



aspb

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
PORTUARIOS - BOLIVIA

DIRECCIÓN DE CONTROL, GESTIÓN, PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS

UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Versión 6



TR-01 10006
2129869








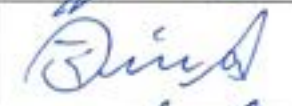




*No se permite la reproducción parcial ni total de este documento sin la autorización escrita de una de las siguientes autoridades:
Directorio ASP-B, Gerente Ejecutivo ASP-B, Directores de Área y Jefes de Unidad; así como no se permiten alteraciones manuscritas al mismo.*

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

HOJA DE FIRMAS

RESPONSABLES DEL DOCUMENTO

Nombre del Documento: Manual de Fichas de Caracterización de Procesos
Versión: 6

	Nombre y Cargo	Firmas
Elaborado/Actualizado:	Yeesmy Mirka Salas Baptista Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional	
	German Rene Sullcalla Quispe Analista de Métodos y Procedimientos	
Revisado:	Ross Wilson Chávez Lenz Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos	
	Ovidio Tuco Calle Director Administrativo Financiero	
	Tito Antonio Saavedra Añez Director de Asuntos Jurídicos	
	Álvaro Gonzalo Gutiérrez Clavijo Director de Comercialización	
	Antonio Claudio Martínez Villa Director de Operaciones	
	Diego Mauricio Rivera Sivila Jefe de Unidad de Tecnología e Información	
	Celia Angelica Muñoz Montecinos Jefe de Unidad de Auditoría Interna	
	Rosalía Ruth Beltrán García Responsable de Transparencia	
	Fernando Luis Carrafa Arancibia Responsable Unidad de Comunicación Social	
Aprobado:	Daniel Prudencio Villarroel Balderrama Gerente Ejecutivo ASP-B	

Resolución Administrativa N°: 54/2025
Fecha R.A.: 17/09/2025



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS – BOLIVIA (ASP-B)
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°54/2025
La Paz, 17 de Septiembre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO I:

Que, las previsiones del 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 ordena 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 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, el 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.

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.

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



TR-01 10006
2129869

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 Decreto, 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.

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 de 2015 y modificado parcialmente mediante Resolución de Directorio N°07/2024 de 26 de febrero de 2024; 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, con la finalidad de tratar la aprobación de las señalada normativa, es menester remitirnos al Manual de Procedimiento para el Control de la Información Documentada, aprobado por Resolución Administrativa N°44/2025 de 22 de agosto de 2025, el cual tiene como objetivo, describir el control de la Información Documentada dentro del alcance del Sistema de Gestión de

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



TR-01 10006
2129869

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 Organización y Funciones (MOF), aprobado mediante Resolución Administrativa N°23/2021 de 25 de mayo de 2021, establece, entre las funciones de la Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO), está la de coadyuvar en la elaboración y/o actualización de la información documentada (Reglamentos, Manuales de procedimientos, Guías, Listas Maestras, Registros y otros) en coordinación con las áreas y unidades organizacionales de la ASP-B, hasta su aprobación por la Gerencia Ejecutiva o Directorio, asimismo difundir oportunamente la información documentada aprobada (Reglamentos, Manuales de procedimientos, Guías, Listas Maestras, Registros y otros) a través de los instrumentos establecidos en la empresa.

CONSIDERANDO II:

Que, Mediante Informe Técnico ASP-B/DCGPP-UDO/INF-33/2025 de 16 de septiembre de 2025, elaborado por la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos; se concluyó que:

- *"La actualización del Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B (V.6) responde a una necesidad estratégica y técnica de alineación con la nueva Identidad Corporativa, los estándares internacionales de gestión de calidad ISO 9001:2015 y las recomendaciones derivadas de auditorías internas y externas. Estas modificaciones facilitan una descripción más clara, visual y coherente de los procesos, incorporan indicadores de desempeño actualizados para una gestión basada en datos, y optimizan la estructura y aplicación de los procedimientos, promoviendo la eficiencia, la coherencia institucional y la mejora continua. Además, reflejan un compromiso institucional con la transparencia, la calidad y la adaptabilidad frente a los cambios del entorno, consolidando una gestión más efectiva y alineada a los objetivos estratégicos para la gestión 2025.*
- *A través del Informe ASP-B/DAJ/INF-215/2025, de fecha 01 de septiembre de 2025 la Dirección de Asuntos Jurídicos, solicita la baja del Reglamento de Tramitación y Seguimiento a Procesos Judiciales y Extrajudiciales (V.1), en virtud de que existe normativa expresa que regula los distintos procesos y procedimientos judiciales y extrajudiciales en los que la ASP-B tiene interés legal. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto el citado reglamento, toda vez que su supresión no afecta la legalidad ni la operatividad del proceso de la Dirección de Asuntos Jurídicos del Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B.*
- *Finalmente, el análisis efectuado del Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B (V.6), logrará la satisfacción de las necesidades de los usuarios, es decir, los servidores públicos de la ASP-B; este Manual 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 este sentido otorgó su conformidad y viabilidad técnica para la aprobación del mismo, a través de la suscripción de la Resolución Administrativa, previó informe jurídico.

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



TR-01 10006
2129869

Que, por Informe jurídico ASP-B/DAJ/INF-237/2025, de 17 de septiembre de 2025, elaborado por la Dirección de Asuntos Jurídicos, se concluye que, la actualización del Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B (V.6); consensuada entre las diferentes Áreas y Unidades Organizacionales de la Empresa, es viable legalmente, toda vez que se encuentra acorde con la estructura organizacional vigente, así como con los objetivos específicos establecidos en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA) y en el Manual de Organización y Funciones (MOF). Asimismo, se determina que la actualización del citado Manual, no genera dispersión ni duplicidad de funciones, y se adecua a los procedimientos establecidos en la normativa interna y responde a los cambios y exigencias del contexto actual de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B), máxime, cuando permitirá subsanar las observaciones realizadas por auditoría interna y externa de Calidad.

Que, de igual modo corresponde dejar sin efecto el Reglamento de Tramitación y Seguimiento a Procesos Judiciales y Extrajudiciales (V.1), en virtud de que existe normativa expresa que regula los distintos procesos y procedimientos judiciales y extrajudiciales en los que la ASP-B tiene interés legal, en consecuencia, su supresión no afecta la legalidad ni la operatividad del proceso de la Dirección de Asuntos Jurídicos del Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B.

Que, en ese sentido, y bajo las previsiones normativas citadas, corresponde que la aprobación de la actualización del Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B (V.6), así como dejar sin efecto el Reglamento de Tramitación y Seguimiento a Procesos Judiciales y Extrajudiciales (V.1); sea mediante Resolución Administrativa, suscrita por Gerencia Ejecutiva de la ASP-B, en aplicación de lo dispuesto en el inciso f) del Artículo 10 del Decreto Supremo N°2406 y el inciso f) del Artículo 27 del Estatuto Orgánico de la Empresa.

POR TANTO:

La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B), designado mediante Resolución Suprema N°30024 de 15 de agosto de 2024, en uso de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR la actualización del **MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ASP-B (V.6)**, de la Administración de Servicios Portuarios Bolivia (ASP-B), que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO el **REGLAMENTO DE TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO A PROCESOS JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES (V.1)**; de la Administración de Servicios Portuarios Bolivia (ASP-B).

TERCERO: INSTRUIR a la Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos (DCGPP), la difusión y publicación del Manual de Fichas de Caracterización de Procesos de la ASP-B (V.6)

REGÍSTRESE, CÚMPLASE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


Daniel Prudencio Villarreal Balderama
GERENTE EJECUTIVO
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS - BOLIVIA
"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA" aspb



TR-01 10006
2129869

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	Quinta versión del documento.
6	54/2025	17/09/2025	Sexta versión del documento, según Actas de Reunión Números: ASP-B/ACTA- 41/2025, ASP-B/ACTA- 42/2025 ASP-B/ACTA- 43/2025 ASP-B/ACTA- 44/2025 ASP-B/ACTA- 45/2025 ASP-B/ACTA- 46/2025 ASP-B/ACTA- 47/2025 ASP-B/ACTA- 48/2025 ASP-B/ACTA- 49/2025 ASP-B/ACTA- 50/2025 ASP-B/ACTA- 51/2025 ASP-B/ACTA- 52/2025 ASP-B/ACTA- 53/2025 ASP-B/ACTA- 54/2025 ASP-B/ACTA- 55/2025 ASP-B/ACTA- 56/2025 ASP-B/ACTA- 57/2025



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.....	19
13	PRO-101 GESTIÓN COMERCIAL	23
14	PRO-102 GESTIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS DE TRÁNSITO DE MERCANCIA EN PUERTO.....	26
15	PRO-103 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	40
16	PRO-201 GESTIÓN DE SISTEMAS Y TIC'S	44
17	PRO-202 GESTIÓN DE ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	53
18	PRO-203 GESTIÓN FINANCIERA	59
19	PRO-204 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	69
20	PRO-205 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	76
21	PRO-206 GESTIÓN DE COBRANZA Y CARTERA EN MORA.....	90
22	PRO-301 GESTIÓN DE TRANSPARENCIA	93
23	PRO-302 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO.....	98



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 1 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

1 OBJETIVO

Describir el funcionamiento de las fichas de caracterización de procesos de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B) en función al trabajo operativo y administrativo 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 operación 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° 54/2025	6 /9-2025	Página 2 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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
- **UIP:** 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.





