación de Bienes y Servicios	100%	Cálculo
4.P205.02	Gestión de Activos Fijos	2 Inventario de Activos Fijos	2 Inventario	Cumplimiento
		Adquisición, Incorporación y dotación de Activos Fijos	100%	Cálculo
		Atención a solicitudes de Mantenimiento preventivo y correctivo de activos	100%	Cálculo
		1 Baja de Activos Fijos	1 Baja de activos fijos	Cumplimiento
4.P205.03	Gestión de Almacenes	4 Inventarios trimestrales de Materiales y Suministros de Almacenes de la Oficina Central	4 inventarios	Cumplimiento
		Ingreso de los items de Materiales y Suministros a almacenes	100%	Cálculo
		Atención de solicitudes de Materiales y Suministros	100%	Cálculo
		1 Baja de Materiales y Suministros	1 Baja de materiales y suministros	Cumplimiento
4.P205.04	Gestión del Pago de Servicios Generales	Emisión de Órdenes de pago	100%	Cálculo
		Administración y Dotación de Pasajes Aéreos	100%	Cálculo
4.P205.05	Gestión del Mantenimiento	Atención de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles	100%	Cálculo
4.P205.06	Gestión documental	Atención de préstamos de documentos	100%	Cálculo
		Transferencias Documentales	100%	Cálculo
5.PRY4.01	Construcción de edificio ASP-B Oficina Central La Paz	1 Construcción de edificio	1 Edificio	Cumplimiento
5.PEE4.01	Desarrollo de un sistema administrativo contable	1 Sistema informático para realizar la gestión contable de la ASP-B	1 Sistema Informático	Cumplimiento

 ASP-B ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 63/2023	5/10-2023	Página 86 de 100
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B				

ANEXOS

- R-0801 Orden de Compra, Servicios y/u Orden de Trabajo
- R-0802 Informe de Selección de Proveedor
- R-0804 Ingreso de Material y Suministros a Almacenes
- R-0806 Asignación de activos fijos
- R-0807 Devolución de activos fijos
- R-0808 Requerimiento de Materiales y Suministros
- R-0810 Salida de Bienes y/o Equipos Institucionales
- R-0811 Cronograma de Inventario de Activos Fijos
- R-0812 Detalle de Materiales y Suministros Consolidado
- R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia
- R-0817 Criterios para la Evaluación de proveedores
- R-0821 Cronograma de Mantenimiento
- R-0822 Formulario de Solicitud de Mantenimiento y Conformidad del Servicio
- R-0827 Ingreso de Activos Fijos
- R-0828 Acta de Conformidad Toma de Inventarios
- R-0829 Nota de Invitación Nacional
- R-0830 Nota de Invitación Extranjero
- R-0837 Nota de Adjudicación Nacional
- R-0840 Orden de Pago de Servicios Generales
- R-0940 Formulario de Transferencia Documental
- R-0941 Formulario de Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos
- R-0942 Calendario de Permanencia y Conservación de Documentos
- R-0943 Cronograma Anual de Transferencias de Documentos
- R-0980 Evaluación de Proveedores



21 PRO-206 GESTIÓN DE COBRANZA Y CARTERA EN MORA

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Describir la dirección y control del proceso de Gestión de Cobranza y Cartera en Mora.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Gestión de Cobranzas de Cartera en Mora Vencida. 2. Gestión de Cobranzas de Cartera en Mora Histórica. 3. Recaudación de Ingresos por servicios.	a) Disminución de la Cartera en Mora (Cobros y Regularizaciones). b) Ingresos por servicios prestados.	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Comercialización.
ENTRADA	SUBPROCESO 1: GESTIÓN DE COBRANZAS DE CARTERA EN MORA VENCIDA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0613 Control de Cartera en Mora a la Fecha. (Reporte del Sistema SIAP) 	A1 Gestión de Cobranzas de Cartera en Mora Vencida (de 13 a 180 días de emisión de la Planilla) Responsable: Jefe de Regional y Encargado de Sucursal Liberación: Encargado Regional, Encargado de Sucursal, Encargado de Cartera en Mora (Control); Director de Comercialización. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización, Reglamento de Cobranzas vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de pago • R-0627 Formulario de Registro de llamadas • R-0601 Aviso de Cobro: Importación o • R-0621 Aviso de Cobro: Exportación • Correos electrónicos enviados a los OCE's

