

CITE: AJ/DE/DNJ/DGJ/RAE/35/2024

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA EJECUTIVA Nº 02-00037-24
R-0009

La Paz, 28 de marzo de 2024

VISTOS:

El Informe con CITE: AJ/UPTILCC/INF/38/2023 de fecha 26 de marzo de 2024 emitido por la Unidad de Planificación, Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción de Dirección Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego, el Informe Legal con CITE: AJ/DNJ/DGJ/INF/157/2024 de fecha 28 de marzo de 2024 emitido por la Dirección Nacional Jurídica, todo lo que se tiene presente y convino ver:

CONSIDERANDO:

Que, conforme establece el Artículo 21 de la Ley 060 de Juegos de Lotería y de Azar de fecha 25 de noviembre de 2010, se crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego - AJ, como institución pública, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, con jurisdicción y competencia en todo el territorio del Estado Plurinacional, siendo la única entidad facultada para otorgar licencias y autorizaciones, fiscalizar, controlar y sancionar las operaciones de los juegos de lotería y de azar, al presente y en virtud a la Disposición Adicional Única de la Ley Nº 717 de fecha 13 de julio de 2015, ahora denominada Autoridad de Fiscalización del Juego.

Que, el inciso a) del Artículo 26 de la Ley Nº 060, establece que dentro de las atribuciones de la Autoridad de Fiscalización del Juego es la de emitir disposiciones administrativas y regulatorias generales y particulares, para la aplicación de la presente Ley.

Que, el numeral 4 del Artículo 4 del Anexo del Decreto Supremo Nº 0781 de fecha 2 de febrero de 2011, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización del Juego *"Aprobar la estructura interna, manual de organización y funciones; Programa Operativo Anual, el presupuesto y los estados financieros de la institución"*.

Que, el numeral 8 del Artículo 4 del Anexo del Decreto Supremo Nº 0781 de fecha 2 de febrero de 2011, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización del Juego *"Dictar Resoluciones Administrativas y Regulatorias de carácter particular"*.

Que, el Informe con CITE: AJ/UPTILCC/INF/38/2024 de fecha 26 de marzo de 2024 emitido por la Unidad de Planificación, Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción de Dirección Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego, concluye lo siguiente: *"(...) se concluye que existe la necesidad y la justificación técnica para realizar la actualización del "Manual de Procesos y Procedimientos". Considerando los ajustes realizados, se requiere la aprobación a través de Resolución Administrativa Ejecutiva, previa emisión de Informe legal correspondiente."* Recomendando: *"(...) aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos – Versión 2" con código: AJ-MPP-24, e instruir a la Dirección Nacional Jurídica la elaboración del informe legal y de la Resolución Administrativa Ejecutiva de aprobación."*

2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO

Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes No. 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero Nº 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Ayacucho esquina Heroínas
Edificio ECOBOL
Telf. (4) 4661000 - 4661001



SC-CER564556

02-00037-24

Que, de acuerdo a Informe Legal con CITE: AJ/DNJ/DGJ/INF/157/2024 de fecha 28 de marzo de 2024, emitido por la Dirección Nacional Jurídica, concluye señalando que en virtud a las facultades conferidas por Ley N° 060 y por el Anexo al Decreto Supremo N° 0781 el Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización del Juego no tiene impedimento legal para aprobar la Versión 2 del "Manual de Procesos y Procedimientos", de acuerdo a lo solicitado según el Informe con CITE: AJ/UPTILCC/INF/38/2024 de fecha 26 de marzo de 2024 emitido por la Unidad de Planificación, Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción de Dirección Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Suprema N° 28928 de fecha 30 de noviembre de 2023, se designó al Dr. Marco Antonio Sanchez Vaca, como Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización del Juego – AJ.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización del Juego, en uso de las facultades conferidas por la Ley N° 060 y los Artículos 3 y 4 del Anexo del Decreto Supremo N° 0781 de fecha 2 de febrero de 2011.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar la Versión 2 del "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS" con Código: AJ-MPP-24, elaborado por la Unidad de Planificación, Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción de Dirección Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego.

SEGUNDO.- La presente Versión 2 del "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS" con Código: AJ-MPP-24, entrara en vigencia a partir del 28 de marzo de 2024 y será de cumplimiento obligatorio, así como su aplicación y conocimiento mediante circular correspondiente, por todo el personal de la Autoridad de Fiscalización del Juego.

TERCERO.- La Versión 2 del "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS" con Código: AJ-MPP-24, que se aprueba en la presente Resolución Administrativa Ejecutiva, deja sin efecto el "Manual de Procesos y Procedimientos" con Código: AJ-MPP-22, aprobado mediante Resolución Administrativa Ejecutiva N° 02-00122-22 de fecha 27 de diciembre de 2022.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



MASV
CRM
KACHC
ECC
cc: DE
DNJ
Proceso
Fs. Dos (2)

Marco Antonio Sanchez Vaca
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO-AJ

2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO

Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes No. 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Ayacucho esquina Heroínas
Edificio ECOBOL
Telf. (4) 4661000 - 4661001



SC-CER564556

1. PROPÓSITO.

Formalizar el Diseño Organizacional de la Autoridad de Fiscalización del Juego, que es la base de las actividades que se desarrollan y ejecutan dentro la entidad, así como evidenciar los procesos, operaciones y procedimientos que están orientados a cumplir nuestra misión institucional.

2. OBJETIVO.

Permitir a la Autoridad de Fiscalización del Juego adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para alcanzar las acciones establecidas en el Plan Estratégico Institucional y la satisfacción de los usuarios.

3. MARCO LEGAL.

- Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20 de julio de 1990.
- Ley 060 de Juegos de Lotería y de Azar, de 25 de noviembre de 2010.
- Ley 717 de 15 de julio de 2017 de Modificación a la Ley 060 de Juegos de Lotería y de Azar.
- Decreto Supremo 0781 de 02 de febrero de 2011.
- Decreto Supremo 0782 de 02 de febrero de 2011.
- Decreto Supremo 2174 de 05 de noviembre de 2014
- Decreto Supremo 2600 de 18 de noviembre de 2015
- Decreto Supremo N° 23318-A de 3 de noviembre de 1992. Reglamento a la Responsabilidad por la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 26237 del 29 de junio del 2001 que modifica los artículos 12.14 al 16, 18.21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.
- Reglamentos Específicos de la Ley 1178 compatibilizados por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas vigentes de:
 - Sistema de Programación de Operaciones
 - Sistema de Organización Administrativa
 - Sistema de Presupuesto
 - Sistema de Administración de Personal
 - Sistema de Administración de Bienes y Servicios
 - Sistema de Contabilidad Integrada
 - Sistema de Tesorería
 - Sistema de Crédito Público
- Otras disposiciones relacionadas con la materia
- Manuales, Manuales de Procedimientos, Reglamentos y otros internos de la Entidad