CÓDIGO DOCUMENTO

MDP-DCGPP-UDO-001

RESOLUCIÓN

R.A. N° 54/2025

VERSIÓN/VIGENCIA

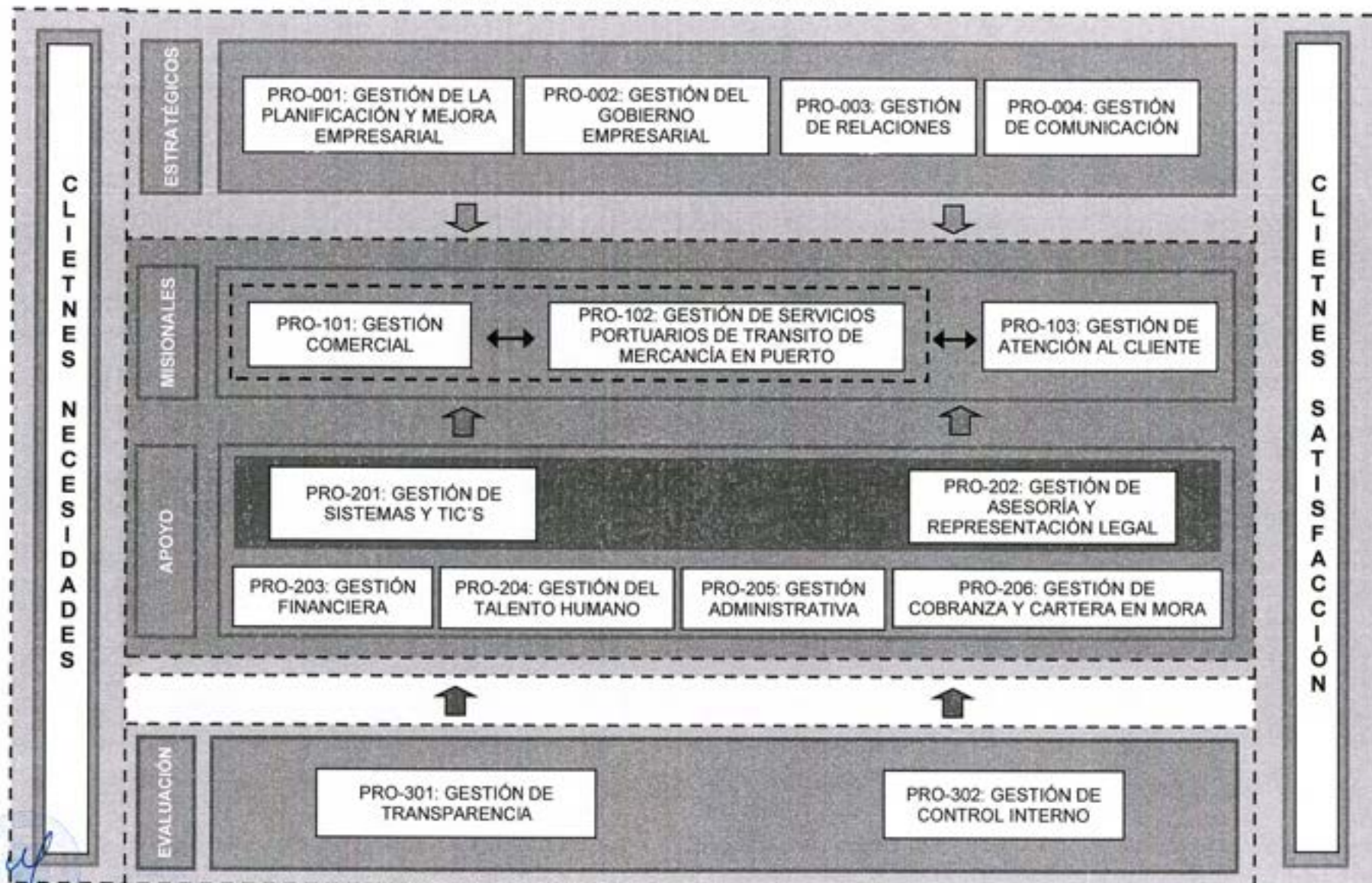
6 /9-2025

N° DE PÁGINAS

Página 3 de 101


MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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



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



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 4 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN 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
1. Planificación Estratégica Empresarial 2. Planificación Operativa Anual (POA) y Presupuesto 3. Gestión de Proyectos de Inversión y Estudios Logísticos y de Comercio Exterior 4. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 5. Gestión de la Mejora Empresarial	a) PEE. b) Partes interesadas y requisitos. c) Contexto de la Organización. d) Formulación del POA. e) Estudio de Diseño Técnico de Pre-inversión concurrentes. f) Matriz de riesgos y oportunidades. g) Seguimiento y evaluación del POA. h) Informe de Conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad de la ASP-B i) Información documentada vigente j) Informes de Salidas No Conformes. k) Informes de Auditoría Interna.	• 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) 	A1	Análisis y evaluación del PEE (Seguimiento y evaluación a la ejecución del PEE, revisión de partes interesadas y revisión del contexto de la organización) Responsable: Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones. Liberación: Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos. Frecuencia: Anual. Procedimiento: No aplica.	<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)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Seguimiento y Evaluación al Plan Estratégico Empresarial 	A2	Formulación del PEE	<ul style="list-style-type: none"> • PEE (Formulado)



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 5 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

ENTRADA	SUBPROCESO 1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL	SALIDA
<p>de la ASP-B, adjunto Contexto de la Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> Lineamientos para la formulación del PEE emitidos por el MEFP y el MDP 	<p>Responsable: Áreas y Unidades Organizacionales.</p> <p>Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Frecuencia: Quinquenal.</p> <p>Procedimiento: Ley N° 777 - Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE; NB-SPO.</p>	


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>Formulación 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: Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Frecuencia: Anual.</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 (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>Seguimiento y evaluación a la ejecución del POA (mensual y trimestral)</p> <p>Responsable: Áreas y Unidades Organizacionales.</p> <p>Liberación: Dirección de Control, Gestión, Planificación y Proyectos.</p> <p>Frecuencia: Mensual y trimestral.</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"> 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)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 6 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


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 	A3	Reformulación del POA Responsable: Jefe de Unidad de Planificación Estratégica y Programación de Operaciones y Director de Control, Gestión, Planificación y Proyectos. Liberación: Directorio ASP-B. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), Manual de Procedimiento del Programa de Operaciones.	<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 	A1	Formulación del Plan Anual de Inversiones (PAI) Responsable: 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.	<ul style="list-style-type: none"> • PAI (formulado)
<ul style="list-style-type: none"> • PAI 	A2	Seguimiento y Evaluación al Informe Técnico de Condiciones Previas (ITCP)	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Técnico de Condiciones Previas (ITCP) • R-0005 Informe Legal y • R-0711 Resolución Administrativa

ENTRADA	SUBPROCESO 3: GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y ESTUDIOS LOGÍSTICOS	SALIDA
	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.	
<ul style="list-style-type: none"> • R-0711 Resolución de Directorio y/o • R-0710 Resolución Administrativa 	Registro de Proyectos en el Sistema de Información sobre Inversión (SISIN) 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro en el SISIN web
Para Proyectos de Inversión: <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) Para Iniciativas de Fortalecimiento de Gestión: <ul style="list-style-type: none"> • POA y/o • R-0005 Informes Técnicos • R-0006 Instructivos 	Elaboración de los Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas, para Proyectos de Inversión e Iniciativas de Fortalecimiento de Gestión. 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).	<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


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 8 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 	A5	<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 	A6	<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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 9 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				


ENTRADA	SUBPROCESO 4. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Resultados Encuesta de Satisfacción del Cliente 	A1	<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). 	A2	<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)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0454 Planificación Anual del Sistema de Gestión de la Calidad 	A3	<p>Seguimiento, medición y análisis del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0456 Informe de revisión por la Dirección



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 10 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


ENTRADA	SUBPROCESO 4. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • 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>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>	

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-0005 Informe del área o unidad organizacional solicitante • R-0004 Comunicación Interna de solicitud de aprobación • R-0001 Acta de Reunión • R-0005 Informe Técnico • R-0005 Informe Jurídico 	<p>A1</p> <p>Atención, identificación y actualización de mejoras en la información documentada</p> <p>Responsable: Analista de Métodos y Procedimientos, Jefe de Unidad de Desarrollo Organizacional y/o 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 o • R-0004 Comunicación Interna (Difusión de listas maestras) (mensual)


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 11 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 	A2	<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 	A3	<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 	A4	<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




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 12 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 	A5	<p>Ejecución de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Responsable: Analista de Métodos y Procedimientos, 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 	A6	<p>Seguimiento a las Correcciones, Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora</p> <p>Responsable: Analista de Métodos y Procedimientos 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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 13 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				


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 	A7	<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 	A8	<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



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 14 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

INDICADOR GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y MEJORA EMPRESARIAL


CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P001.01	Gestión de la Mejora Empresarial	Tasa de normativa interna elaborada o actualizada y/o simplificada	100%	Cálculo
		2 Informes de seguimiento de convenios interinstitucionales para la toma de decisiones	2 informes	Cumplimiento
4.P001.02	Planificación Estratégica Empresarial	1 Evaluación de seguimiento y evaluación a la ejecución del PEE	1 evaluación	Cumplimiento
		1 Propuesta de estrategia empresarial, objetivos estratégicos, indicadores y programación física, para el periodo 2026 - 2030	1 Propuesta de estructura PEE	Cumplimiento
4.P001.03	Planificación Operativa Anual (POA)	1 POA 2025 aprobado	1 POA 2026	Cumplimiento
		16 Informes de seguimientos y evaluaciones a la ejecución del POA (12 Mensual - 4 Trimestral)	16 informes de seguimiento	Cumplimiento
4.P001.04	Aplicación de enfoque basado en Riesgos	2 informes de gestión de riesgos y oportunidades	2 informes	Cumplimiento
4.P001.05	Gestión de proyectos de inversión y estudios logísticos de comercio exterior	1 Plan Anual de Inversión 2024	1 Plan	Cumplimiento
		4 informes de seguimiento a los proyectos y/o presupuesto de inversión	4 Informes	Cumplimiento
		5 inspecciones de proyectos en fase de preinversión	5 Informe	Cumplimiento
		1 Cierre de proyecto en su fase de preinversión	1 Cierre de proyecto	Cumplimiento
		Tasa de asesoramiento con a las áreas y unidades sustantivas de la ASP-B en la determinación de planes y coordinación de programas, estudios y/o estrategias, vinculante a sus operaciones	100%	Cálculo
		Tasa de atención de solicitudes de reprogramación de Proyectos y Presupuesto registrados en el SISIN	100%	Cálculo

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 15 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 16 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 o b) Resoluciones de Directorio	• Máxima Autoridad Ejecutiva.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. GOBIERNO EMPRESARIAL	SALIDA
• R-0002 Carta Externa de Solicitud a Convocatoria a Reunión de Directorio	A1 Convocatoria para Realizar Reunión de Directorio Responsable: Máxima Autoridad Ejecutiva y Secretario de Directorio Liberación: Presidente de Directorio. Frecuencia: A convocatoria. Procedimiento: Estatuto Orgánico de la ASP-B.	• R-0010 Acta de Reunión de Directorio y/o • R-0710 Resolución de Directorio


INDICADOR GESTIÓN DEL GOBIERNO EMPRESARIAL

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
-	Actas de Reuniones o Resoluciones de Directorio	100% de Actas de Reuniones de Directorio	100%	Reuniones Realizadas / Actas Realizadas.