ENTRADA	SUBPROCESO 2. GESTIÓN DE COBRANZAS DE CARTERA EN MORA HISTÓRICA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● Carpetas ● R-0613 Control Cartera en Mora a la fecha (SIAP) 	<p>A1</p> <p>Implementación del Plan de Acciones tratamiento de Cartera en Mora Histórica (Recopilación y organización documental de la mora histórica)</p> <p>Responsable: Encargado de Cartera en Mora; Gestor de Cobranzas. Liberación: Encargado de Cartera en Mora; Director de Comercialización. Frecuencia: Según Plan de acciones tratamiento de la deuda de Cartera en Mora aprobado. Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0627 Formulario de Registro de llamadas (si corresponde) ● R-0601 Aviso de Cobro: Importación (Carta y/o correo electrónico) ● R-0621 Aviso de Cobro: Exportación (Carta y/o correo electrónico) ● R-0618 Plan de pagos (si corresponde)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0613 Control de Cartera en Mora a la Fecha. (Reporte del Sistema SIAP) 	<p>A2</p> <p>Gestión de Cobranzas de Cartera en Mora Histórica (mayores a 180 días de emisión de la Planilla)</p> <p>Responsable: Encargado de Cartera en Mora; Gestor de Cobranzas. Liberación: Encargado de Cartera en Mora; Director de Comercialización. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización y Reglamento de Cobranzas vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0601 Aviso de Cobro: Importación (Carta y/o correo electrónico) ● R-0621 Aviso de Cobro: Exportación (Carta y/o correo electrónico) ● R-0618 Plan de pagos
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0601 Aviso de Cobro: Importación (Carta y/o correo electrónico) o ● R-0621 Aviso de Cobro: Exportación (Carta y/o correo electrónico) o ● R-0618 Plan de pagos 	<p>A3</p> <p>Análisis de la Cobranza de Cartera en Mora Histórica</p> <p>Responsable: Encargado de Cartera en Mora; Gestor de Cobranzas. Liberación: Encargado de Cartera en Mora; Director de Comercialización. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No Aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Cobros y Regularizaciones mensual (cuando se realiza la cobranza) ● R-0005 Informe de Conclusión de Gestión de Cobranza (cuando no se realiza la cobranza)

ENTRADA	SUBPROCESO 3. RECAUDACIÓN DE INGRESOS POR SERVICIOS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> R-0605 Recaudación de Ingresos (Planilla de Control) 	<p style="text-align: center;">A1</p> <p>Consolidación de recaudación de Ingresos</p> <p>Responsable: Jefe Unidad Administración de Regionales Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> R-0005 Informe de Recaudación de Ingresos

INDICADOR GESTIÓN DE COBRANZA Y CARTERA EN MORA

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
2.P206.07	Remitir carpetas para el inicio de cobranza judicial y/o iniciar el proceso de castigas las deudas como incobrables.	300 carpetas remitidas para el inicio de cobranza judicial y/o iniciar el proceso de cuentas incobrables	300 Carpetas	Cumplimiento

ANEXOS

- R-0601 Aviso de Cobro: Importación
- R-0605 Recaudación de Ingresos
- R-0613 Control de Cartera en Mora
- R-0618 Plan de pagos
- R-0621 Aviso de Cobro: Exportación
- R-0627 Formulario de Registro de llamadas

