



La Paz, 2 de marzo de 2026

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. ASFI/20/2026

VISTOS:


El Informe Técnico ASFI/JGI/R-37884/2026 de 25 de febrero de 2026 de la Jefatura de Gestión Institucional, el Informe Legal ASFI/DAJ/R-41141/2026 de 2 de marzo de 2026 de la Dirección de Asuntos Jurídicos y demás documentación que se tuvo presente y convino ver.

CONSIDERANDO:

Que, la Resolución Administrativa N° ASFI/249/2018 de 18 de octubre de 2018, aprueba el "Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA)" de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, el Informe Técnico ASFI/JGI/R-37884/2026 de 25 de febrero de 2026 de la Jefatura de Gestión Institucional (JGI), señala que ha actualizado el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de acuerdo al modelo aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a través de la Resolución Ministerial N° 448/2025 de 30 de octubre de 2025, que en su Artículo 5 dispone lo siguiente: *"Todas las entidades públicas deben remitir los nuevos reglamentos al Órgano Rector de los Sistemas de Administración Gubernamental para su respectiva compatibilización, tomando como referencia los modelos citados precedentemente"*; en ese precedente, la JGI ha revisado su consistencia, codificación y formatos establecidos de acuerdo al Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos.

Que, el referido Informe Técnico concluye que el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, refiere que la nueva versión del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa ha sido compatibilizado a través de la Carta MEFP/PCF/DGNGP/UNPE/N° 83/2026 de 9 de febrero de 2026 emitida por la Dirección General de Normas de Gestión Pública dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, estableciendo que es compatible con las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y debe ser aprobado mediante Resolución expresa.


RVB/ADM/RSV






Que, la Jefatura de Gestión Institucional, a través del citado Informe Técnico ASFI/JGI/R-37884/2026 de 25 de febrero de 2026, recomienda aprobar el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, así como dejar sin efecto el RE-SOA aprobado por Resolución Administrativa N° ASFI/249/2018 de 18 de octubre de 2018.

Que, el Informe Legal ASFI/DAJ/R-41141/2026 de 2 de marzo de 2026, emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos, concluye que el requerimiento de aprobación del proyecto normativo de "Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa", se enmarca a las disposiciones legales contenidas en el Inciso a) del Artículos 1, 2, 3 (Inciso b), 7 (Inciso c) 20 y 27 de la Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales; el Artículo 9 y el Inciso d) del Artículo 21 del Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992 que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado); el Inciso d), del Artículo 44 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023, de Organizativa del Órgano Ejecutivo; los Incisos b) y c) de la Disposición General 5 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997; y los Numerales 2, 3.1 (Inciso a), 4.1 y 4.2 del Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, debiendo emitirse para tal efecto, la Resolución Administrativa correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo I de los Artículos 330 y 332 de la Constitución Política del Estado, expresan que el Estado regulará el sistema financiero con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución, redistribución equitativa, estando las entidades financieras que participan en el sistema financiero, reguladas y supervisadas por una institución de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.

Que, los Artículos 15 y 16 de la Ley N° 393 de 21 de agosto de 2013 de Servicios Financieros, establecen que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social; cuyo objeto es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la


RVB/ADM/GAV





Constitución Política del Estado, los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, en el Inciso a), Artículo 1, establece que regula los Sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con el Sistema de Planificación Integral del Estado, con el objeto de programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la presentación de servicios y los proyectos del Sector Público.

Que, el Artículo 2 de la citada Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, dispone que entre los sistemas para programar y organizar operaciones, se encuentra el Sistema de Organización Administrativa. Asimismo, el Artículo 3 de la citada Disposición Legal, establece que los sistemas de Administración y de Control se aplicarán en todas las entidades del Sector Público, sin excepción.

Que, el Artículo 7 de la mencionada Ley, prevé que el Sistema de Organización Administrativa, se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones, evitará duplicidad de objetivos y atribuciones; así también, el Inciso b) de la mencionada disposición normativa, establece que toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno. Por su parte, el Inciso c) del Artículo 20, manifiesta que entre las atribuciones de los órganos rectores, se encuentra la de compatibilizar o evaluar, según corresponda, las disposiciones específicas que elaborará cada entidad, en función de su naturaleza y la normatividad básica.