ANEXOS

- R-0010 Acta de Reunión de Directorio
- R-0710 Resolución de Directorio




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 17 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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.	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 Entidades del Estado y otras Instituciones	A1	Recepción y atención según requerimiento de Entidades del Estado y otras Instituciones, relacionadas con la ASP-B Responsable: Personal de ventanilla única 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 información de las Áreas y Unidades de la ASP-B, a las Entidades del Estado y otras Instituciones 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)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 18 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


INDICADOR GESTIÓN RELACIONES

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
-	Notas externas de solicitud o requerimiento	100% de Notas Atendidas	100%	Notas externas / Total de Notas Atendidas

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




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 19 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

12 PRO-004 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

PROPÓSITO 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.	• Responsable de Comunicación Social. /Diseñador gráfico


ENTRADA	SUBPROCESO 1. MONITOREO	SALIDA
• Búsqueda de fuentes de información en la internet	Monitoreo de medios digital, impreso y otros Responsable: Responsable de Comunicación Social. Liberación: Responsable de Comunicación Social. Frecuencia: Diario en días laborales Procedimiento: No aplica.	• R-0110 Reporte Diario de Monitoreo y Listado de Fuentes de Información (Publicación y difusión a través de correo institucional)

ENTRADA	SUBPROCESO 2. REALIZACIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES	SALIDA
• 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 de forma verbal, escrita por WhatsApp o Solicitud del MEFP verbal.	Diseño y elaboración de productos comunicacionales Responsable: Diseñador gráfico. Liberación: Responsable de Comunicación Social / Gerencia Ejecutiva (si corresponde). Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.	• Propuesta de Productos comunicacionales: – Trípticos – Banners – Rollers – Artes para redes sociales – Otros

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 20 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

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 – Artes para redes sociales – Otros 	<p>Visto Bueno</p> <p>A2</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 para publicar en Redes Sociales (RRSS), correo electrónico institucional


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. • Fuentes de información (institucional de la ASP-B, prensa, revistas y otros medios de comunicación) o • Correo electrónico (Solicitud de medios de prensa con preguntas) o • Solicitud de elaboración de Comunicado a través de WhatsApp y/o correo institucional y/o de forma verbal por parte del Gerente y los Directores de la ASP-B, según corresponda. 	<p>A1</p> <p>Elaboración de la nota de prensa y/o comunicados</p> <p>Responsable: Diseñador gráfico y 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"> • R-0102 Nota de Prensa (para publicación en web, a través de la UTI) y/o redes sociales de la ASP-B. • R-0013 Comunicado Externo (para comunicados)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0102 Nota de Prensa y/o • R-0013 Comunicado Externo 	<p>A2</p> <p>Envío de notas de prensa y/o comunicados a medios de difusión.</p> <p>Responsable: Diseñador gráfico y Responsable de Comunicación Social</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"> • 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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 21 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 4. ORGANIZACIÓN DE CONFERENCIAS DE PRENSA Y/O ENTREVISTAS		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de entrevista por parte de los periodistas (redes sociales, vía telefónica o correo electrónico) o, • Instrucción de Gerencia Ejecutiva (Verbal, vía telefónica) o, • Consideraciones recomendadas por la Unidad de Comunicación del MEFP 	A1	<p>Realización de Conferencias de Prensa y/o Entrevista</p> <p>Responsable: Responsable de Comunicación Social y/o Diseñador gráfico.</p> <p>Liberación: Responsable de Comunicación Social.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0102 Nota de Prensa, o envío del video de la conferencia de prensa al grupo de periodistas via WhatsApp

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. 	A1	<p>Gestión de la Página web y redes sociales de las notas de prensa, comunicados externos y productos comunicacionales.</p> <p>Responsable: Diseñador gráfico.</p> <p>Liberación: Responsable de Comunicación Social o Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Frecuencia: Según requerimiento para página web y/o redes sociales.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación respectiva realizada en Redes Sociales (RRSS) o la página Web.




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 22 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

INDICADOR GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P004.01	Monitoreo de Noticias	500 Reportes de monitoreo	500 Reportes	Seguimiento
4.P004.02	Realización de productos comunicacionales	50 Materiales diseñados de productos comunicacionales	50 Materiales diseñados	Seguimiento
4.P004.03	Elaboración de notas de prensa y/o comunicados	40 Notas de prensa y/o comunicados externos elaborados y difundidos	40 Notas de prensa y/o comunicados	Seguimiento
4.P004.04	Gestión de actualización de la página web y redes	50 Publicaciones en la página web y redes	50 Publicaciones en la página web y redes	Seguimiento
4.P004.05	Una campaña comunicacional sobre la prestación de servicios ofertados por la ASP-B	2 Campañas comunicacionales	2 Campañas	Seguimiento
4.P004.06	Elaboración de revistas informativas de la empresa	2 Video documental y/o cartillas	2 Video documental y/o cartillas	Seguimiento

ANEXOS

- R-0004 Comunicación Interna
- R-0013 Comunicado Externo
- R-0102 Nota de Prensa
- R-0110 Reporte Diario de Monitoreo y Listado de Fuentes de Información

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 23 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

13 PRO-101 GESTIÓN COMERCIAL


PROPÓSITO 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) Informes mensuales (a requerimiento) (según el procedimiento de agenda de reuniones con clientes c) Informe de resultados de participación	• Director de Comercialización.

ENTRADA	SUBPROCESO 1. MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe técnico. de planificación de encuestas de Satisfacción al Cliente. • R-0004 Comunicación Interna de coordinación, elaboración y ejecución para el lanzamiento de las encuestas 	A1 Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente Responsable: Encargado de Medición y soporte al sistema de gestión comercial Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: Semestral. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0008 Hoja de ruta (Aprobado con proveído) • 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 diagnóstico y plan de agenda de visitas a clientes • R-0005 Informes técnicos mensuales que detalle las gestiones efectuadas en las Oficinas Regionales 	A2 Visitas Comerciales a Clientes Actuales y/o Potenciales Responsable: Encargado Comercial y de Mercadeo / Agentes de Regionales / Sucursales. Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación interna (cuando corresponda). • R-0006 Instructivo. • R-0005 Informe mensual consolidado de las acciones ejecutadas por las Oficinas Regionales y Sucursales de la ASP-B)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 24 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 3. PROMOCIÓN DE SERVICIOS		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de Solicitud de material promocional • R-0626 Acta de Solicitud de Material Promocional 	A1	<p>Distribución de material promocional de servicios</p> <p>Responsable: Encargado de Medición y soporte al sistema de gestión Liberación: Director de Comercialización. Frecuencia: Anual y a requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de la Dirección de Comercial</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"> • Invitación Externa • Correo electrónico • Proveído autorizando la participación 	A3	<p>Realización o Participación de Eventos Comerciales o Capacitación</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: Manual de Procedimiento de la Dirección de Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de resultados de participación y/o • R-0011 Listas de Asistencia o • R-0001 Acta de reunión

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 25 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


INDICADOR GESTIÓN COMERCIAL

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
2.P101.01	Aumentar el nivel satisfacción al cliente.	Nivel de satisfacción al cliente	83%	Cumplimiento
2.P101.02	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	7 participaciones comerciales y de marketing para promocionar las actividades relacionadas a importación y exportación de la ASP-B	7 participaciones	Seguimiento
2.P101.03	Participación de mercado de la ASP-B	Aumento de la participación de mercado en importaciones	22%	Cumplimiento
2.P101.04	Medición de la pérdida de clientes	Aumento de la participación de mercado en Exportaciones	0,17%	Cumplimiento
2.P101.05	Realizar visitas a nuevos clientes	5000 visitas a nuevos clientes en todas las Agencias Regionales	5000 visitas	Seguimiento

ANEXOS


- R-0626 Acta de Entrega de Material Promocional



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 26 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				


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	LÍDER DEL PROCESO
1. Supervisión y fiscalización de faenas en puertos (Importación). 2. Gestión, supervisión y fiscalización de faenas portuarias de mercancías en exportación asignadas a la ASP-B. 3. Administrativa Portuario. 4. Análisis y Generación de Información Estadística Portuaria. 5. Administrativa Central.	a) Planilla de gastos de Puerto (importación y exportación). b) Informe de estadísticas portuarias (clasificadas). c) 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
ARICA Terrestre: <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 Marítimo: <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 ILO <ul style="list-style-type: none"> • R-0592 (carga suelta) • Manifiesto marítimo (portal web SUNAT) • Bill of Lading Original endosado a ASP-B • Packing List MATARANI Recepción de Carga Suelta y Graneles vía Marítima Recepción de contenedores vía marítima	Elaboración de DPU-B, de recepción de carga suelta y contenedores, vía terrestre (ARICA) y marítima (ARICA, ILO Y MATARANI) Responsable: Operador I en Matrizado (Arica), Operador II Interventor (Ilo) y Operador Interventor (Matarani) Liberación: Operador I en Matrizado - Responsable de la Oficina de Matrizado-Arica / Administrador de Puerto Ilo / Administrador de Puerto Matarani Frecuencia: Diaria o a requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica, Manual de Procedimientos del Puerto de Ilo y Manual de Procedimientos de Puerto Matarani.	ARICA, ILO Y MATARANI <ul style="list-style-type: none"> • R-0527 Formulario DPU-B de Recepción • Copia BL (Puerto Ilo) ARICA <ul style="list-style-type: none"> • R-0553 Reporte Diario de carga recepcionada MATARANI <ul style="list-style-type: none"> • R-0527 DPU-B de Recepción (Digital)


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 27 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 1. SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS EN PUERTOS (IMPORTACIÓN)	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • B/L (físico o digital) • Packing List detallado (físico o digital) • R-0502 Acta de Entrega (si corresponde) 		
<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>A2</p> <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 Cálculo 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 - Digital) • 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 autorizado y enviado por la ASP-B al Operador Portuario (vía correo)