22 PRO-301 GESTIÓN DE TRANSPARENCIA

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Establecer el procedimiento para el procesamiento de consultas y denuncias; así como la realización de la Rendición Pública de Cuentas Inicial – Final; la promoción de la ética y lucha contra la corrupción a través de actividades de sensibilización en la ASP-B.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Atención de denuncias. 2. Rendición Pública de Cuentas. 3. Ética pública y lucha contra la corrupción.	a) Atención de la denuncia. b) Rendición Pública de Cuentas. c) Actividades relacionadas a la promoción de la ética y lucha contra la corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Transparencia.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. ATENCIÓN DE DENUNCIAS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0201 Formulario de Denuncias (Denuncia Verbal o Línea Gratuita) • Denuncia Escrita (Nota Externa) • Sistema de Atención de Denuncias (SAD) (habilitado en la página web de la ASP-B) 	A1 Atención de denuncias Responsable: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia. Liberación: Responsable de Transparencia. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, Reglamento de la Unidad de Transparencia y Manual de Procedimiento de Recepción de denuncias vía Web.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0203 Tabla de Registro y Seguimiento de Denuncias • R-0201 Formulario de Denuncias (Denuncia Verbal o Línea Gratuita) (registrado)
	A2 Análisis del Cumplimiento de requisitos esenciales de la denuncia Responsable: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia. Liberación: Responsable de Transparencia. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción y Reglamento de la Unidad de Transparencia	

ENTRADA	SUBPROCESO 1. ATENCIÓN DE DENUNCIAS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0002 Carta Externa de respuesta admisión o rechazo de la denuncia (si corresponde) ● R-0004 Comunicación interna de respuesta de admisión o rechazo de la denuncia (si corresponde) ● R-0203 Tabla de Registro y Seguimiento de Denuncias ● R-0217 Auto de Admisión o Rechazo de Denuncia (si corresponde) ● Registro en el SITPRECO "Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción" 	<p style="text-align: center;">Desarrollo del proceso Gestión de Denuncia</p> <p>Responsable: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia. Liberación: Responsable de Transparencia. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción y Reglamento de la Unidad de Transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Final de Gestión de Denuncia. ● R-0203 Tabla de Registro y Seguimiento de Denuncias (actualizado) ● R-0214 Acta de Solicitud de Información In Situ (si corresponde) ● Registro en Sistema SITPRECO. ● R-0002 Carta Externa de solicitud de información y notificación al denunciante ● R-0004 Comunicación Interna de solicitud de información y/o notificación al Servidor Público (si corresponde)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe Final de Gestión de Denuncia ● Registro en el SITPRECO "Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción" 	<p style="text-align: center;">Análisis del Informe Final de Gestión de Denuncia</p> <p>Responsable: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción y Reglamento de la Unidad de Transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta con proveído, para remisión al área que corresponda
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0203 Tabla de Registro y Seguimiento de Denuncias (actualizada) ● Registro en el SITPRECO "Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción" ● R-0005 Informe Final de Gestión de Denuncia ● R-0217 Auto de Admisión o Rechazo de Denuncia 	<p style="text-align: center;">Archivo de Expediente</p> <p>Responsable: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia. Liberación: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Reglamento de la Unidad de Transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Carpeta de Expediente archivada, debidamente identificada



ENTRADA	SUBPROCESO 2 RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual – POA • R-0005 Informe de Cronograma de Rendiciones Públicas de Cuentas 	<p style="text-align: center;">A1</p> <p>Identificación y Mapeo de Actores Sociales</p> <p>Responsable: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia. Liberación: Responsable de Transparencia. Frecuencia: Dos veces al año Procedimiento: Constitución Política del Estado, Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, D.S. N° 4872, Ley N° 341 Ley de Participación y Control Social y Manual de Procedimientos para Realización de Audiencia de Rendición Pública de Cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0206 Identificación y Mapeo de Actores Sociales • R-0006 Instructivo dirigido a las Áreas y Unidades Organizacionales para la emisión de información a ser presentada en la Rendición Pública de Cuentas, señalamiento del día, lugar y hora de Rendición Pública de Cuentas de carácter presencial o virtual
<ul style="list-style-type: none"> • R-0206 Identificación y Mapeo de Actores Sociales • R-0006 Instructivo dirigido a las Áreas y Unidades Organizacionales para la emisión de información a ser presentada en la Rendición Pública de Cuentas, señalamiento del día, lugar y hora de Rendición Pública de Cuentas de carácter presencial o virtual 	<p style="text-align: center;">A2</p> <p>Consolidación de la información e inicio del proceso de Rendición Pública de Cuentas presencial o virtual</p> <p>Responsable: Áreas y Unidades Organizacionales Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Constitución Política del Estado, Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, D.S. N° 4872, Ley N° 341 Ley de Participación y Control Social y Manual de Procedimientos para Realización de Audiencia de Rendición Pública de Cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta Externa de Invitación señalando día, lugar y hora de la audiencia (modalidad presencial y virtual) • Publicación de la invitación de Audiencia de Rendición Pública de Cuentas (Inicial o Final) en la página Web y redes sociales. • R-0004 Comunicación Interna con la información requerida que adjunte presentación en físico y digital • Registro en el SITPRECO "Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción"