Que, el Artículo 27 de la mencionada Disposición Legal, refiere que cada entidad del sector público, elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los Sistemas de Administración y Control Interno.

Que, el Artículo 9 del Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992, que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la entonces Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado), establece que el Control Gubernamental Interno está regulado por las normas

[Handwritten signature]
RVB/ADM/SCA





básicas que emita la Contraloría General del Estado, por las normas básicas de los sistemas de administración que dicte el Ministerio de Finanzas (actual Ministerio de Economía y Finanzas Públicas) y por los reglamentos, **manuales** e instructivos específicos **que elabore cada entidad pública**; de igual manera, el Inciso d) del Artículo 21 de la citada disposición normativa, señala que la normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades.

Que, el Inciso d), del Artículo 44 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023, de Organización del Órgano Ejecutivo, dispone que el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, tiene la atribución en el marco de sus competencias de: *"Ejercer las facultades de Autoridad Fiscal y Órgano Rector de las normas de gestión pública;"*.

Que, la Disposición General 1 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, establece que es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Que, los Incisos b) y c) de la Disposición General 5 de las citadas Normas Básicas, señalan que cada entidad del Sector Público elaborará su Reglamento Específico para la implantación del Sistema de Organización Administrativa, mismo que será aprobado mediante disposición legal interna, y deberá ser compatibilizado por el órgano rector.

Que, la Resolución Ministerial N° 448/2025 de 30 de octubre de 2025 emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas tiene por objeto aprobar los modelos para la elaboración del Reglamentos Específicos de los Sistemas de Administración Gubernamental, mismos que son de aplicación para todas las entidades del sector público, entre las cuales se encuentra el "Modelo de Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA)"; en su disposición resolutive Quinta resuelve: *"Todas las entidades públicas deben remitir los nuevos reglamentos al Órgano Rector de los Sistemas de Administración Gubernamental para su respectiva compatibilización, tomando como referencia los modelos citados precedentemente"*.

[Handwritten signature]
RVB/ADM/GOV





Que, el Numeral 2 del Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, aprobado mediante la Resolución Administrativa N° ASFI/237/2017 de 21 de noviembre de 2017, **define al Reglamento como el conjunto ordenado de reglas, preceptos o normas que regirán dentro de la entidad**, cuya característica es principalmente general o específica y se constituye en un marco del cual se podrá regular o normar temas operativos; asimismo, el Inciso a) Subnumeral 3.1 (Contenido de los documentos normativos) del señalado Manual, prevé que **los Reglamentos Específicos deberán adecuarse al formato establecido por el órgano rector o instancia competente**.

Que, el Numeral 4.1 (Modificación) del referido Manual, prevé que cuando las unidades organizacionales de esta Autoridad de Supervisión identifiquen la necesidad de modificar los documentos normativos vigentes, son responsables de remitir las propuestas de modificaciones incluyendo las justificaciones que correspondan a la Jefatura de Gestión Institucional a través de la Dirección General de Operaciones. Por su parte, el Numeral 4.2 (Aprobación o Emisión), dispone que **los Reglamentos y Manuales se formalizarán mediante Resolución Administrativa**; así también establece en el Numeral 4.4 (Vigencia, Difusión y Acceso de Documentos), que son vigentes todos los documentos internos a partir de su difusión mediante circular interna y publicación en el PUNTO ASFI, en caso de documentos normativos internos aprobados mediante Resolución Administrativa, advierte que la circular interna será emitida por la Jefatura de Gestión Institucional.

CONSIDERANDO

Que, los manuales de procesos, procedimientos y **reglamentos**, deben ser flexibles y adecuados a las circunstancias internas y/o del entorno que los justifiquen, en el marco de las disposiciones legales vigentes en materia de organización administrativa, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Que, el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de ASFI, tiene por objeto regular el funcionamiento del Sistema de Organización Administrativa (SOA) en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, en el marco de los antecedentes, las citadas disposiciones normativas y de acuerdo a las necesidades de la actual dinámica operativa de ASFI, corresponde que el proyecto de "Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA)", que se constituye en un nuevo documento normativo

RVB/ADM/GC

Pág. 5 de 6





interno y se encuentra compatibilizado por el Órgano Rector, sea aprobado a través de una Resolución Administrativa expresa.