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 28 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 1. SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS EN PUERTOS (IMPORTACIÓN)	SALIDA
ARICA <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 ILO <ul style="list-style-type: none"> • Se envía al Operador Portuario via correo y físico el Formulario de solicitud de ingreso a puerto firmado y sellado 	Programación de Faenas con el Operador Portuario (ARICA E ILO) Responsable: Supervisor de Operaciones de turno (Arica) / Operador II Interventor (Ilo). Liberación: Supervisor de Operaciones de turno (Arica) / Administrador de Puerto Ilo. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica y Manual de Procedimientos del Puerto de Ilo.	ARICA <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 ILO <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
ARICA: <ul style="list-style-type: none"> • R-0577 Programación de Faena ILO: Despacho de Carga Suelta de Almacenes y Sitios/Contenedores Full - Indirecto <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de ingreso a puerto autorizado y enviado por la ASP-B al operador portuario (via correo) Despacho Directo de Carga Suelta <ul style="list-style-type: none"> - R-0607 DP (Digital) - Solicitud de Ingreso a puerto - Copia del BL - Lista de empaque MATARANI Despacho de carga suelta/Despacho Directo de Carga Suelta/ <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • R-0607 DP (Digital) Desapacho de Contenedores <ul style="list-style-type: none"> • Copia BL digital o físico • Packing List detallado (digital o físico) • Factura Comercial (si corresponde) 	Despacho de Carga (ARICA, ILO Y MATARANI) Responsable: Interventores de turno (Arica, Ilo y Matarani). Liberación: Supervisor de Operaciones (Arica) / Administrador de Puerto Ilo / Administrador de Puerto Matarani. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica, Manual de Procedimientos del Puerto de Ilo y Manual de Procedimientos de Puerto Matarani.	ARICA, ILO Y MATARANI <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)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 29 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				


ENTRADA	SUBPROCESO 1: SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS EN PUERTOS (IMPORTACIÓN)	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0527 Formulario DPU-B de Recepción (digital) • R-0607 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario – Importación (digital) 		
<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 YPF. 	<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)
<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 Puerto Arica • R-0008 Hoja de Ruta (en caso de granel líquido combustible) • R-0004 Comunicación Interna a del responsable del despacho granel líquido combustible <p>ILO:</p> <p>Despacho de Contenedor/Carga Suelta</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-0528 DPU-B de Despacho • Convenios vigentes • Documento de Tarifa de Servicio (Nominación solo cargas FIO) 	<p>A8</p> <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 (en caso de granel líquido combustible) • R-0004 Comunicación Interna a la DOP sobre planilla generada (en caso de granel líquido combustible) <p>ARICA, ILO Y MATARANI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planillas emitidas en el SIAP (digital) • Matriz de consolidación de ingresos y gastos de servicios portuarios (Matarani)



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 30 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


ENTRADA	SUBPROCESO 1. SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS EN PUERTOS (IMPORTACIÓN)	SALIDA
MATARANI: Despacho de Contenedor/Carga Suelta/Desconsolidado • R-0528 DPU-B de Despacho		

ENTRADA	SUBPROCESO 2. GESTIÓN, SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE FAENAS PORTUARIAS DE MERCANCÍAS 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 Recepción y embarque de contenedor FULL - FCL (directo e indirecto) (ARICA) Responsable: Operador II Interventor Exportaciones y/o Encargado de Exportaciones Liberación: Encargado de Exportaciones y Operador II Interventor Exportaciones. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.	<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)
<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 Recepción, Almacenaje, Consolidado y Embarque de Carga Suelta (directo e indirecto) (ARICA) Responsable: Operador II Interventor Exportaciones y/o Encargado de Exportaciones Liberación: Encargado de Exportaciones y Operador II Interventor Exportaciones. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.	<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.)


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 31 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

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-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	Recepción, Almacenaje y Transferencia de Carga (ARICA) Responsable: Encargado de Exportaciones y Operador II Interventor Exportaciones. Liberación: Encargado de Exportaciones, Operador II Interventor Exportaciones. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.	<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) • R-0500 Cuadro de Tarifas - Puerto Arica 	A4	Generación de planillas de gastos portuarios de exportación (ARICA) Responsable: Operador II en Liquidación y Responsable de Todo Gasto. Liberación: Responsable de Todo Gasto. Frecuencia: Diario. Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.	<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. 	A1	Conciliación de datos con el operador portuario para el pago quincenal (ARICA) 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.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0517 Resumen General.


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 32 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 3. ADMINISTRATIVO PORTUARIO		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> Facturas Operador Portuario 	A2	Gestión de Pago al Operador Portuario (ARICA) 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.	<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
ILO: <ul style="list-style-type: none"> Acta de Entrega con B/L ILO Y MATARANI: <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico de solicitud de cotización de servicio (de acuerdo a lo requerido) 	A3	Nominación y Pago por Manipulación de Carga (ILO Y MATARANI) 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	ILO: <ul style="list-style-type: none"> R-0002 Carta Externa R-0576 Control de Facturas Emitidas (digital) ILO Y MATARANI: <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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 33 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				


ENTRADA	SUBPROCESO 3. ADMINISTRATIVO PORTUARIO		SALIDA
ARICA, ILO Y MATARANI: <ul style="list-style-type: none"> • Correo Institucional (Puerto Ilo) • R-0808 Requerimiento de Materiales y Suministros 	A4	Requerimiento de Materiales y Suministros (ARICA, ILO Y MATARANI) <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>	ARICA, ILO Y MATARANI: <ul style="list-style-type: none"> • R-0502 Acta de Entrega (Puerto Ilo) • R-0002 Carta externa de Solicitud de Providencia ARICA: <ul style="list-style-type: none"> • Providencia Aduana Chile mediante de correo electrónico
ARICA, ILO Y MATARANI: <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 ARICA: <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	Gestión de Gastos de Funcionamiento, de Gate Out, transporte y otros para Exportación (ARICA, ILO Y MATARANI) <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>	ARICA, ILO Y MATARANI: <ul style="list-style-type: none"> • Extracto Bancario (Puertos de Ilo y Matarani) • R-0008 Hoja de Ruta y anexos • R-0004 Comunicación Interna de Descargo de Gastos de Funcionamiento • R-0574 Ejecución presupuestaria de Remesas • R-0529 Comprobante Egreso • Factura, boleta de venta o recibo ARICA: <ul style="list-style-type: none"> • R-0516 Histórico de Descargos y Remesas de Gastos de Funcionamiento y Gate Out • R-0530 Orden de pago




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 34 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

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>Gestión de Servicios Especiales (ARICA)</p> <p>Responsable: Asistente Administrativo, Supervisor de Operaciones, Operador I Matrizado, Responsable de Todo Gasto, Operador II en Liquidación y Responsable Administrativo Financiero.</p> <p>Liberación: Profesional en Comercialización.</p> <p>Frecuencia: A Requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de Puerto Arica.</p>	<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




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 35 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 	A1	<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>Responsable: Técnico en Comercio Internacional.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Administración de Puertos y Director de Operaciones.</p> <p>Frecuencia: Mensual, trimestral y/o a requerimiento.</p> <p>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) 	A2	<p>Análisis y procesado de la información estadística portuaria (UAP-DOP)</p> <p>Responsable: Técnico en Comercio Internacional.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Administración de Puertos y Director de Operaciones.</p> <p>Frecuencia: Mensual, trimestral y/o a requerimiento.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</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) 	A3	<p>Presentación de resultados de información estadística portuaria (UAP-DOP)</p> <p>Responsable: Técnico en Comercio Internacional.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad de Administración de Puertos y Director de Operaciones.</p> <p>Frecuencia: Mensual, trimestral y/o a requerimiento.</p> <p>Procedimiento: No aplica.</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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 36 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


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 	A1	<p>Procesamiento de información para pago al operador portuario – importación (UAP-DOP)</p> <p>Responsable: Analista Contable de Puerto o Auxiliar Contable de Puerto.</p> <p>Liberación: Director de Operaciones; Jefe de Unidad de Administración de Puertos.</p> <p>Frecuencia: Quincenal y a requerimiento.</p> <p>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 	A2	<p>Procesamiento de información para pago al operador portuario – exportación (UAP-DOP)</p> <p>Responsable: Analista Contable de Puerto o Auxiliar Contable de Puerto.</p> <p>Liberación: Director de Operaciones; Jefe de Unidad de Administración de Puertos.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 37 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

INDICADOR GESTIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS DE TRANSITO DE MERCANCÍA EN PUERTO

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
1.P102.01	Gestión de Gastos de Funcionamiento, transporte y otros - OTROS PUERTOS	Atención de solicitudes de Pago	100%	Cumplimiento
1.P102.01	Procesamiento de información para pago al Operador Portuario, si corresponde	Certificación de tarifas empleadas (importación, exportación y reefer)	100 Informes	Seguimiento
1.P102.01	Mantenimiento, equipamiento y readecuación de la infraestructura portuaria - OTROS PUERTOS	Gestión de mantenimiento y equipamiento	100%	Cumplimiento
1.PEE1.01	Supervisión y fiscalización de faenas en Puerto Antofagasta (importación y exportación)	Movimiento de carga despachada vía ASP-B - PUERTO ANTOFAGASTA	3000 Toneladas	Cumplimiento
1.PEE1.02	Supervisión y fiscalización de faenas en Puerto Arica (importación y exportación)	Movimiento de carga despachada vía ASP-B - PUERTO ARICA	1248090 Toneladas	Cumplimiento
1.PEE1.03	Medición de la efectividad del Operador Portuario	Eficiencia y Efectividad del operador portuario	100%	Seguimiento
1.PEE1.04	Procesar las facturas de pago al Operador Portuario	Certificación de tarifas empleadas (importación, exportación y reefer).	100%	Seguimiento
1.PEE1.05	Gestión de gastos de GATE OUT Y TRANSPORTE	Monto total ejecutado GATE OUT Y TRANSPORTE.	100%	Seguimiento
1.PEE2.01	Supervisión y fiscalización de faenas en Puerto Matarani (importación y exportación)	Movimiento de carga despachada vía ASP-B - PUERTO MATARANI	164793 Toneladas	Cumplimiento
1.PEE2.02	Procesamiento de Gastos de Funcionamiento y otros - Matarani	Monto Total ejecutado	30000 bolivianos	Cumplimiento
1.PEE2.03	Supervisión y fiscalización de faenas en Puerto Ilo (importación y exportación)	Movimiento de carga despachada vía ASP-B - PUERTO ILO	150000 Toneladas	Cumplimiento
1.PEE2.04	Procesamiento de Gastos de Funcionamiento y otros - Ilo	Monto Total ejecutado	64400 bolivianos	Cumplimiento