4. ALCANCE Y APLICACIÓN

El presente Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) tiene un alcance definido dentro la Autoridad de Fiscalización del Juego que abarca a todos sus procesos que se desarrollan y ejecutan en todos sus sitios de operación tanto a nivel de su oficina Nacional (Direcciones y Jefaturas Nacionales) como a nivel Regional (Direcciones Regionales); el presente documento se aplica a todas y todos los servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización del Juego, incluyendo al personal de planta como a consultores individuales de línea, siendo condición obligatoria su cumplimiento.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

5. DESARROLLO

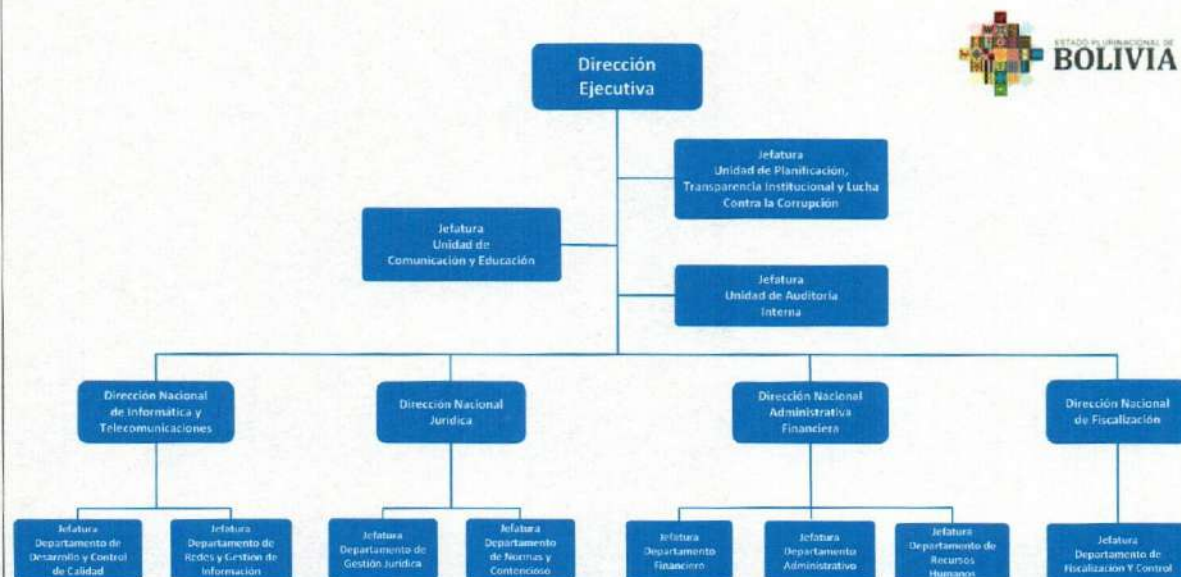
5.1. Marco Conceptual

▪ Estructura Orgánica de la Autoridad de Fiscalización del Juego (AJ)

Para el cumplimiento de las atribuciones y competencias asignadas por Ley, la Autoridad de Fiscalización del Juego cuenta con áreas y unidades organizacionales cuyos roles se encuentran claramente definidos.

La o el Director Ejecutivo es la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución siendo la máxima instancia de decisión, siguiendo en la jerarquía inmediata las Direcciones Nacionales y Direcciones Regionales; asimismo, cuenta con tres Unidades (Jefaturas Nacionales) de apoyo y control en línea directa de dependencia (Planificación, Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, Comunicación y Educación y Auditoría Interna).

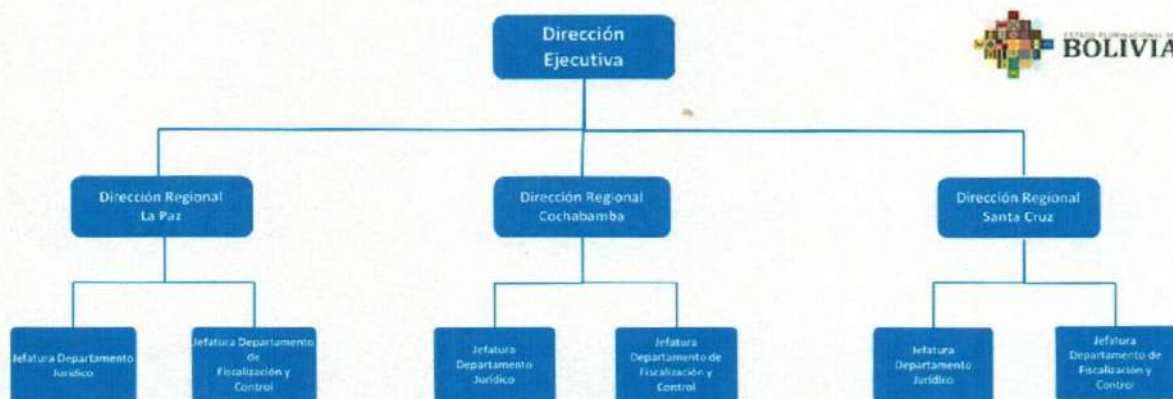
A NIVEL DE DIRECCIONES NACIONALES Y JEFATURAS NACIONALES



AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

A NIVEL DE DIRECCIONES REGIONALES



Las denominaciones de las Áreas y Unidades Organizacionales de la AJ con sus Departamentos son las siguientes:

▪ **A nivel Nacional:**

- Dirección Ejecutiva (DE)
- Unidad de Comunicación y Educación (UCE)
- Unidad de Auditoría Interna (UAI)
- Unidad de Planificación, Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción (UPTILCC)
- Dirección Nacional de Fiscalización (DNF)
 - Departamento de Fiscalización y Control (DFC)
- Dirección Nacional Jurídica (DNJ)
 - Departamento de Gestión Jurídica (DGJ)
 - Departamento de Normas y Contencioso (DNC)
- Dirección Nacional Administrativa Financiera (DNAF)
 - Departamento de Recursos Humanos (DRH)
 - Departamento Financiero (DF)
 - Departamento Administrativo (DA)
- Dirección Nacional de Informática y Telecomunicaciones (DNIT)
 - Departamento de Desarrollo y Control de Calidad (DDCC)
 - Departamento de Redes y Gestión de Información (DRGI)

• **A nivel Regional:**

- Departamento de Fiscalización y Control (DFC)
- Departamento Jurídico (DJ)
- Enlace Administrativo (Apoyo Administrativo)

▪ **Proceso y Procedimiento**

Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas que recibe uno o más insumos o elementos de entrada, para transformarlos o generar un producto o resultado de valor.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

Un procedimiento es un método compuesto por pasos claros y objetivos que deben seguirse para completar la tarea; es decir, es el método (forma específica) como se va a implementar (paso a paso) para llevar a cabo el proceso.