POR TANTO:

El Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, Mario Walter Requena Pinto, designado mediante Resolución Suprema N° 32109 de 17 de noviembre de 2025, en ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas por Ley.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el “**REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE - SOA)**” de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, documento que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Dejar sin efecto el Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE - SOA), aprobado por Resolución Administrativa N° ASFI/249/2018 de 18 de octubre de 2018.

TERCERO.- ENCOMENDAR a la Dirección General de Operaciones, a través de la Jefatura de Gestión Institucional, el cumplimiento, la difusión y publicación de la presente Resolución.

CUARTO.- ENCOMENDAR al personal de las áreas y unidades organizacionales relacionados con los procesos inherentes al Sistema de Organización Administrativa, el cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

Mario Walter Requena Pinto
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



RVB/ADM/GQV





**MINISTERIO
DE ECONOMÍA Y
FINANZAS PÚBLICAS**



12 FEB '26 3:25PM

La Paz, 9 de febrero de 2026
MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 83/2026



Señor:
Victor Hugo Hurtado Ugarte
Director General de Operaciones
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO - ASFI
Presente.-

REF.: Compatibilización del RE-SOA

De mi consideración:

Cursa en este Despacho su nota ASFI/JGI/R-17100/2026, mediante la cual remite el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), para su compatibilización.

Al respecto, efectuada la revisión del Reglamento, se concluye que el RE-SOA, **es compatible** con las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997; por tanto, para su aplicación corresponde la aprobación, mediante Resolución expresa y remitir una copia de la misma a la Dirección General de Normas de Gestión Pública para su registro y archivo.

Asimismo, corresponde a la entidad, asegurar que los cargos consignados y las responsabilidades establecidas en el RE-SOA, se encuentren contemplados en la estructura organizacional y el Manual de Organización y Funciones vigente.

Con este motivo, saludo a usted atentamente.



Mabel Vargas Romano
Mabel Vargas Romano
DIRECTORA GENERAL DE NORMAS DE GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS

H.R.: 2026-04270-R
MVR/EEQ/Ximena Espinoza P.
c.c.: Archivo.

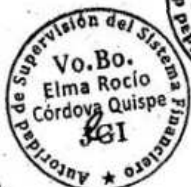
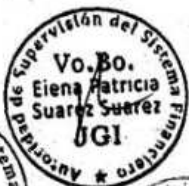


OFICINA CENTRAL
La Paz: Av. Mariscal Santa Cruz esq. Calle Loayza
Teléfonos: +591 (2) 2183333
www.economiayfinanzas.gob.bo

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

JEFATURA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Versión 2026 – v.2

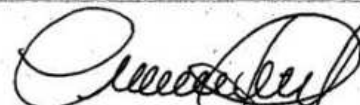

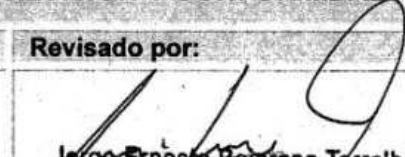

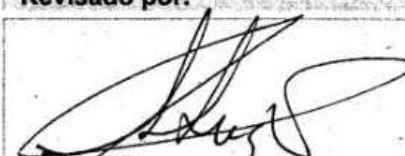

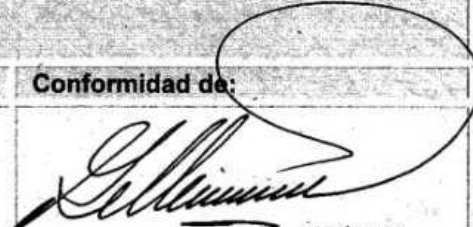



FICHA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

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

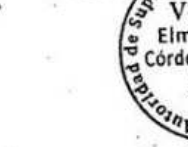
CÓDIGO DEL DOCUMENTO: RE-SOA

REFERENCIA	CONTROL DE CAMBIOS	
	VERSIÓN ANTERIOR 2018 - v.1	VERSIÓN ACTUAL 2026 - v.2
		<p>El documento se constituye en una nueva versión de acuerdo a la RM N°448/2025 de 30 de octubre de 2025 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas que aprueba los modelos para la elaboración de Reglamentos Específicos de los Sistemas de Administración Gubernamentales.</p>