ENTRADA	SUBPROCESO 2 RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0002 Carta Externa de Invitación señalando día, lugar y hora de la audiencia (modalidad presencial). ● Publicación de la invitación de Audiencia de Rendición Pública de Cuentas (inicial o final) en la página Web y redes sociales. ● R-0004 Comunicación Interna con la información requerida que adjunte presentación en físico y digital 	A3	<p>Rendición Pública de Cuentas Virtual o Presencial</p> <p>Responsable: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Constitución Política del Estado, Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, D.S. N° 4872, Ley N° 341 Ley de Participación y Control Social y Manual de Procedimientos para Realización de Audiencia de Rendición Pública de Cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación consolidada en formato digital de la Rendición Pública de Cuentas (Inicial o Final). ● Programa de Rendición Pública de Cuentas (Inicial o Final) ● R-0207 Acta de Rendición Pública de Cuentas (presencial o virtual) ● R-0005 Informe de Resultados de la Rendición Pública de Cuentas (Inicial o final) ● Capturas de pantalla de los participantes (virtual)
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe de Resultados de la Rendición Pública de Cuentas (Inicial o final) 	A4	<p>Remisión de Informe de Rendición Pública de Cuentas presencial o virtual</p> <p>Responsable: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva Frecuencia: Dos veces al año Procedimiento: Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, D.S. N° 4872, Ley N° 341 Ley de Participación y Control Social y Manual de Procedimientos para Realización de Audiencia de Rendición Pública de Cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0008 Hoja de Ruta con proveído de Gerencia Ejecutiva, señalando el archivo del mismo y/o Proceder según lo establecido ● Registro en el SITPRECO "Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción"

ENTRADA	SUBPROCESO 3 ÉTICA PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ● R-0205 Cronograma de Capacitación (presencial o virtual) 	<p style="text-align: center;">Capacitación a Servidores Públicos</p> <p>Responsable: Responsable de Transparencia y/o Auxiliar de Transparencia. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Constitución Política del Estado, Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, Ley N° 004, Ley N° 341 de Participación y Control Social, D.S. N° 4872, Ley N° 1390, Código de Ética y Reglamento de la Unidad de Transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0011 Lista de Asistencia (presencial o virtual) ● Capturas de pantalla del registro de los participantes (virtual) ● R-0005 Informe de actividades

INDICADOR GESTIÓN DE TRANSPARENCIA

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	METODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
6.P301.01	Gestión de denuncias	Tasa de Atención de denuncias	100%	Cálculo
6.P301.02	Rendición Pública de Cuentas	2 Rendiciones públicas de cuentas	2 Rendiciones Públicas de cuentas	Cumplimiento
6.P301.03	Promoción Código de Ética/Prevención Lucha Contra la Corrupción	3 Campañas publicitarias sobre promoción Código de Ética y prevención Lucha Contra la Corrupción. Virtual o Presencial. 3 Actividades sobre promoción Código de ética prevención Lucha Contra la Corrupción. Virtual o Presencial.	3 Campañas 3 Actividades	Cumplimiento

ANEXOS

- R-0201 Formulario de Denuncias
- R-0203 Tabla de Registro y Seguimiento de Denuncias
- R-0205 Cronograma de Capacitación
- R-0206 Identificación y Mapeo de Actores Sociales
- R-0207 Acta de Rendición Pública de Cuentas
- R-0210 Registro de Asistencia
- R-0214 Acta de Solicitud de Información In Situ
- R-0217 Auto de Admisión o Rechazo de Denuncia