■ **Procesos de la Autoridad de Fiscalización del Juego**

Para cumplir con su misión institucional y con los requisitos de sus usuarios de manera eficaz, eficiente y efectiva la AJ tiene determinados sus procesos clasificados en cuatro categorías: a) procesos estratégicos, b) procesos sustantivos o misionales c) procesos de apoyo o soporte y d) procesos de evaluación.

La AJ determinó la secuencia e interacción de estos procesos desde la perspectiva nacional y por cada una de sus regionales. Los procesos determinados en las fichas de caracterización de procesos describen: a) sus objetivos, b) responsables, c) subprocesos d) actividades, e) servicios, f) elementos de entrada, g) elementos de salida, h) los manuales de procedimientos y reglamentos relacionados (o normas de aplicación, guías, etc. según corresponda el proceso) e i) indicadores de desempeño de éstos.

■ **Clasificación de los Procesos**

Los procesos de la Entidad han sido diseñados a partir de los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Autoridad de Fiscalización del Juego articulado a la Planificación Nacional de Mediano y Largo Plazo y también son consistentes con el enfoque por procesos implementado y certificado por la Entidad en su Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2015. Los procesos de la institución y sus simbologías se detallan a continuación:

- a) Estratégicos : **ES**
- b) Sustantivos : **S**
- c) Apoyo : **A**
- d) Evaluación : **EV**

■ **Objetivos de los Procesos**

- a) Procesos Estratégicos (ES): Su finalidad es el controlar, asegurar y monitorear los avances y eficiencia de la organización enmarcada en el cumplimiento de los objetivos institucionales, sus políticas y estrategias.
- b) Procesos Sustantivos (S): Su finalidad es lograr alcanzar la misión y la visión institucional, aportando valor al producto/servicio esperado.
- c) Procesos de Apoyo (A): Su finalidad es dar apoyo operativo y/o logístico, según corresponda, para el cumplimiento de los objetivos de los procesos sustantivos, generalmente, están dirigidos a usuarios internos.
- d) Procesos de Evaluación (EV): Su finalidad es verificar el cumplimiento de los objetivos y comprobar su eficacia y eficiencia, permitiendo posteriormente, formular propuestas para una toma de decisiones.

■ **Descripción de los Procesos**

De manera organizacional se tiene los siguiente procesos definidos tanto a nivel nacional como Regional:

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

• **A nivel Nacional**

✓ **Estratégicos (ES):**

- P-001 Gestión Estratégica, Planificación y Desarrollo Institucional
- P-002 Gestión de Participación y Control Social
- P-003 Gestión de Articulación Institucional

✓ **Sustantivos (S):**

○ **Enfoque Normativo**

- P-101 Gestión del diseño y desarrollo de normativa regulatoria

○ **Enfoque Técnico-Operativo**

- P-102 Gestión de la otorgación, renovación, modificación, ampliación y conclusión de derechos
- P-103 Gestión de la aplicación de instrumentos de control al cumplimiento de la regulación
- P-104 Gestión de la atención de consultas, resolución de reclamaciones o denuncias
- P-105 Gestión de la sanción a las contravenciones, cobro administrativo coactivo judicial y patrocinio de procesos

✓ **Apoyo (A):**

○ **Enfoque Aseguramiento de la Calidad**

- P-106 Gestión de la información sistematizada de la Autoridad de Fiscalización del Juego
- P-107 Gestión de la comunicación y educación
- P-201 Gestión Financiera
- P-202 Gestión de Recursos Humanos
- P-203 Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios
- P-204 Gestión de Activos y Almacenes
- P-205 Gestión de Información Inteligencia de Negocios
- P-206 Gestión de Archivo
- P-207 Gestión de Infraestructura de TIC's
- P-208 Gestión de Desarrollo de Sistemas

✓ **Evaluación (EV):**

- P-301 Auditoría Interna
- P-302 Gestión de Transparencia

• **A nivel Regional**

✓ **Estratégicos (ES):**

- P-001 Gestión Estratégica, Planificación y Desarrollo Institucional

✓ **Sustantivos (S):**

○ **Enfoque Técnico-Operativo**

- P-112 Gestión de la otorgación, renovación, modificación, ampliación y conclusión de derechos
- P-113 Gestión de la aplicación de instrumentos de control al cumplimiento de la regulación
- P-114 Gestión de la atención de consultas, resolución de reclamaciones o denuncias

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	A3 MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

P-115 Gestión de la sanción a las contravenciones, cobro administrativo coactivo judicial y patrocinio de procesos

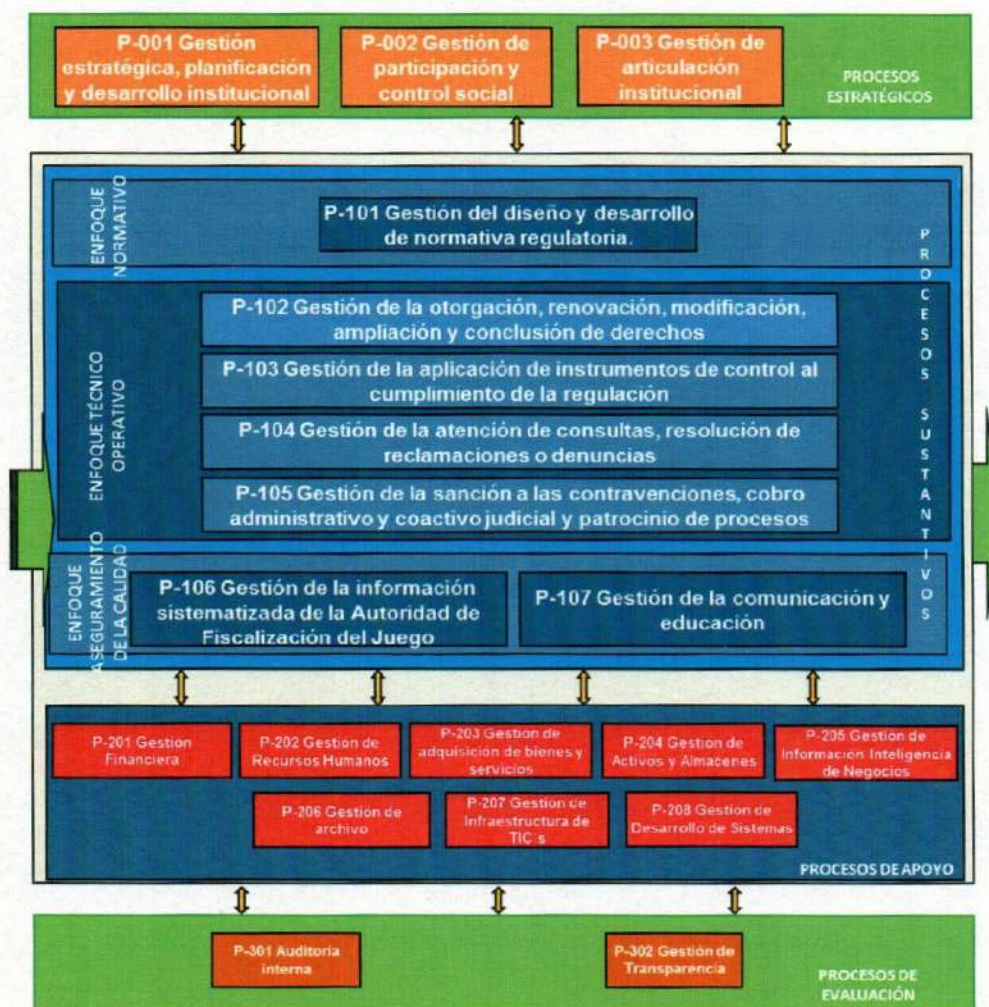
P-106 Gestión de la información sistematizada de la Autoridad de Fiscalización del Juego