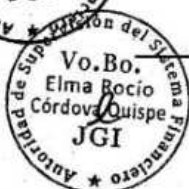
INSTANCIAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y CONFORMIDAD			
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Conformidad de:
 Elma Rocio Córdova Quispe ANALISTA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL X a.i. JEFATURA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL <small>  Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero </small>	 Jorge Ernesto Bejarano Torralba ANALISTA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL VIII a.i. JEFATURA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL <small>  Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero </small>	 Elena Patricia Suárez Suárez ANALISTA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA II a.i. JEFATURA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL <small>  Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero </small>	 Manuel Albaro Villena Medrano JEFE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL a.i. <small>  Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero </small>

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	3
GENERALIDADES.....	3
ARTÍCULO 1. (OBJETO).....	3
ARTÍCULO 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).....	3
ARTÍCULO 3. (BASE LEGAL).....	3
ARTÍCULO 4. (PREVISIÓN).....	3
ARTÍCULO 5. (ELABORACIÓN DEL RE-SOA).....	3
ARTÍCULO 6. (APROBACIÓN DEL RE-SOA).....	3
ARTÍCULO 7. (DIFUSIÓN DEL RE-SOA).....	4
ARTÍCULO 8. (REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL RE-SOA).....	4
ARTÍCULO 9. (CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN).....	4
ARTÍCULO 10. (INCUMPLIMIENTO).....	4
CAPITULO II.....	4
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	4
ARTÍCULO 11. (OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL).....	4
ARTÍCULO 12. (MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL).....	4
ARTÍCULO 13. (PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL).....	5
ARTÍCULO 14. (ANÁLISIS COYUNTURAL).....	6
ARTÍCULO 15. (RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL).....	7
ARTÍCULO 16. (PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL).....	7
CAPÍTULO III.....	7
PROCESO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	7
ARTÍCULO 17. (OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL).....	7
ARTÍCULO 18. (PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL).....	7
ARTÍCULO 19. (COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL).....	10
ARTÍCULO 20. (SERVICIO AL USUARIO).....	12
ARTÍCULO 21. (FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES).....	12
ARTÍCULO 22. (RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL).....	12
ARTÍCULO 23. (PERÍODO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL).....	12
CAPÍTULO IV.....	13
IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	13
ARTÍCULO 24. (OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL).....	13



ARTÍCULO 25.	(PLAN DE IMPLANTACIÓN).....	13
ARTÍCULO 26.	(REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN).....	13
ARTÍCULO 27.	(RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	13
ARTÍCULO 28.	(PERÍODO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	14



**REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)
DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)****CAPÍTULO I
GENERALIDADES****ARTÍCULO 1. (OBJETO)**

El presente Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), tiene por objeto regular el funcionamiento del Sistema de Organización Administrativa (SOA) en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

ARTÍCULO 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)

El presente RE-SOA es de aplicación obligatoria para todo el personal de las diferentes áreas y unidades organizacionales que estén relacionados con los procesos inherentes al SOA.

ARTÍCULO 3. (BASE LEGAL)

El presente RE-SOA tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado;
- b) Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales;
- c) Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública aprobado mediante el Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992;
- d) Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997.

ARTÍCULO 4. (PREVISIÓN)

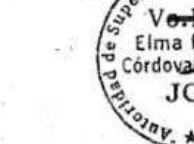
En caso de presentarse dudas, contradicciones, omisiones y/o diferencias en el presente reglamento y/o su aplicación, éstas deben ser resueltas en los alcances y previsiones de la Ley N° 1178, las NB-SOA y otras disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP).