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 38 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
1.PEE3.01	Supervisión y fiscalización de faenas en Zona Franca Boliviana en Villeta (importación y exportación)	7500 Toneladas de carga recepcionada movilizada por Puerto Villeta	7500 toneladas	Cumplimiento
1.PEE3.02	Realización de operativa portuaria en Puerto Busch (importación y exportación)	200000 Toneladas de carga recepcionada, movilizada por Puerto Busch	200000 toneladas	Cumplimiento
1.PEE3.03	Procesamiento de Gastos de Funcionamiento y otros - Busch	Monto Total ejecutado	64400 bolivianos	Cumplimiento
1.PEE3.04	Medición de la eficiencia del servicio en Puerto Busch	Tasa anual de ocupación de la maquinaria en el muelle	50%	Seguimiento
		Tasa de ocupación de la capacidad total del puerto	60%	Seguimiento


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
- 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)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 39 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				


- 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




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 40 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 OCE • R-0628 Transporte • R-0629 Empresas representantes • R-0612 Contrato de Servicios Portuarios (si corresponde) 	A1	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) 	A2	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) • R-0607 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario – Importación, Validado(digital) o • R-0585 Solicitud de Servicio de Despacho Portuario – Exportación, Validado (digital)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 41 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

ENTRADA		SUBPROCESO 1: ATENCIÓN AL CLIENTE	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0014 Formulario de Modificación de Despacho Portuario (DP) - Creado • Documento de Pago por servicio de modificación (digital, adjunto en el sistema SIAP) si corresponde. • Documento de pago por reintegro (digital, adjunto en el sistema) si corresponde. • Fotocopia simple del Carnet de Identidad del representante legal con aclaración de firma y sello de la empresa 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, 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) • R-0005 Informe de ingresos mensual (Reporte Adjunto)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0616 Planilla de Gastos Portuarios emitida. • R-0613 Control de Cartera en Mora a la Fecha (digital) 	A4	<p>Cancelación de planillas de gastos portuarios.</p> <p>Responsable: Operador II en liquidación, Responsable de Todo Gasto (Puerto Arica), Encargados de Regionales, Agentes Sucursal y ATC.</p> <p>Liberación: Encargados de Regionales, Agentes Sucursal, 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-0616 Planilla de Gastos Portuarios emitida. • Documento de pago • Registro de llamadas a clientes (Cuando corresponda). • Aviso de cobro por medios electrónicos enviados al OCE (Cuando corresponda). • Otros medios (Cuando corresponda) • R-0616 Planilla de gastos cancelada • R-0563 Comprobante de liquidación y cobranza
<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 o correo electrónico. 	A5	<p>Atención de RQS</p> <p>Responsable: ATC/Encargado de Medición y Soporte al Sistema de Gestión Comercial</p> <p>Liberación: Encargado de Medición y Soporte al Sistema de Gestión Comercial /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). • Correo electrónico.

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 42 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


ENTRADA	SUBPROCESO 1. ATENCIÓN AL CLIENTE	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta Externa (de respuesta al cliente). • Correo electrónico 	<p>Análisis y Evaluación del Estado de RQS</p> <p>Responsable: ATC/Encargado de Medición y Soporte al Sistema de Gestión Comercial</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

INDICADOR GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
2.P103.01	Aumentar de 97% a 98% la cantidad de planillas emitidas y cobradas por número de casos	Tasa de cobranza de planillas	98%	Cumplimiento
2.P103.02	Realizar el empadronamiento de operadores de comercio exterior	Empadronamientos realizados en todas las Agencias Regionales	2600 empadronamientos	Seguimiento
2.P103.08	Realizar la validación de DP que solicitan los operadores de comercio exterior	DP validados en todas las Agencias Regionales	100%	Seguimiento
2.P103.14	Realizar la cancelación de planillas que solicitan los operadores de comercio exterior	Planillas canceladas en todas las Agencias Regionales	97%	Seguimiento
-	Atender satisfactoriamente los reclamos quejas y sugerencias presentados por OCE	Casos atendidos	100%	Seguimiento


ANEXOS

- R-0014 Formulario de Modificación de Despacho Portuario (DP)
- R-0602 Formulario de Presentación de Reclamo, Queja o Sugerencia

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 43 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


- 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
- R-0628 Transporte
- R-0629 Empresas representantes




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 44 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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.	• 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
• 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.	• R-0004 Comunicación Interna o • R-0005 Informe • R-0446 Especificación de Servidor Lógico (alta / actualización / baja)


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 45 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 	A2	Administración (Instalación física, revisión, configuración y/o actualización) de Servidores / Equipo Físico Responsable: Encargado de Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática. Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología e Información – UTI.	<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 	A3	Gestión de Respaldos de Información (Backups), Base de Datos y Sistemas en producción Responsable: Administrador de Base de Datos, Encargado de Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática, Analista de Sistemas Informáticos y Prof. en Desarrollo de Sistemas. Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información. Frecuencia: Diario y a requerimiento (Proceso automático si corresponde). Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.	<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) 	A4	Monitoreo de TIC's (Accesos, seguridad SIAP, Nextcloud, Correo institucional, VoIP, SGC y otros) Responsable: Encargado de Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática. Liberación: Jefe de Unidad de Tecnología e Información. Frecuencia: Diario y a requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos Unidad de Tecnología e Información – UTI.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de acciones tomadas a requerimiento

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 46 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 	A1	<p>Análisis, Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información</p> <p>Responsable: Analista de Sistemas Informáticos y Profesional en Desarrollo de Sistemas.</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"> • 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) 	A2	<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.</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"> • 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 	A3	<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</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"> • R-0004 Comunicación Interna o • R-0005 Informe de Puesta en Producción o • R-0445 Especificación de Sistemas (actualizada)




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 47 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				


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 	A4	<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) 	A5	<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)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 48 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

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 	A1	<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 	A2	<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


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 49 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

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, VoIP, 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)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 50 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 51 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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
		12 Informes de Monitoreo de Backups Base de datos e información de sistemas	12 Informes	Cumplimiento
		Modernización de la red VPN	1 Informe	Cumplimiento
		Monitoreo de TIC's	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
4 P201.03	Desarrollo / actualización de servicios en línea para intercambio de información con entidades externas (a solicitud de las partes interesadas)	Atención de requerimiento de Servicios Web	100%	Cálculo
4 P201.04	Mantenimiento de los sistemas sustantivos	Soporte de Aplicaciones Administrativas	100%	Cálculo

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


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



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 52 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

- 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




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 53 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

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. ANALISIS 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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 54 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 	A1	Elaboración de Informe Jurídico y proyecto de Resolución Administrativa (según corresponda) Responsable: Abogado en Análisis Legal, Abogado de Gestión Legal. Liberación: Director de Asuntos Jurídicos. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.	<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) 	A2	Aprobación de Resolución Administrativa (R.A.) Responsable: Abogado en Análisis Legal, Abogado de Gestión Legal, Director de Asuntos Jurídicos. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.	<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 • Laborales y otros. 	A1	Seguimiento y continuidad a procesos judiciales Responsable: Responsable de Procesos Judiciales / Procurador. Liberación: Responsable de Procesos Judiciales / Director de Asuntos Jurídicos. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Normativa aplicable a cada proceso	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe del Estado del Proceso (si corresponde) • Notificación externa de Juzgados y Fiscalía • Carpeta de cada proceso numerado (patrocinio) • Memoriales

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 55 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 • Laborales y otros. • Carpeta de cada proceso numerado 	A2	<p>Registro y/o actualización de los Sistema de Control Externo</p> <p>Responsable: Responsable de Procesos Judiciales</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) 	A1	<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 conexa.</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 modificatorio) <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 	A2	<p>Remisión de Contrato o Resolución Administrativa de Adjudicación para firma de la Autoridad correspondiente</p> <p>Responsable: MAE, RPCD, RPCE, RPC, RPA</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 conexa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0700 Contrato firmado o • R-0711 Resolución Administrativa aprobada




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 56 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 4. ELABORACIÓN DE CONTRATOS Y RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DE ADJUDICACIÓN		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0700 Contrato firmado 	A3	Registro de Contrato en Contraloría Responsable: Abogado de Gestión Legal. Liberación: MAE, RPC, RPCD, RPCE, RPA Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: RE/CE -036 Reglamento para el Registro, Reporte y Remisión de Contratos (Contraloría).	<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 	A1	Elaboración de Informe Jurídico y Proyecto de Convenio y/o Acuerdo 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.	<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 	A1	Elaboración de Informe Jurídico y Proyecto de Resolución Administrativa de Aprobación 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.	En caso de aprobación <ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Jurídico • R-0711 Resolución Administrativa (proyecto) o • R-0710 Resolución de Directorio (proyecto) En caso de rechazo <ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de rechazo • R-0008 Hoja de Ruta (proveído)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 57 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 y/o Comunicaciones Internas	Informes Jurídicos Realizados	100%	Cálculo
4.P202.02	Elaboración de Proyectos de Resoluciones Administrativas.	Resoluciones Administrativas Elaboradas	100%	Cálculo
4.P202.03	Patrocinio, seguimiento y/o defensa dentro de los procesos iniciados por y en contra de la ASP-B.	Presentación de Memoriales	100%	Cálculo
4.P202.04	Asesoramiento en Procesos de Contratación y Elaboración de Contratos Administrativos.	Contratos Administrativos Elaborados y visados	100%	Cálculo
4.P202.05	Elaboración y/o revisión de Convenios Interinstitucionales	Convenios y/o Acuerdos Interinstitucionales Elaborados	100%	Cálculo
4.P202.06	Asistencia Jurídica para Elaboración de Poder y Gestiones para Testimonio y Apostillado	Poderes, Testimonios y Apostillados Elaborados	100%	Cálculo
4.P202.07	Asesoramiento en las tareas del Desarrollo Normativo de la ASP-B.	Proyectos y/o Reglamentos, Manuales y/o Normativa Elaborados	100%	Cálculo
4.P202.08	Asistencia Jurídica en la Elaboración de Notas Externas, Comunicaciones Internas, Resoluciones y Actas para el Directorio de la ASP-B.	Notas Externas, Comunicaciones Internas, Proyectos de Resoluciones y Actas de Directorio Elaboradas	100%	Cálculo
4.P202.09	Elaboración y Revisión de Cartas Externas a Requerimiento de Gerencia Ejecutiva y/o Areas y Unidades Organizacionales.	Cartas Externas Elaboradas	100%	Cálculo

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 58 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 59 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