✓ **Apoyo (A):**

P-211 Gestión Administrativa Regional

De lo anteriormente indicado, se tiene los siguientes cuadros resumen:

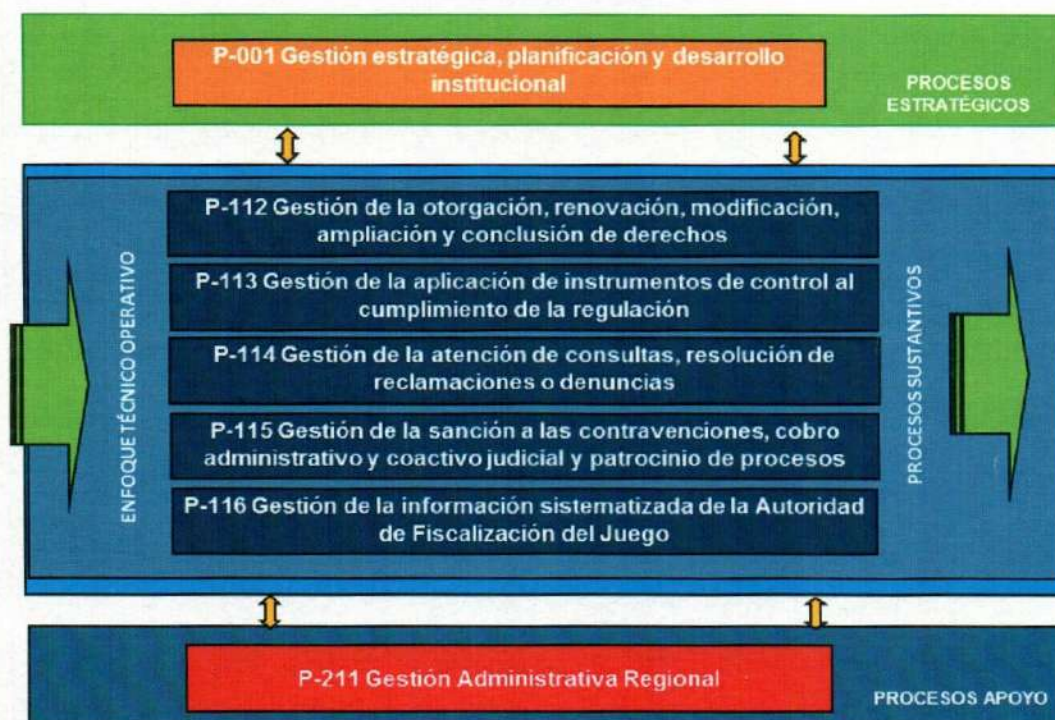
Nivel Nacional
(Mapa de Procesos)



AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	M.A. 28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

Nivel Regional
(Mapa de Procesos)



▪ **Jerarquía de Procesos**

De acuerdo a los elementos de entrada – insumos – que recibe cada proceso de la institución, se puede diferenciar cuales procesos forman parte de uno y los que necesitan de otros para obtener un resultado. En este sentido, es preciso definir la siguiente jerarquía para poder diferenciarlos, toda vez que nuestra institución ejecuta sus tareas en base a un modelo de Gestión por Procesos bajo la norma ISO 9001:2015.

- ✓ **Proceso:** Conjunto de subprocesos que gestionan y dirigen la organización ejemplo: para alcanzar el resultado del proceso “Gestión de la aplicación de instrumentos al cumplimiento de la regulación” se deben realizar los subprocesos de “Control Detectivo de Promociones Empresariales”; “Control Detectivo a Lugares de Juego Ilegales” entre otros subprocesos definidos.
- ✓ **Subproceso:** Conjunto de tareas secuenciales que tienen la secuencia lógica que cumple propósitos claros y específicos, ejemplo: para obtener un resultado del proceso de “Gestión de la otorgación, renovación, modificación, ampliación y conclusión de derechos” se debe realizar la verificación del subproceso de “Autorización de promociones empresariales para ver si se tramita esta solicitud de forma presencial y plataforma PAJEL (virtual).

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total.

- ✓ **Procedimiento:** Conjunto de tareas que tienen un secuencia lógica y específica (detallada) para alcanzar un resultado (esperado), ejemplo: para obtener un resultado del proceso de Gestión de la aplicación de instrumentos al cumplimiento de la regulación” en el subproceso “Control Operativo a Operadores de Juegos de Lotería” se debe utilizar el “procedimiento” denominado “Manual de Procedimiento para Controles Operativos a Juegos de Lotería”, se tiene en esta jerarquía de documentos a los Manuales de Procedimiento, Manuales del SGC, Reglamentos, Protocolos, Guías y similares.

Los Manuales de Procedimiento, Manuales del SGC, Reglamentos, Manuales, Protocolos, Guías y similares documentos que apoyan las tareas operativas y misionales de la institución, son elaborados (diseño) y actualizados (desarrollo) por las Direcciones y Jefaturas Nacionales según su área de competencia e incluyen los flujogramas (diagramas de flujo) respectivos; asimismo, las Fichas de Caracterización de Procesos son elaboradas y gestionadas tanto por las Direcciones Nacionales, Jefaturas Nacionales así como por las Direcciones Regionales.