ARTÍCULO 5. (ELABORACIÓN DEL RE-SOA)

Es responsable de la elaboración del RE-SOA, el Jefe de Gestión Institucional.

ARTÍCULO 6. (APROBACIÓN DEL RE-SOA)

La aprobación del RE-SOA es responsabilidad del (de la) Director(a) General Ejecutivo(a) de ASFI, mediante Resolución Administrativa, una vez que haya sido declarado compatible por el Órgano Rector de los Sistemas de Administración Gubernamental.



ARTÍCULO 7. (DIFUSIÓN DEL RE-SOA)

La difusión del RE-SOA es responsabilidad del (de la) Director(a) General de Operaciones.

ARTÍCULO 8. (REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL RE-SOA)

- I. Es responsabilidad del Jefe de Gestión Institucional, la revisión y modificación del RE-SOA, en base a la experiencia institucional de su aplicación, la efectividad y oportunidad de sus procesos, su interrelación con otros sistemas y la dinámica administrativa.
- II. La modificación del RE-SOA se efectuará en los siguientes casos:
 - a) Cuando se haya determinado la necesidad producto de su revisión;
 - b) Por la emisión de disposiciones normativas que dispongan su modificación.
- III. El RE-SOA modificado, se aprobará conforme lo establecido en el Artículo 6 del presente Reglamento Específico.

ARTÍCULO 9. (CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN)

El Jefe de Gestión Documental, es responsable de la conservación y custodia del RE-SOA aprobado, la documentación desarrollada y considerada de relevancia en el proceso de su elaboración, aprobación y/o modificación; así como, de la documentación relevante de las operaciones del SOA.

ARTÍCULO 10. (INCUMPLIMIENTO)

El incumplimiento u omisión de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento generará responsabilidades de acuerdo a la Responsabilidad por la Función Pública, establecida en la Ley N° 1178 y disposiciones normativas reglamentarias.

**CAPITULO II
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL****ARTÍCULO 11. (OBJETIVO DEL PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)**

El proceso del Análisis Organizacional tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero respecto al desarrollo de sus competencias, ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y las acciones de corto plazo establecidas en el Plan Operativo Anual (POA).

ARTÍCULO 12. (MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)

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

- a) Ley N° 393 de 21 de agosto de 2013 de Servicios Financieros;
- b) Ley N° 1834 de 31 de marzo de 1998 del Mercado de Valores;



- c) Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa;
- d) Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES);
- e) Plan Estratégico Institucional (PEI);
- f) Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual;
- g) Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual actual;
- h) Manual de Organización y Funciones (MOF);
- i) Manual de Procesos (MP);
- j) Informes de Auditoría.

ARTÍCULO 13. (PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)

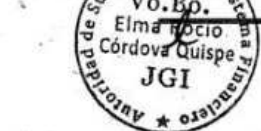
El proceso del Análisis Organizacional deberá contener lo siguiente:

I. Etapa de Análisis Retrospectivo

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

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

- a) Los servicios proporcionados a los usuarios, de forma directa o por terceros considerando:
 - i. Su calidad, cantidad y cobertura;
 - ii. Su oportunidad y frecuencia;
 - iii. Si han satisfecho las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.
- b) Los procesos y procedimientos, considerando:
 - i. Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente;
 - ii. Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada área y/o unidad organizacional;
 - iii. Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI y las acciones de corto plazo establecidas en el POA.
- c) Las unidades y áreas organizacionales, considerando:
 - i. Si las funciones de las unidades y/o áreas organizacionales guardaron relación con los procesos y procedimientos que realizan;
 - ii. Si existió duplicidad de funciones entre dos o más unidades y/o áreas organizacionales;



- iii. Si se realizaron funciones que no les corresponden;
 - iv. Si se tuvo delimitado el grado de autoridad;
 - v. Si estuvieron ubicadas en el nivel jerárquico que les corresponde.
- d) Los canales de comunicación, considerando:
- i. Si estuvieron formalmente establecidos;
 - ii. Si la información que se manejó presentó características de oportunidad, claridad y confiabilidad.