18 PRO-203 GESTIÓN FINANCIERA


PROPÓSITO DEL PROCESO		
Dirigir el control y la gestión financiera pública de la ASP-B, haciendo uso eficiente y eficaz de los recursos públicos. Esto incluye la planificación, coordinación, integración y supervisión del presupuesto, el registro contable de ingresos y gastos, y la 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.	• 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)	• 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) 	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).	• Asientos Manuales SIGEP o R-0005 Informe correspondiente




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 60 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA		SUBPROCESO 1. GESTIÓN CONTABLE	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoría Interna (si corresponde) • 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: 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 (EEFF)</p> <p>Responsable: Responsable de Contabilidad. Liberación: Jefe de Unidad Financiera, Director Administrativo Financiero. Frecuencia: Anual al cierre de gestión en el SIGEP. Procedimiento: Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada (RE-SCI). Manual de procedimientos para la elaboración de EEFF</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0710 Resolución del Directorio de aprobación de EEFF • 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


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 61 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 (cuando corresponda) • 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 • 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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 62 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

ENTRADA	SUBPROCESO 1.2. INGRESOS		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0909 Clasificación de Recursos 	A2	<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) 	A3	<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) 	A4	<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 	A5	<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


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 63 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

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 • 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 	A1	<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) 	A2	<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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 64 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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) 	A1	Formulación del anteproyecto de Presupuesto 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	<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 	A2	Certificación presupuestaria de bienes y servicios 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.	<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 	A3	Modificaciones Presupuestarias: Presupuesto Adicional, Interinstitucional e Intrainstitucional 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.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Técnico para la remisión a Dirección de Asuntos Jurídicos




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 65 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

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 Específico 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)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 66 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

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 	A2	<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 	A3	<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) 	A4	<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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 67 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


ENTRADA	SUBPROCESO 3. GESTIÓN DE TESORERÍA		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> Boleta de garantía (entidades externas) (si corresponde) 	A5	Custodia y Administración de títulos y valores Responsable: Encargado de Tesorería. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimiento de Tesorería.	<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) 	A6	Flujo de Caja en el SIET (Sistema de Información Estadística Territorial) Responsable: Encargado de Tesorería. Liberación: Jefe de Unidad Financiera. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: Manual del Usuario de Entidades – SIET.	<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	Atender todas las solicitudes de Modificaciones Presupuestarias	100%	Cálculo

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



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 68 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
4.P203.03		1 Anteproyecto de Presupuesto gestión 2024	1 Anteproyecto de Presupuesto	Cumplimiento
		12 Informes mensuales y 4 trimestrales de la Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto de Recursos y Gastos.	16 informes	Cumplimiento
	Gestión de Tesorería	12 Informes mensuales y 4 trimestrales de la Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto de Recursos y Gastos.	4 registros	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

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

PROPÓSITO 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. Seguridad Social a Corto y Largo Plazo 3. Remuneración 4. Capacitación Productiva (Programadas y no Programadas) 5. Evaluación de Desempeño. 6. Movilidad de Personal.	a) Personal incorporado b) Alta y baja de seguro c) Sueldos pagados d) Plan de Capacitación y Desarrollo e) Informe de Evaluación de Desempeño. f) Memorándum o cartas externas	• Director Administrativo Financiero. • Jefe Unidad de Recursos Humanos.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. DOTACIÓN DE PERSONAL	SALIDA
• R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva	Plan Operativo Anual Individual (POAI) Responsable: Directores, Jefes de Unidad y Servidores Públicos (en coordinación con la Analista de Administración de Personal - URH) Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva, Directores, Jefes de Unidad y Administradores de Puertos Frecuencia: Anual. Procedimiento: No Aplica.	• R-0005 Informe Técnico • R-0847 Plan Operativo Anual Individual (POAI) • R-0711 Resolución Administrativa
• R-0004 Comunicación Interna de solicitud • R-0933 Formulario de Solicitud de Personal • 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 y/o Jefe Recursos Humanos. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Específico de Administración de Personal (RE-SAP), Manual de Procedimiento de Contratación de Personal Eventual y Manual de Procedimiento para el	• R-0711 Resolución Administrativa (Directores) • R-0007 Memorándum de designación (Personal con ITEM) • R-0700 Contrato (Personal Eventual o consultor de línea)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 70 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 1. DOTACIÓN DE PERSONAL	SALIDA
	Cumplimiento Oportuno de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas (MPCO – DJBR).	
<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) 	<p>A3</p> <p>Inducción</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inmediato Superior o Superior Jerárquico (Cambio de ITEM y Rotación). - DCGPP - UTI - URH - Unidad Administrativa <p>Liberación: Jefe de Unidad de Recursos Humanos</p> <p>Frecuencia: Por Incorporación</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimiento de Inducción de Personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0877 Acta de Inducción


ENTRADA	SUBPROCESO 2. SEGURIDAD SOCIAL A CORTO Y LARGO PLAZO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0711 Resolución Administrativa • R-0007 Memorándum de designación • R-0700 Contrato Administrativo • NOTA:(SEGÚN CORRESPONDA) 	<p>A1</p> <p>Seguridad Social a Corto plazo – Ente gestor de Salud (ALTA)</p> <p>Responsable: Profesional en Seguridad Social.</p> <p>Liberación: Jefe de Recursos Humanos.</p> <p>Frecuencia: Por Incorporación</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • AVC-04 Firmado (Externo)
<ul style="list-style-type: none"> • R-0007 Memorándum de agradecimiento • Resolución de Contrato Administrativo • R-0002 Carta externa de aceptación de renuncia • NOTA:(SEGÚN CORRESPONDA) • AVC-04 fotocopia 	<p>A2</p> <p>Seguridad Social a Corto plazo – Ente gestor de Salud (BAJA)</p> <p>Responsable: Profesional en Seguridad Social.</p> <p>Liberación: Jefe de Recursos Humanos.</p> <p>Frecuencia: Por Desvinculación</p> <p>Procedimiento: No aplica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • AVC-07 Firmado (Externo)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 71 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 2. SEGURIDAD SOCIAL A CORTO Y LARGO PLAZO		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> Registro a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (Externo) 	A3	Seguridad Social a Largo plazo - Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo Responsable: Profesional en Seguridad Social. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Mensual (Cuando Corresponda) Procedimiento: No aplica.	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de Declaración de Novedades de Ingreso y Retiro - FDNIR firmado por la MAE ASP-B (Externo)


ENTRADA	SUBPROCESO 3. REMUNERACION		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> Escala Salarial Aprobada (Resolución Ministerial - MEFP) Otros documentos (si corresponde) 	A1	Remuneración - Sueldos y Salarios Responsable: Analista de Planillas, Auxiliar de Recursos Humanos, Profesional en Seguridad Social y Analista de Administración de Personal Liberación: Jefe de Unidad de Recursos Humanos y/o Director Administrativo Financiero. Frecuencia: Mensual Procedimiento: Manual De Procedimientos De Control Y Conciliación De Las Planillas Salariales Y Registros Individuales	<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. R-0846 Documentación adjunta al Proceso de Pago - Planillas de Sueldos Otros reportes – SIGEP (si corresponde)
<u>Subsidio de Prenatal, Natalidad y Lactancia</u> <ul style="list-style-type: none"> Certificado de atención prenatal Certificado de Nacimiento del bebé Formulario AVC-06 NOTA: Según Corresponda Otros documentos (si corresponde) <u>Refrigerios</u> <ul style="list-style-type: none"> R-0892 Planilla de Refrigerio Personal R-0007 Memorándum (si corresponde) <u>Costo de Vida</u> <ul style="list-style-type: none"> R-0890 Planilla de costo de vida R-0007 Memorándum (si corresponde) <u>Estipendio por Pasantías - Trabajo</u>	A2	Remuneración – Otros Pagos Responsable: Analista de Planillas y Auxiliar de Recursos Humanos. Liberación: Jefe de Unidad de Recursos Humanos y/o Director Administrativo Financiero. Frecuencia: Mensual/Anual (según corresponda). Procedimiento: No Aplica.	<u>Subsidio de Prenatal, Natalidad y Lactancia</u> <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) <u>Refrigerios</u> <ul style="list-style-type: none"> R-0005 Informe Planilla de Refrigerio –(Externo) <u>Costo de Vida</u> <ul style="list-style-type: none"> R-0005 Informe



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 72 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 3. REMUNERACION	SALIDA
<p>Dirigido</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informes (Mensual de actividades y de conformidad) <p>Vacaciones no Utilizadas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informes y antecedentes (URH, UFI y DAJ) ● R-0711 Resolución Administrativa <p>Aguinaldo</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) 		<ul style="list-style-type: none"> ● R-0890 Planilla de Costo de Vida – Puerto <p>Estipendio por Pasantias, Trabajo Dirigido, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe ● R-0894 Planilla de Asistencia Pasantias - Trabajos Dirigidos <p>Vacaciones no Utilizadas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna ● Planilla de Vacaciones no utilizadas – SIGEP ● Otros Reportes – SIGEP (si corresponde) <p>Aguinaldo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R-0004 Comunicación Interna ● Planilla de Aguinaldo de Navidad – SIGEP ● Otros reportes – SIGEP (si corresponde)


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: Responsable de seguridad Social, Jefe de Recursos Humanos, Jefe Inmediato Superior o Superior Jerárquico.</p> <p>Liberación: Director Administrativo</p> <p>Frecuencia: Anual.</p> <p>Procedimiento: Reglamento Específico 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: Responsable de seguridad Social y</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● R-0005 Informe ● R-0950 Plan de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano Aprobado

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 73 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 4. CAPACITACIÓN PRODUCTIVA (PROGRAMADAS Y NO PROGRAMADAS)		SALIDA
		<p>Jefe Unidad de Recursos Humanos. Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Anual Procedimiento: Reglamento Especifico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • R-0004 Comunicación Interna de solicitud • R-0950 Plan de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano (Solo para capacitaciones programadas) • R-0982 Programa del Evento • R-0814 Especificaciones técnicas o Términos de Referencias (Para capacitaciones externas) 	A3	<p>Ejecución del PAC (Programadas y no programadas)</p> <p>Responsable: Responsable de seguridad Social, Jefe de Unidad de Recursos Humanos, Dirección o Unidad solicitante. Liberación: Director Administrativo Financiero, Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: Continuo. 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 	A4	<p>Evaluación del impacto de la capacitación (Programadas y no programadas)</p> <p>Responsable: Responsable de seguridad Social, Jefe de Unidad de Recursos Humanos, Jefes Inmediatos Superiores. Liberación: Jefe Inmediato Superior y Superior Jerárquico. Frecuencia: Anual y Según el PAC. 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 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 	A1	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0711 Resolución Administrativa