▪ **Codificación de los Procesos**

ACP(*)	Tipo de Proceso	Simbología	Codificación	Nacional	Regional
1	Estratégicos	ES	P-0xx	P-001	P-001
		ES		P-002	X
		ES		P-003	X
2	Sustantivos	S	P-1xx	P-101	X
		S		P-102	P-112
		S		P-103	P-113
		S		P-104	P-114
		S		P-105	P-115
		S		P-106	P-116
		S		P-107	X
2	Apoyo	A	P-2xx	P-201	X
		A		P-202	X
		A		P-203	X
		A		P-204	X
		A		P-205	X
		A		P-206	X
		A		P-207	X
		A		P-208	X
		A		X	P-211
3	Evaluación	EV	P-3xx	P-301	X
		EV		P-302	X

(*) Acciones de Corto Plazo

▪ **Codificación de Procedimientos**

Toda la información documentada (tipo de documento) que apoya a los diferentes procesos de la Autoridad de Fiscalización del Juego, se encuentra codificada de la siguiente manera:

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO
Plan Estratégico Institucional	PEI	Documento institucional
Manual de Gestión de Calidad y Gestión Antisoborno	AJ-SGC-MXXX-VXX-XX-YY	AJ = Autoridad del Juego; SGC = Sistema de Gestión de la Calidad; MXXX=Nombre descriptivo del Manual padre referido al Sistema de Gestión Integrado (calidad y Antisoborno) implementado por la AJ; VXX = Número de la versión (dos dígitos) y va modificando de acuerdo a la actualización y/o modificación del Manual y se registra: V02, V03, etc. ; XX = número correlativo correspondiente al Manual o documento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad; YY = Gestión (dos dígitos)
Planes Institucionales y Códigos, Reglamentos específicos, Manuales Institucionales, Información Documentada, Reglamento Interno de Personal y otros que requieren para su aprobación Resolución Administrativa Ejecutiva	AJ-YXXX-YY	AJ = Autoridad del Juego; YXXX = Acrónimo del título del documento: Plan (PL) y Código (C) Reglamento Específico (Ej, RE-SABS, etc.), Reglamento Interno de Personal (Ej. RIP), Manual(es) Institucional(s) (Ej. Manual de Organización y Funciones: MOF, Manual de Procesos y Procedimientos: MPP, Manual de Cargos: (MC), Información Documentada y otros relacionados. YY = Gestión (dos dígitos)
Manual(es) de Procedimiento de Requisito(s) de la norma, Manuales Específicos	MP-YYY	La serie MP-YYY, representa a los Manuales de Procedimientos documentados que responden a algún requisito de la norma ISO 9001:2015, donde: YYY = Numeral de la norma. En este "tipo de documentos" se incluye el de Información Documentada; sin embargo, éste será aprobada mediante Resolución Administrativa Ejecutiva
Fichas de Caracterización de Procesos	P-XXX	Representa a los procesos documentados operativos: - Estratégicos (serie P-0XX) - Sustantivos o Misionales (serie P-1XX) - De Apoyo (serie P-2XX) - Evaluación (serie P-3XX)
Manuales, Manuales de Procedimiento, Guías	AJ- DXXX-ZXXX-VXX-XX-YY	AJ = Autoridad del Juego; DXXX / UXXX= Código de la Dirección o Jefatura; ZXXX / MX = Acrónimo del título del documento: Manuales (M...), Manuales de Procedimiento (MP...) y Guías (G...) y las iniciales de cada palabra de cada documento (...XXXX). VXX = Número de la versión, Se inicia con la V00 (dos dígitos) y va modificando de acuerdo a la actualización y/o modificación del manual y se registra: V02, V03, etc.; XX = número correlativo por Instancia Organizacional del Manual o Guía u otro Número correlativo (dos dígitos) del procedimiento por Dirección o Departamento; ejemplo: 01, 02, ...99; YY = Gestión (dos dígitos)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

En el marco de la misión institucional de la Autoridad de Fiscalización del Juego se tiene el siguiente **Mapeo de Procesos**:

MAPEO DE PROCESOS - DIRECCIONES Y JEFATURAS NACIONALES

CÓDIGO - ACP	CÓDIGO PROCESO	PROCESO	TIPO	UNIDAD RESPONSABLE	CÓDIGO SUBPROCESO	SUB-PROCESO	PROCEDIMIENTO(S)	RESULTADOS/SERVICIOS
1	P-001	Gestión estratégica, planificación y desarrollo institucional	ES	DE	1	Evaluación y determinación del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Lineamientos Metodológicos para la Formulación de Planes Estratégicos Institucionales para Vivir Bien Manual de Gestión de Calidad y Gestión Antisoborno	Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado por el MEFP
					2	Formulación del Plan Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto	MP de Procedimiento para la formulación del Plan Operativo Anual y Presupuesto	Plan de Operativo Anual y Presupuesto aprobado por el MEFP
					3	Revisión y actualización del contexto de la organización y requisitos de partes interesadas	Manual de Gestión de Calidad y Gestión Antisoborno	Satisfacción de los Usuarios y partes Interesadas
					4	Determinación y valoración del Riesgo y Oportunidades	MP Gestión de Riesgos y Oportunidades	Gestión de Riesgos (acciones para abordar Riesgos y Oportunidades)
					5	Seguimiento y medición	Conforme plazos, condiciones y formatos emitidos por el Órgano Rector MP Medición del Grado de Satisfacción del Usuario Población en General MP Medición del Grado de Satisfacción del Usuario Administrado	Seguimiento y medición del desempeño institucional y del sistema de gestión de calidad
1	P-002	Gestión de participación y control social	ES	UPTILCC	1	Rendición Pública de Cuentas	MPDC Guía metodológica para la Rendición de Cuentas Públicas	Transparencia en el gestión pública
1	P-003	Gestión de articulación institucional	ES	UCE	1	Convenios Interinstitucionales	MPDC	Articulación interinstitucional
1	P-101	Gestión del diseño y desarrollo de normativa regulatoria	S	DNJ-DNC	1	Diseño y desarrollo de anteproyecto de Ley o proyecto de Decreto Supremo	MP para Elaboración de Anteproyecto de Ley o proyecto de Decreto Supremo	Anteproyecto de Ley o proyecto de Decreto Supremo
					2	Diseño y desarrollo de Resoluciones Regulatorias	MP Elaboración de Resoluciones Regulatorias	Resoluciones Regulatorias
					3	Diseño y desarrollo de Manuales de Procedimiento	Manual de Información Documentada (MP-750)	Manuales de Procedimiento
1	P-102	Gestión de la otorgación, renovación, modificación, ampliación y conclusión de derechos	S	DNJ	1	Otorgación de licencia de operación para juegos de lotería	MP Solicitudes de Licencia de Operaciones de Juegos de Lotería MP para Notificaciones	Resolución de otorgación o rechazo de licencia de operaciones de juegos de lotería
					2	Otorgación de licencia de operación para juegos de azar y sorteos	MP Solicitudes de Licencia de Operaciones de Juegos de Azar y Sorteos MP para Notificaciones	Resolución de otorgación o rechazo de licencia de operaciones de azar y sorteo.
					3	Otorgación del certificado de autorización para el inicio de operaciones	MP Otorgación del Certificado de Autorización de Inicio de Operaciones MP para Notificaciones	Resolución de Certificado de Autorización de Inicio de Operaciones.
					4	Autorización y aprobación de plan de apuestas, manuales internos de operación, dosificación y habilitación de precintos de seguridad, dosificación y habilitación de tickets autorizados	MP Autorización o Aprobación de Dosificación de Tickets y Precintos, Manuales Internos y Plan de Apuestas del Operador MP para Notificaciones	Resolución Administrativa Ejecutiva.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