II. Etapa de Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que afrontará la entidad para cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y las acciones de corto plazo establecidas en el POA, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tenga definido el POA para la siguiente gestión.

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

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del PDES y el PEI;
- b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados;
- c) Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales;
- d) Multifactorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

III. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional

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

- a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales;
- b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura;
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna;
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional;
- e) Rediseñar procesos.

ARTÍCULO 14. (ANÁLISIS COYUNTURAL)

La estructura organizacional también podrá ser ajustada, cuando sea necesario, con base en un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos y estrategias



institucionales establecidas en el PEI y las acciones de corto plazo establecidas en el POA.

La MAE deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

ARTÍCULO 15. (RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)

El (La) Director(a) General de Operaciones, es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades organizacionales de la entidad. Asimismo, deberá consolidar el documento final del Análisis Organizacional y presentarlo a la Máxima Autoridad Ejecutiva para su conocimiento y aprobación.

ARTÍCULO 16. (PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)

El Análisis Organizacional debe realizarse de acuerdo a los plazos para la elaboración del POA – Presupuesto, establecidos por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

CAPÍTULO III PROCESO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO 17. (OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional tiene por objetivo diseñar o rediseñar la estructura organizacional de la entidad con base en las recomendaciones del Análisis Organizacional.

Los resultados que se obtengan del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional deberán permitir a la entidad, adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para cumplir con las acciones de corto plazo establecidas en el POA, los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

ARTÍCULO 18. (PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional comprende las siguientes etapas:

I. Identificación de los usuarios y las necesidades de servicio

Todas las dependencias de la entidad incluyendo programas y proyectos, deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas, identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcances de los mismos.

Los usuarios internos están constituidos por el personal de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos de la entidad son: los consumidores financieros, entidades financieras y del mercado de valores, actores sociales relacionados con el sector y la cooperación internacional.

II. Identificación y evaluación de los bienes y servicios ofertados

Los bienes y servicios ofertados para la atención de los usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a las acciones de corto plazo establecidas en el POA y a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

III. Diseño o rediseño de los procesos, resultados e indicadores

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

El diseño o rediseño deberá considerar las siguientes formas:

- a) Los procesos descritos a nivel general, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria;
- b) Los procesos descritos a nivel de procedimientos, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización.

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

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

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

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en la Ley N° 393 y Ley N° 1834 y disposiciones legales complementarias.

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



V. Establecimiento de niveles jerárquicos

La definición de niveles de la entidad, deberá sujetarse a lo establecido en el Decreto Supremo N° 4857 y disposiciones legales complementarias, reconociendo los siguientes niveles dentro de su estructura organizacional:

Niveles	Área y/o Unidad Organizacional
Directivo	- Dirección General Ejecutiva
Ejecutivo	- Direcciones Generales - Direcciones
Operativo	- Jefaturas de Unidad - Jefaturas de Área o División - Unidades

VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de Autoridad

Las Unidades Organizacionales en la entidad por su contribución a las acciones de corto plazo establecidas en el POA y al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, se clasificarán de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) **Sustantivas:** Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de las acciones de corto plazo establecidas en el POA y los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

Incluye a unidades sustantivas temporales, que cumplen funciones en un periodo de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación.

- b) **Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de las acciones de corto plazo establecidas en el POA, los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y prestan servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.

- c) **De asesoramiento, apoyo y control:** Cumplen funciones de carácter consultivo y de soporte y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

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

VII. Alcance de Control

Para determinar el número de unidades bajo dependencia directa de una unidad jerárquica superior, deberá tomarse en cuenta el Decreto Supremo N° 29894 y disposiciones legales complementarias.