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 74 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

ENTRADA	SUBPROCESO 5 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		SALIDA
		Procedimiento: No aplica.	
<ul style="list-style-type: none"> • R-0006 Instructivo de Gerencia Ejecutiva. 	A2	Ejecución de la Evaluación de desempeño 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.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0928 Evaluación de Desempeño – Directores-Jefes de Unidad • R-0929 Evaluación de Desempeño – Administrador-Supervisor-Profesionales-Técnicos • R-0930 Evaluación del Desempeño-Apoyo Administrativo
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Evaluación de desempeño 	A3	Conclusión de Evaluación del Desempeño 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.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Evaluación de desempeño (aprobado)

ENTRADA	SUBPROCESO 6 MOVILIDAD DE PERSONAL		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Técnico • R-0004 Comunicación Interna de justificación o instrucción del inmediato superior o superior jerárquico a GE 	A1	Promoción o Transferencia o Rotación Responsable: Jefe inmediato superior o Superior Jerárquico y Jefe de Recursos Humanos Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP)	<ul style="list-style-type: none"> • R-0007 Memorándum (suscrito por la MAE)
<ul style="list-style-type: none"> • Nota externa de Renuncia del servidor público dirigida a la MAE • Instrucciones de la MAE 	A2	Retiro o Renuncia Responsable: Jefe de Unidad de Recursos Humanos Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP).	<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta de aceptación de renuncia o • R-0007 Memorándum de agradecimiento de servicios notificado • R-0888 Formulario de desvinculación

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 75 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


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	Informe de Evaluación de Desempeño	1 informe	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-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



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 76 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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
<ol style="list-style-type: none"> Contrataciones. Activos fijos. Almacenes. Servicios generales. Mantenimiento. Gestión Documental 	<ol style="list-style-type: none"> Bienes y Servicios contratados. Control, manejo, disposición, baja y salvaguarda de Activos Fijos. Provisión y control de materiales y suministros de Almacén. Provisión y control de servicios generales. Mantenimiento preventivo y correctivo. Organización de la documentación generada por la ASP-B. Atención a solicitudes y préstamos de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Director Administrativo Financiero Jefe de Unidad Administrativa Encargado de Contrataciones Encargado de Almacenes y Activos Fijos Técnico en Servicios Generales Técnico en Mantenimiento Encargado de Archivo Central o Biblioteca

ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> R-0005 Informe de Solicitud de Modificación e Incorporación del PAC R-0961 Formulario de Inscripción de contrataciones (Programa Anual de Contrataciones) 	A1	<p>Registro de las contrataciones anuales en el SICOES</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> Confirmación SICOES, modificado e incorporado.




CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 77 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none">• R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia• R-0809 Estimación del precio referencial• 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	<p>A2</p> <p>Proceso de Contratación en la modalidad Menor Responsable: Encargado de Contrataciones; Analista de Contrataciones. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa Frecuencia: Según lo programado. 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-0982 Verificación de la documentación remitida por la Unidad Solicitante.• R-0985 Remisión de la Documentación al responsable de Proceso de Contratación.• R-0974 Autorización de Inicio de Proceso de Contratación.• 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) (Cuando corresponda)• R-0700 Contrato Administrativo.• R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Recepción.• Otros documentos relacionados




CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 78 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none">• R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia• R-0809 Estimación del precio referencial• 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	<p>A3</p> <p>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 Específico 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-0982 Verificación de la documentación remitida por la Unidad Solicitante.• R-0985 Remisión de la Documentación al responsable de Proceso de Contratación.• Documento Base de Contratación. (DBC).• R-0974 Autorización de Inicio de Proceso de Contratación.• 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


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 79 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

ENTRADA		SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • R-0814 Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia • R-0809 Estimación del precio referencial • 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"> • R-0982 Verificación de la documentación remitida por la Unidad Solicitante. • R-0985 Remisión de la Documentación al responsable de Proceso de Contratación. • Documento Base de Contratación. (DBC). • R-0974 Autorización de Inicio de Proceso de Contratación. • 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. • R-0809 Estimación del precio referencial • 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0982 Verificación de la documentación remitida por la Unidad Solicitante. • R-0985 Remisión de la documentación al RPA o RPC según corresponda. • R-0974 Autorización de Inicio de Proceso de Contratación • 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

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 80 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES	SALIDA
	de la ASP-B, Manual de Operaciones SICOES (externo).	servicios generales de entrega o prestación, en un plazo no mayor a 15 días calendario) <ul style="list-style-type: none"> • 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 Estimación del precio referencial • 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>A6</p> <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-0982 Verificación de la documentación remitida por la Unidad Solicitante. • R-0985 Remisión de la documentación al RPCD. • R-0974 Autorización de Inicio de Proceso de Contratación • 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 • R-0809 Estimación del precio referencial • 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 	A7	<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 Específico para Contrataciones Especializadas en el Extranjero de la ASP-B.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0982 Verificación de la documentación remitida por la Unidad Solicitante. • R-0985 Remisión de la documentación al RPCE. • R-0974 Autorización de Inicio de Proceso de Contratación • 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
<ul style="list-style-type: none"> • R-0814 Términos de Referencia • Registro de Ejecución de Gastos C-31 o R-0904 Certificación Presupuestaria • R-0809 Estimación del precio referencial • 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>Proceso de contratación "Auditoría Externa"</p> <p>Responsable: Encargado de Contrataciones</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa</p> <p>Frecuencia: Según lo programado</p> <p>Procedimiento: Reglamento de Contratación de servicios de Auditoria en apoyo al Control Externo Posterior(R/CE-09)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0982 Verificación de la documentación remitida por la Unidad Solicitante. • R-0985 Remisión de la Documentación al RPC. • Documento Base de Contratación. (DBC). • R-0974 Autorización de Inicio de Proceso de Contratación. • Documento Base de Contratación. (DBC) • R-0007 Memorándum Designación Responsable o Comisión de Calificación • R-0005 Informe de calificación de propuestas

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 82 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 1. CONTRATACIONES		SALIDA
			<ul style="list-style-type: none"> • 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 Memorandum 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	Evaluación de Proveedores 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	<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) 	A1	Incorporaciones al registro de activos fijos muebles e inmuebles Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Manejo de Activos Fijos.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0827 Ingreso de Activos Fijos

ENTRADA		SUBPROCESO 2. ACTIVOS FIJOS	SALIDA
<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 	A2	<p>Movimiento de Activos Fijos</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>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 	A3	<p>Toma de inventario de Activos Fijos</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa.</p> <p>Frecuencia: Anual.</p> <p>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
<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) 	A4	<p>Disposición y baja de activos fijos</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos.</p> <p>Liberación: Jefe de Unidad Administrativa.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>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 	A5	<p>Salvaguarda de Activos Fijos</p> <p>Responsable: Encargado de Almacenes y activos fijos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de Conformidad (Servicios Generales, Contrataciones Nacionales y Contrataciones en el Extranjero)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 84 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


ENTRADA	SUBPROCESO 2. ACTIVOS FIJOS		SALIDA
		Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Anual. Procedimiento: Manual de Manejo de Activos Fijos.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	A6	Declaración Jurada de Bienes del Estado en el Sistema DEJURBE Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Anual (último trimestre). Procedimiento: D.S N° 1991	<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta Externa remisión de documentos al SENAPE
<ul style="list-style-type: none"> • 1° R-0004 Comunicación Interna de solicitud de ingreso de bienes particulares a instalaciones de la institución. • 2° R-0004 Comunicación Interna de solicitud de salida de bienes particulares de instalaciones de la institución. 	A7	INGRESO Y SALIDA DE BIENES PARTICULARES Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Manejo de Activos Fijos	<ul style="list-style-type: none"> • R-0960 Formulario de ingreso y salida de bienes particulares a instalaciones de la institución.

ENTRADA	SUBPROCESO 3. ALMACENES		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual. • R-0812 Detalle de Materiales y Suministros Consolidado 	A1	Toma de inventario de materiales y suministros 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.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0828 Acta de Conformidad Toma de Inventarios (Almacenes). • R-0812 Detalle de Materiales y Suministros Consolidado
<ul style="list-style-type: none"> • R-0801 Orden de Compra, Servicios y/u Orden de Trabajo 	A2	Registro de materiales y suministros Responsable: Encargado de Almacenes y Activos Fijos.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0804 Ingreso de Material y Suministros a Almacenes

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 85 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 3. ALMACENES		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • 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>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-0808 Requerimiento de Materiales y Suministros (solicitado) 	A3	<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 	A4	<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 	A1	<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
<ul style="list-style-type: none"> • R-0840 Orden de Pago de Servicios Generales 	A2	<p>Seguimiento a pagos de servicios generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de pago Electrónica (SIGEP)

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 86 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA		SUBPROCESO 4. SERVICIOS GENERALES	SALIDA
		Responsable: Técnico Servicios Generales. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: No aplica.	<ul style="list-style-type: none"> 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	Gestión de conciliación de facturas Responsable: Técnico Servicios Generales. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: Mensual. Procedimiento: No aplica.	<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	Reserva y confirmación de pasajes aéreos Responsable: Técnico Servicios Generales. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Reglamento de Pasajes y Viáticos.	<ul style="list-style-type: none"> Billete 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	Realización del mantenimiento preventivo o correctivo de Bienes Muebles y Bienes Inmuebles (no equipos Informáticos) Responsable: Técnico en Mantenimiento. Liberación: Jefe de Unidad Administrativa. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: No aplica.	<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). • Expedientes prestados.
<ul style="list-style-type: none"> • R-0941 Formulario de Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos • 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


	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 88 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

INDICADOR GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (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
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
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


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-0809 Estimación del precio referencial

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 89 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

- 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-0974 Autorización de Inicio de Proceso de Contratación
- R-0961 Formulario de Inscripción de contrataciones (Programa Anual de Contrataciones)
- R-0980 Evaluación de Proveedores
- R-0985 Remisión de la documentación al RPCD.
- R-0982 Verificación de la documentación remitida por la Unidad Solicitante.




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 90 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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.	Disminución de la Cartera en Mora (Cobros y Regularizaciones).	• Director de Comercialización.