CÓDIGO - ACP	CÓDIGO PROCESO	PROCESO	TIPO	UNIDAD RESPONSABLE	CÓDIGO SUBPROCESO	SUB-PROCESO	PROCEDIMIENTO(S)	RESULTADOS/SERVICIOS
					5	Otorgación y Autorización de juegos de lotería	MP Autorización de Juegos de Lotería MP para Notificaciones	Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo.
					6	Otorgación de autorización de empresas certificadoras, fabricantes autorizados y distribuidores	MP Solicitudes de Registro y Autorización de Empresas Certificadoras, Acreditación de Fabricantes Autorizados, Acreditación de Distribuidoras Autorizadas MP para Notificaciones	Resolución de Autorización o Rechazo.
					7	Verificación certificado de cumplimiento	MP Verificación de Aceptación del Certificado de Cumplimiento	Resolución de certificado de cumplimiento.
					8	Otorgación de Registro de certificados de cumplimiento	MP Registro de Certificado de Cumplimiento MP para Notificaciones	Resolución de Registro de Certificado de Cumplimiento.
					9	Otorgación de Registro de importadores	MP Registro de Importadores, Otorgación de Autorización Previa para Importar Máquinas y Mesas de Juegos de Azar, sus Partes y Piezas MP para Notificaciones	Resolución de Autorización o Rechazo de Importador Autorizado.
					10	Otorgación de autorización previa para importar máquinas de juego de azar, mesas de juego, sus partes y piezas	MP Registro de Importadores, Otorgación de Autorización Previa para Importar Máquinas y Mesas de Juegos de Azar, sus Partes y Piezas MP para Notificaciones	Resolución de Autorización o Rechazo de Importación.
					11	Control de Calidad a la Otorgación de Derechos al Departamento de Gestión Jurídica y Direcciones Regionales	MP para realizar Controles de Calidad	Informe de control de calidad
1	P-103	Gestión de la aplicación de instrumentos de control al cumplimiento de la regulación	S	DNF	1	Control detectivo de lugares de juegos ilegales.	MP Controles Detectivos de Lugares de Juegos Ilegales	Informe de Intervenciones ejecutadas
					2	Control operativo a Operadores de juegos de lotería.	MP Controles Operativos a Juegos de Lotería MP para el Control de Registros ODAJ y Denuncias	Informe de Controles ejecutados
					3	Fiscalización a Operadores autorizados de juegos lotería, de azar y sorteo.	MP para Fiscalización a Operadores de Juegos de Lotería MP para Fiscalización a Operadores de Juegos de Azar y Sorteo MP de Elaboración de Papeles de Trabajo	Informes de Fiscalizaciones ejecutadas
					4	Control de Calidad y Seguimiento a Recomendaciones y Resultados del Control de Calidad a las Direcciones Regionales.	MP para realizar Controles de Calidad	Informes de Controles de Calidad y Seguimiento a las Direcciones Regionales
1	P-104	Gestión de la atención de consultas, resolución de reclamaciones o denuncias	S	DNJ-DNF	1	Atención de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos	MP de Atención de Consultas Presenciales, Telefónicas y Medios Tecnológicos	Resolución de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos
					2	Atención de consultas escritas.	MP para Consultas Escritas	Nota de respuesta
					3	Resolución de reclamaciones	MP para la Atención de Reclamaciones MP para Notificaciones	Resolución Administrativa de Reclamación o Denuncia
					4	Atención de recursos de revisión	MP para la Atención de Reclamaciones MP para Notificaciones	Resolución Administrativa de Recurso de Revisión

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

CÓDIGO - ACP	CÓDIGO PROCESO	PROCESO	TIPO	UNIDAD RESPONSABLE	CÓDIGO SUBPROCESO	SUB-PROCESO	PROCEDIMIENTO(S)	RESULTADOS/SERVICIOS
					5	Atención de denuncias y reclamos en salones de juegos.	MP para el Control de Registros ODAJ y Denuncias	Atención de denuncias y reclamos en salones de juegos
					6	Audiencias Públicas	MP para la Atención de Solicitudes de Audiencia	Acta de Audiencia
1	P-105	Gestión de la sanción a las contravenciones, cobro administrativo y coactivo judicial y patrocinio de procesos	S	DNJ	1	Proceso sancionador como resultado de controles detectivos, controles operativos y fiscalizaciones	MP Tramitación del Proceso Sancionador en Aplicación del D.S. N° 2174	Resolución Sancionatoria
							MP para Notificaciones	
							MP Ejecución de Cobro en Sede Administrativa y Judicial	
					2	Atención de recursos de revocatoria	MP Impugnaciones en Aplicación del Decreto Supremo N° 2174	Resolución Administrativa de Recursos de Revocatoria
							MP para Notificaciones	
					3	Atención de recursos jerárquicos	MP Impugnaciones en Aplicación del Decreto Supremo N° 2174	Proveído y Nota de remisión al MEFP (conforme corresponda)
							MP para Notificaciones	
					4	Atención de Procesos Contenciosos Administrativos	MP Impugnaciones en Aplicación del Decreto Supremo N° 2174	Memorial de respuesta a demanda
							Código de Procedimiento Civil	
					5	Cobro coactivo administrativo o judicial	LPCF – Código Procesal Civil	Nota de retención de fondos o Demanda
							MP Ejecución de Cobro en Sede Administrativa y Judicial	
					6	Patrocinio de procesos judiciales	Leyes procesales vigentes	Memorial de respuesta o de solicitud
7	Patrocinio de procesos constitucionales	Código Procesal Constitucional	Auto o memorial de respuesta a procesos constitucionales					
8	Control de Calidad a los Procesos Sancionadores al Departamento de Gestión Jurídica y Direcciones Regionales	MP para realizar Controles de Calidad	Informe de Control de Calidad					
9	Venta y Donación de bienes con comiso definitivo	MP Venta en Oferta Publica y Donación de Bienes con Comiso Definitivo	Contrato o Convenio de bienes con comiso definitivo para su Destrucción e Inhabilitación.					
1	P-106	Gestión de la información sistematizada de la Autoridad de Fiscalización del Juego	S	DNIT	1	Resguardar, procesar y publicar datos	MP para Atención de Casos de Soporte TI	- Resguardo de datos registrados de los procesos sustantivos AJ. - Procesamiento analítico de los orígenes de datos de los sistemas AJ hacia los sistemas de Inteligencia de Negocios de la AJ. - Publicación y actualización de información en los reportes de los sistemas de Inteligencia de Negocios de la AJ.
							MP de Continuidad de Servicios TI	
1	P-107	Gestión de la Comunicación y Educación	S	UCE	1	Eventos educativos y de socialización	MP para la Formulación del POA	Socializar con administrados y población en general la Ley 060 y atribuciones de la AJ
							MP Elaboración y Aplicación de Formularios de Percepción	
					2	Campañas masivas de comunicación	MP Aprobación de diseños y Productos Audiovisuales	Promover logros de gestión con población general
						3	Monitoreo de noticias	
4	Notas de prensa	MP Aprobación de diseños y Productos Audiovisuales	Brindar información sobre los resultados de gestión institucional					