ARTÍCULO 19. (COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL)

La comunicación y coordinación organizacional comprende:

I. Definición de canales y medios de comunicación

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

- a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente;
- b) Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones;
- c) Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística, gráfica u otros) de la información a transmitir;
- d) Por el tipo de información a transmitir:
 - i. **Descendente.** Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.
Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de circular interna, memorándum, comunicación u otros instrumentos que deben establecerse previamente.
 - ii. **Ascendente.** Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional hacia los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.
Esta información debe ser transmitida a través de: comunicación, informe, carta u otros instrumentos que deben establecerse previamente.
 - iii. **Cruzada.** Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquico menor, igual o superior; es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será en forma cruzada.
- e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:
 - i. **Información confidencial.** Cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
 - ii. **Información rutinaria.** Es la información que fluye por toda la entidad y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el



cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

II. Determinación de instancias de coordinación interna

La entidad de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre áreas y unidades, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas: pueden ser consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.

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

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- a) Consejos, cuya conformación debe limitarse a lo dispuesto en normativa vigente.
- b) Comités, cuya función será la de establecer acciones, procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en las acciones de corto plazo establecidas en el POA y los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos Comités podrán ser permanentes o temporales;
- c) Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Éstas podrán estar conformadas por personal de diferentes niveles de la estructura de la entidad y pueden ser de carácter técnico o administrativo.

La instancia de coordinación interna en la entidad, cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento legal de creación que establezca:

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

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

Las relaciones interinstitucionales de la entidad, en el ámbito de sus competencias y funciones, son:

- a) **Funcionales.** Cuando la entidad ejerce autoridad funcional sobre otra en materias de su competencia y especialización;



b) De Complementación. Cuando la entidad requiera interactuar con otra en asuntos de interés compartido.

Dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, estas relaciones deberán ser formalizadas mediante convenios específicos, Resolución expresa estableciendo claramente las competencias específicas de las entidades involucradas.

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

ARTÍCULO 20. (SERVICIO AL USUARIO)

El (La) Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con las demás unidades, deberá generar mecanismos de orientación que faciliten las gestiones de los usuarios, como ser letreros que contengan en forma literal o gráfica el flujo de un trámite.

También se pueden definir canales y medios que permitan la resolución de asuntos individuales de los usuarios y de interés público para la recepción, registro, canalización y seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

ARTÍCULO 21. (FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES)

El Diseño Organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Administrativa.

- a) El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones normativas que regulan la estructura, los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de ellas, las relaciones intra e interinstitucionales;
- b) El Manual de Procesos debe describir la denominación, objetivos del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, diagramas de flujo y los formularios y otras formas utilizadas.

ARTÍCULO 22. (RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El (La) Director(a) General de Operaciones, es responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de Diseño o Rediseño Organizacional en coordinación con las unidades organizacionales de la entidad.

ARTÍCULO 23. (PERÍODO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional debe guardar relación con el período de ejecución del proceso de Análisis Organizacional.



CAPÍTULO IV IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO 24. (OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

La implantación del Diseño o Rediseño Organizacional tiene por objetivo la aplicación de la nueva estructura organizacional en la entidad con la finalidad de cumplir con las acciones de corto plazo establecidas en el POA y los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

ARTÍCULO 25. (PLAN DE IMPLANTACIÓN)

Para la implantación de la Estructura Organizacional obtenida como resultado del Análisis y Diseño Organizacional descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un Plan de Implantación que deberá ser aprobado por la MAE, conteniendo:

- a) **Objetivos y estrategias de implantación.** Se deberá establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que se desarrollarán para alcanzar dichos objetivos;
- b) **Cronograma.** Se deberá determinar las fechas y los plazos en que se llevarán a cabo las actividades de implantación;
- c) **Recursos.** Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan;
- d) **Responsables de la implantación.** Se establecerán los responsables involucrados de cada unidad de la entidad;
- e) **Programa de difusión.** Se tiene que diseñar programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar y/o capacitar al personal involucrado, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la entidad;
- f) **Seguimiento.** Se deberá realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando.

ARTÍCULO 26. (REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN)

Es un requisito para la implantación del SOA la puesta en marcha del POA, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con recursos humanos, físicos y financieros previstos.

ARTÍCULO 27. (RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por el (la) Director(a) General de Operaciones, que procederá a la implantación del Diseño o Rediseño Organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la entidad.



ARTÍCULO 28. (PERÍODO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada, deberá realizarse hasta enero de la gestión fiscal, luego del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el POA, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (NB- SPO).