ENTRADA	SUBPROCESO 1. GESTIÓN DE COBRANZAS DE CARTERA EN MORA VENCIDA	SALIDA
• R-0613 Control de Cartera en Mora a la Fecha, correspondiente a la Mora Vencida. (Reporte del Sistema SIAP)	Gestión de Cobranzas de Cartera en Mora Vencida (mayores a 12 y menores a 180 días calendario computables desde el día de su emisión, de la Planilla, en Sistema SIAP) Responsable: Encargado de Sucursal - Jefe de Regional (Responsable de la Regional – Sucursal). Liberación: Encargado de Sucursal, Jefe de Regional; Director de Comercialización. Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización y Reglamento de Cobranzas.	• Documento de pago (Deposito y/o Transferencia, en copia u original) • R-0627 Formulario de Registro de llamadas • R-0002 Aviso de Cobro: Importación o • R-0002 Aviso de Cobro: Exportación • Correos electrónicos enviados a los OCE's • R0005 Informe de conclusión de gestiones de cobranza de Mora Vencida. • Carpeta individual documentada de Gestión de Cobranza Vencida, del OCE deudor.
ENTRADA	SUBPROCESO 2. GESTIÓN DE COBRANZAS DE CARTERA EN MORA HISTÓRICA	SALIDA

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 91 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			


<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de conclusión de gestiones de cobranza de Mora Vencida. • Carpeta individual documentada de Gestión de Cobranza Vencida, del OCE deudor. 	A2	<p>Gestión de Cobranzas de Cartera en Mora Histórica (con antigüedad igual o mayor a 180 días calendario computables desde el día de su emisión, de la Planilla, en el Sistema SIAP)</p> <p>Responsable: Encargado de Cartera en Mora; Gestor de Cobranzas, Responsable de la Regional – Sucursal y ATC</p> <p>Liberación: Encargado de Cartera en Mora; Director de Comercialización, JUAR en la cancelación de planillas cuando corresponda</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización y Reglamento de Cobranzas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0627 Formulario de Registro de llamadas (cuando corresponda) • R-0002 Aviso de Cobro: Exportación (Carta y/o correo electrónico). • R-0618 Plan de Pagos (cuando corresponda) • Correos electrónicos enviados a los OCE (cuando corresponda) • R-0005 Informe de conclusión de gestiones de cobranza •
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe de conclusión de gestiones de cobranza de Mora Vencida • Carpeta individual documentada de Gestión de Cobranza del OCE deudor. 	A3	<p>Plan de Pagos</p> <p>Responsable: Encargado de Cartera en Mora; Gestor de Cobranzas, Agentes Regionales y ATC</p> <p>Liberación: Encargado de Cartera en Mora; Director de Comercialización, JUAR en la cancelación de planillas cuando corresponda</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>Procedimiento: Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercialización y Reglamento de Cobranzas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • R-0618 Plan de pagos suscrito.

INDICADOR GESTIÓN DE COBRANZA Y CARTERA EN MORA

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
2-P206.01	Emisión de informes de conclusión de gestión administrativa de cobro y carpetas documentadas	100 informes de conclusión de gestión de cobro administrativo emitidos y carpetas documentadas	100 Informes y carpetas	Seguimiento

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




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 92 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
			documentado	
2.P206.02	Gestiones administrativas de cobro: (Avisos de Cobro, llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos)	900, (Avisos de Cobro, llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos).	900 Avisos de Cobro, llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos	Seguimiento
2.P206.03	Recuperación de la cartera en mora	Pagos reportados por Cartera en Mora	58770 Bs.	Cumplimiento
2.P206.04	Atención a grandes clientes	Realizar 15 avisos de cobros, 10 conciliaciones de Planillas de Servicios Portuarios de grandes clientes	25 Avisos de cobros y conciliaciones de Planillas de Servicios Portuarios de grandes clientes	Seguimiento
2.P206.05	Notificar avisos de cobro remitidos por cartera en mora	Nivel de eficacia de las notificaciones realizadas en todas las Agencias Regionales	100%	Seguimiento

ANEXOS

- R-0002 Aviso de Cobro: Importación
- R-0005 Informe de conclusión de gestiones de cobranza
- R-0613 Control de Cartera en Mora
- R-0618 Plan de Pagos
- R-0002 Aviso de Cobro: Exportación
- R-0627 Formulario de Registro de llamadas

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 93 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

22 PRO-301 GESTIÓN DE TRANSPARENCIA

PROPOSITO 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.	• Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.

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, correo electrónico u otros similares) • Denuncia en línea (Sistema de Atención de Denuncias SAD) (habilitado en la página web de la ASP-B) • Denuncia de oficio. 	A1 Atención de denuncias Responsable: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción 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
<ul style="list-style-type: none"> • R-0203 Tabla de Registro y Seguimiento de Denuncias • R-0201 Formulario de Denuncias 	A2 Análisis del Cumplimiento de requisitos esenciales de la denuncia Responsable: Responsable de Transparencia Lucha Contra la Corrupción Liberación: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción Frecuencia: A requerimiento. Procedimiento: Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción y Reglamento de la Unidad de Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • R-0002 Carta Externa de respuesta 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 S2+ "Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción"



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 94 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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-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" 	A3	<p>Desarrollo del proceso Gestión de Denuncia</p> <p>Responsable: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción</p> <p>Liberación: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>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-0004 Comunicación Interna de solicitud de información o correo institucional • 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 o comunicación al denunciante vía correo institucional u otro medio digital legalmente válido (si corresponde). • Notificación vía correo institucional, si corresponde. • R-0219 Auto de Ampliación de Plazo (Si corresponde) • R-0005 Informe Final de Gestión de Denuncia.
<ul style="list-style-type: none"> • R-0005 Informe Final de Gestión de Denuncia • Registro en el SITPRECO S2+ "Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción" • R-0203 Tabla de Registro y Seguimiento de Denuncias (actualizado) 	A4	<p>Análisis del Informe Final de Gestión de Denuncia</p> <p>Responsable: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción</p> <p>Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Frecuencia: A requerimiento.</p> <p>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-0006 Instructivo para remisión al área que corresponda o archivo (si corresponde). • Carpeta de Expediente archivada debidamente identificada.

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 95 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 	A1	Identificación y Mapeo de Actores Sociales Responsable: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción Liberación: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción 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.	<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 	A2	Consolidación de la información e inicio del proceso de Rendición Pública de Cuentas presencial o virtual 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.	<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"



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




CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 96 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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	Rendición Pública de Cuentas Virtual o Presencial Responsable: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción 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.	<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	Remisión de Informe de Rendición Pública de Cuentas presencial o virtual Responsable: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción 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.	<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)	A1	Capacitación a Servidores Públicos Responsable: Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción Liberación: Máxima Autoridad Ejecutiva Frecuencia: A requerimiento.	<ul style="list-style-type: none">• R-0011 Lista de Asistencia (presencial o virtual)



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 97 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantalla del registro de los participantes (virtual) • R-0005 Informe de actividades
--	--	---


INDICADOR GESTIÓN DE TRANSPARENCIA

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
6.P301.01	Admisión o Rechazo de denuncias recibidas	Auto de Admisión o Rechazo de denuncia	100%	Cálculo
6.P301.02	Gestión de Denuncias	Informe final conclusivo de Gestión de denuncia admitida	100%	Cálculo
6.P301.03	Rendición Pública de Cuentas	2 Rendiciones públicas de cuentas	2 Rendiciones Públicas de cuentas	Cumplimiento
6.P301.04	Promoción Código de Ética/Prevención Lucha Contra la Corrupción	2 Campañas publicitarias sobre promoción Código de Ética y prevención Lucha Contra la Corrupción. Virtual o Presencial	2 Campañas	Cumplimiento
		2 Actividades sobre promoción Código de ética prevención Lucha Contra la Corrupción. Virtual o Presencial	2 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
- R-0219 Auto de Ampliación de Plazo de la Gestión de Denuncia



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 98 de 101
MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				

23 PRO-302 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO


PROPÓSITO 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.	a) Informe de Auditoría. b) Informe de Seguimiento. c) Informe de Relevamiento.	• Jefe de Unidad de Auditoría Interna.
ENTRADA	SUBPROCESO 1. AUDITORÍAS	SALIDA
• Plan de Actividades Anual • R-0007 Memorándum de Asignación	A1 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.	• R-0004 Comunicación Interna de Solicitud de Información • Memorándum de Planificación de Auditoría
• Memorándum de Planificación de Auditoría. • Programa de Auditoría	A2 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.	• Legajo corriente
• Legajo corriente	A3 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.	• Planilla de pendientes • Legajo corriente supervisado

	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 99 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

ENTRADA	SUBPROCESO 1. AUDITORÍAS		SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Legajo corriente supervisado 	A4	Comunicación de resultados 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.	<ul style="list-style-type: none"> • R-0305 Acta de Comunicación de Resultados • Informe de Auditoria • 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 Auditoria Interna y/o Auditoria Externa. • Formato 1 Aceptación de las recomendaciones. • Formato 2 Cronograma de implantación a las recomendaciones. • R-0007 Memorándum de Asignación 	A1	Actividades previas al seguimiento 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.	<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 	A2	Ejecución 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Legajo corriente o de Ejecución
<ul style="list-style-type: none"> • Legajo corriente 	A3	Supervisión 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de pendientes • Legajo corriente supervisado




	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 100 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

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 	A4	Comunicación de Resultados 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-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 	A1	Solicitud de información y documentación 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 • R-0007 Memorándum de Asignación • R-0307 Programa de Trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • R-0307 Programa de Trabajo 	A2	Evaluación de la documentación 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 de papeles de trabajo de relevamiento de información
<ul style="list-style-type: none"> • Legajo de papeles de trabajo de relevamiento de información 	A3	Comunicación de resultados 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"> • Informe de Relevamiento



	CÓDIGO DOCUMENTO	RESOLUCIÓN	VERSIÓN/VIGENCIA	N° DE PÁGINAS
	MDP-DCGPP-UDO-001	R.A. N° 54/2025	6 /9-2025	Página 101 de 101
	MANUAL DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			

INDICADOR GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO POA	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADOR	META	MÉTODO (CÁLCULO, SEGUIMIENTO, ETC.)
6.P302.01	Realización de Auditorías Seguimientos Programados	Cumplimiento del plan de auditorías programadas	100%	Seguimiento
6.P302.02	Realización de Auditoría no programadas, Relevamiento de información.	Eficacia en la emisión de informes de auditoría no programados	100%	Cálculo
6.P302.023	Otras Actividades	Otras Actividades	100%	Cálculo

ANEXOS

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