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

CÓDIGO - ACP	CÓDIGO PROCESO	PROCESO	TIPO	UNIDAD RESPONSABLE	CÓDIGO SUBPROCESO	SUB-PROCESO	PROCEDIMIENTO(S)	RESULTADOS/SERVICIOS
					5	Entrevistas con medios de comunicación	MP Aprobación de diseños y Productos Audiovisuales	Brindar información sobre los resultados de gestión institucional
					6	Publicación de información institucional impresa	MP Aprobación de diseños y Productos Audiovisuales	Brindar información sobre los resultados de gestión institucional
					7	Publicación de información solicitada por otras áreas	MP Aprobación de diseños y Productos Audiovisuales	Socializar normativa, edictos y otras publicaciones de interés público
					8	Comunicación anticrisis	Manual de Comunicación en Situaciones de Crisis	Mitigar las crisis de comunicación interna o externa que puedan ocasionar daño a la imagen institucional
					9	Buzón de sugerencias	MPDC MP para la Aplicación y Medición de Sugerencias	Conocer la percepción ciudadana relativa a la administración de la AJ
2	P-201	Gestión Financiera	A	DNAF-DF	1	Registro y ejecución presupuestaria de gastos	MP para Gastos Administrativos Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto	Ejecución presupuestaria de gastos ejecutada y controlada en base a la norma.
					2	Registro y ejecución presupuestaria de recursos y multas	MP de Registro de Ingresos y Conciliaciones de Multas, recargos y otros	Ejecución presupuestaria de recursos ejecutada y controlada en base a la norma
					3	Manejo fondo rotatorio	MP Fondo Rotatorio	Gestión y control del fondo rotatorio de la institución en base a la normativa.
					4	Manejo caja chica	MP Uso de Caja Chica	Gestión y control de los fondos de caja chica en base a la normativa interna.
					5	Emisión de Estados Financieros	RE-SCI (Reglamento Específico de Contabilidad Integrada)	Estados Financieros emitidos de acuerdo a normativa y oportunamente.
2	P-202	Gestión de Recursos Humanos	A	DNAF-DRH	1	Dotación y registro de personal	MP Selección e Incorporación de Personal No Sujeto a la Carrera Administrativa	Incorporación de personal
					2	Registro y control y planilla de sueldos.	MP Control y Conciliación de los Datos Liquidados en las Planillas Salariales y los Registros Individuales de cada Servidor(a) Público(a) y/o Consultor(a) MP Pago de Refrigerios	Controlar el cumplimiento de la normativa en cuanto a asistencia, permisos, licencias, bajas médicas y vacaciones
					3	Evaluación de desempeño	MP Evaluación de Desempeño	Ejecutar la Evaluación de Desempeño al personal de ítem de la institución
					4	Capacitación Productiva	MP para Actividades de Formación (Capacitación)	Ejecutar Plan Anual de Capacitación Institucional (PACI)
					5	Declaración Jurada de Bienes y Rentas	MP para Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas	Verificación de la presentación oportuna de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas de las y los servidores públicos.
2	P-203	Gestión de adquisición de bienes y servicios	A	DNAF-DA	1	Contratación Menor	MP Contrataciones de Bienes y Servicios	Bienes y Servicios de Bs. 1 hasta Bs. 50.000
					2	Apoyo Nacional a la Producción y Empleo	MP Contrataciones de Bienes y Servicios	Bienes y Servicios mayor a Bs. 50.001 hasta Bs. 1.000.000
					3	Licitación Pública	MP Contrataciones de Bienes y Servicios	Bienes y Servicios mayor a Bs. 1.000.000
					4	Contratación por Excepción	MP Contrataciones de Bienes y Servicios	Bienes y Servicios sin límite de montos
					5	Contratación Directa	MP Contrataciones de Bienes y Servicios	Bienes y Servicios sin límite de montos
2	P-204	Gestión de Activos y Almacenes	A	DNAF-DA	1	Alta de Activos	MP Administración de Activos Fijos	Activos Fijos ingresados al sistema de VSIAP

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

CÓDIGO - ACP	CÓDIGO PROCESO	PROCESO	TIPO	UNIDAD RESPONSABLE	CÓDIGO SUBPROCESO	SUB-PROCESO	PROCEDIMIENTO(S)	RESULTADOS/SERVICIOS
					2	Asignación de Activos y Devolución de Activos	MP Administración de Activos Fijos	Activos Fijos asignados bajo responsabilidad y custodia de las y los servidores(as) públicos(as) o Consultor(es) de Línea
					3	Salvaguarda de Activos Fijos muebles e inmuebles	MP Administración de Activos Fijos	Activos Fijos protegidos contra daños, deterioro y riesgos por la pérdida del derecho propietario.
					4	Disposición de bienes	MP Administración de Activos Fijos	Bienes de la AJ en términos de arrendamiento, préstamo de uso o comodato, enajenación a título gratuito o a título oneroso y permuta.
					5	Baja de bienes	MP Administración de Activos Fijos	Baja del o los activos correspondiente a la conclusión del proceso de conclusión con Contratos, Convenios y Actas de Entrega.
					6	Ingresos y salida de bienes materiales de Almacenes	MP de Almacén	Gestión de bienes de consumo, materiales e insumos bajo la normativa
2	P-205	Gestión de Información Inteligencia de Negocios	A	DNIT-DRGI	1	Atención de requerimientos o casos de soporte relacionados al Sistema de Inteligencia de Negocios	MP Diseño y Desarrollo de Inteligencia de Negocios MP Atención de Casos de Soporte TI	Requerimientos registrados o casos de soporte atendidos.
					2	Determinación y Planificación de requisitos para el desarrollo y/o mejora	MP Diseño y Desarrollo de Inteligencia de Negocios	Reporte con Lista de Requerimientos (LR) y Especificación de Análisis y Diseño del Prototipo (EADP)
					3	Diseño, desarrollo y/o mejoras o correcciones de reportes de solución a Sistemas de Inteligencia de Negocios	MP Diseño y Desarrollo de Inteligencia de Negocios	Reporte diseñado y validado mediante Documento de Validación (DV).
					4	Valoración de reportes de Sistemas de Inteligencia de Negocios	MP Diseño y Desarrollo de Inteligencia de Negocios	Reporte actualizado, Difusión de Mantenimiento de BI (DIF-MAN-BI).
2	P-206	Gestión de Archivo	A	DNAF-DA	1	Transferencia al archivo intermedio	MP Archivo Institucional	Documentación organizada y clasificada en las áreas organizacionales de la AJ
					2	Empastado de documentos	MP Archivo Institucional	Documentación concluida de gestiones pasadas de la AJ.
					3	Préstamo de documentación	MP Archivo Institucional	Servicios de préstamos de documentación únicamente a los servidores públicos de la AJ de acuerdo al sistema de archivo.
2	P-207	Gestión de Infraestructura de TIC's	A	DNIT-DRGI-DDCC	1	Administración de Servicios de Infraestructura	MP Administración de Servicios de Infraestructura (MPASI) MP Continuidad de Servicios TI (MPCST) Plan de Continuidad de TI MP de Gestión de Usuarios (MPGU)	Continuidad y disponibilidad de funcionamiento de servicios y sistemas de la AJ
					2	Gestión de Usuarios y seguridad de accesos	MP para Uso de la Telefonía (MPUT)	Cuentas de usuarios, grupos y roles de acceso seguros a servicios y sistemas de la AJ.
					3	Soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica	MP Formulación del Plan Operativo Anual y Presupuesto	