23 PRO-302 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

PROPOSITO DEL PROCESO		
Describir la manera que se lleva a cabo la gestión de control interno en la ASP-B.		
SUBPROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LÍDER DEL PROCESO
1. Auditorías. 2. Evaluación del grado de implantación de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría. 3. Relevamiento de información. 4. Costo Beneficio	a) Informe de Auditoría. b) Informe de Seguimiento. c) Informe de Relevamiento. d) Informe Costo Beneficio	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Unidad de Auditoría Interna.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. AUDITORÍAS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Actividades Anual • R-0007 Memorándum de Asignación 	Planificación Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de Solicitud de Información • Memorándum de Planificación de Auditoría
<ul style="list-style-type: none"> • Memorándum de Planificación de Auditoría. • Programa de Auditoría 	Ejecución Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.	<ul style="list-style-type: none"> • Legajo corriente
<ul style="list-style-type: none"> • Legajo corriente 	Supervisión Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de pendientes • Legajo corriente supervisado

ENTRADA	SUBPROCESO 1. AUDITORÍAS	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Legajo corriente supervisado 	<p>Comunicación de resultados</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0305 Acta de Comunicación de Resultados • Informe de Auditoría • Legajo Resumen

ENTRADA	SUBPROCESO 2. EVALUACIÓN DEL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS EN LOS INFORMES DE AUDITORÍA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Actividades Anual. • Informe de Control Interno emitido por la Unidad de Auditoría Interna y/o Auditoría Externa. • Formato 1 Aceptación de las recomendaciones. • Formato 2 Cronograma de implantación a las recomendaciones. • R-0007 Memorándum de Asignación 	<p>Actividades previas al seguimiento</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de Solicitud de información. • R-0307 Programa de Trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • R-0307 Programa de Trabajo 	<p>Ejecución</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Legajo corriente o de Ejecución
<ul style="list-style-type: none"> • Legajo corriente 	<p>Supervisión</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de pendientes • Legajo corriente supervisado

ENTRADA	SUBPROCESO 2. EVALUACIÓN DEL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS EN LOS INFORMES DE AUDITORÍA	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Legajo corriente supervisado 	<p>Comunicación de Resultados</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0305 Acta de Comunicación de Resultados • Informe de Seguimiento • Legajo Resumen

ENTRADA	SUBPROCESO 3. RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de la MAE o • Requerimiento de la CGE o • Requerimiento del Ente Tutor 	<p>Solicitud de información y documentación</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de Solicitud de Información • R-0007 Memorandum de Asignación • R-0307 Programa de Trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • R-0307 Programa de Trabajo 	<p>Evaluación de la documentación</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Legajo de papeles de trabajo de relevamiento de información
<ul style="list-style-type: none"> • Legajo de papeles de trabajo de relevamiento de información 	<p>Comunicación de resultados</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoría / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoría Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoría Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Relevamiento

ENTRADA	SUBPROCESO 4. COSTO BENEFICIO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de Ejecución de Auditoria por parte de la MAE, CGE, Ente Tutor, Unidad de Transparencia 	<p>Procedimientos previos</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoria / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoria Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoria Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento pleno de los antecedentes • Análisis de la ejecución de la Auditoria bajo los principios de oportunidad, eficiencia, eficacia y economía. • Planilla de Costos de Auditoria
<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de Costos de Auditoria 	<p>Comunicación de resultados</p> <p>Responsable: Supervisor de Auditoria / Auditor Interno A / Auditor Interno B. Liberación: Jefe de Unidad de Auditoria Interna. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normas Generales de Auditoria Gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Costo Beneficio con medios de prueba

INDICADOR GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	METODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
6.P302.01	Realización de Auditorías Seguidas Programadas	Cumplimiento del plan de auditorías programadas	100%	Seguimiento
N/A	Subproceso 2 Evaluación del grado de implantación de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría	Informes de Seguimiento	100%	Seguimiento
6.P302.02	Realización de Auditorías, Relevamientos de información, Informe Costo Beneficio No Programados	Eficacia en la emisión de informes de auditoría no programados	100%	Cálculo
N/A	Subproceso 4 Costo Beneficio	Informes Costo Beneficio	100%	Cálculo

ANEXOS

- R-0305 Acta de Comunicación de Resultados
- R-0307 Programa de Trabajo