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"



AUTORIDAD
DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO
JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

Versión 2

Código: AJ-MPP-24

Página 15 de 114

CÓDIGO - ACP	CÓDIGO PROCESO	PROCESO	TIPO	UNIDAD RESPONSABLE	CÓDIGO SUBPROCESO	SUB-PROCESO	PROCEDIMIENTO(S)	RESULTADOS/SERVICIOS
							MP Contratación de Bienes y Servicios	Casos de soporte de usuarios atendidos y equipamiento de infraestructura de tecnológica en correcto funcionamiento.
							MP de Atención de Casos de Soporte (MPACSTI)	
							MP Mantenimiento en TICS (MPMT)	
2	P-208	Gestión de Desarrollo de Sistemas	A	DNIT-DDCC	1	Atención de requerimientos y casos de soporte referidos a los sistemas de la AJ	MP Atención de Casos de Soporte TI	Requerimiento y casos de soporte atendidos
					2	Diseño, desarrollo, validación y puesta en producción de módulos, workflows (flujos de trabajo) o componentes.	MP Desarrollo de Sistemas MP Validación de Diseño y Desarrollo de Módulos, Workflow o Componentes MP Puesta en Producción de Módulos, Workflow o Componentes	Módulos , workflows (flujo de trabajo) o componentes diseñados, desarrollados, validados y puestos en producción
					3	Atención a solicitudes de mejora o reporte de error en módulos, workflows (flujo de trabajo) o componentes	MP Desarrollo de Sistemas MP Validación de Diseño y Desarrollo de Módulos, Workflow o Componentes MP Puesta en Producción de Módulos, Workflow o Componentes	Módulos, workflows (flujo de trabajo) o componentes mejorados o con errores solucionados
3	P-301	Gestión de la Unidad de Auditoría Interna	EV	UAI	1	Auditorías previstas en la Norma de Auditoría Gubernamental	MP para Auditoría Interna	Informe de Auditoría
					2	Evaluación del Grado de Implantación de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría.	MP para Auditoría Interna	Informe de Seguimiento
					3	Relevamiento de Información	MP para Auditoría Interna	- Informe de Relevamiento/ - Informe Circunstanciado (*)/ - Nota Administrativa(*)
3	P-302	Gestión de Transparencia	EV	UPTILCC-RT	1	Atención y resolución de Denuncias, Quejas y Reclamaciones	Leyes Vigentes MP Tratamiento de reclamaciones a la Prestación del Servicio	Atención y resolución de Denuncias, Quejas y Reclamaciones

TIPO: ES: ESTRATÉGICO; S: SUSTANTIVO; A: APOYO; EV: EVALUACIÓN
MP: Manual de Procedimiento
(*) Si corresponde/Si amerita/según sea pertinente

AJ

Departamento

Fecha

Visto Bueno

Elaborado

UPTILCC

25/03/2024

GMCM

Verificado

UPTILCC

26/03/2024

CFVV

Aprobado

DE

28/03/2024

MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

MAPEO DE PROCESOS - DIRECCIONES REGIONALES

CÓDIGO - ACP	CÓDIGO PROCESO	PROCESO	TIPO	UNIDAD RESPONSABLE	CÓDIGO SUBPROCESO	SUB-PROCESO	PROCEDIMIENTO(S)	RESULTADOS/SERVICIOS
1	P-001	Gestión estratégica, planificación y desarrollo institucional	ES	DE	1	Evaluación y determinación del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Lineamientos Metodológicos para la Formulación de Planes Estratégicos Institucionales para Vivir Bien	Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado por el MEFP
					2	Formulación del Plan Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto	MP de Procedimiento para la formulación del Plan Operativo Anual y Presupuesto	Plan de Operativo Anual y Presupuesto aprobado por el MEFP
					3	Revisión y actualización del contexto de la organización y requisitos de partes interesadas	Manual de Gestión de Calidad y Gestión Antisoborno	Satisfacción de los Usuarios y partes Interesadas
					4	Determinación y valoración del Riesgo y Oportunidades	MP Gestión de Riesgos y Oportunidades	Gestión de Riesgos (acciones para abordar Riesgos y Oportunidades)
					5	Seguimiento y medición	Conforme plazos, condiciones y formatos emitidos por el Órgano Rector MP Medición del grado de Satisfacción del Usuario Población en General MP Medición del grado de Satisfacción del Usuario Administrado	Seguimiento y medición del desempeño institucional y del sistema de gestión de calidad
1	P-112	Gestión de la otorgación, renovación, modificación, ampliación y conclusión de derechos	S	DR 's	1	Autorización de promociones empresariales (forma presencial y plataforma PAJEL); Solicitud de Aclaración y/o Complementación de RAA, RAR, RAM, RARAM, RAAI; Solicitud de desistimiento y/o renuncia; y Solicitud de ampliaciones y modificaciones de promociones empresariales (forma presencial y plataforma PAJEL) e inclusión y/o exclusión.	MP Autorizaciones de Promociones Empresariales MP para Notificaciones	Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo de Promociones Empresariales. Auto de Aclaración y/o Complementación. Auto de Aceptación o Rechazo de Renuncia a PE, Proveído de Aceptación o Rechazo a desistimiento a PE. Resoluciones Administrativas de Ampliación y/o Modificación (aceptación y/o rechazo) Proveído de Inclusión y/o Exclusión (aceptación y/o rechazo)
					2	Otorgación de credenciales para el acceso de la plataforma AJ en Línea	MP Autorizaciones de Promociones Empresariales	Otorgación de credenciales para acceso a la plataforma AJ en línea
1	P-113	Gestión de la aplicación de instrumentos de control al cumplimiento de la regulación	S	DR 's	1	Control detectivo a Promociones Empresariales no autorizadas	MP Controles Detectivos a Promociones Empresariales	Detectara promociones empresariales no autorizadas
					2	Control detectivo a Lugares de Juego Ilegales	MP Controles Detectivos de Lugares de Juegos Ilegales	Detectar lugares de juego ilegales
					3	Control Operativo a Promociones Empresariales autorizadas	MP Controles Operativos a Promociones Empresariales	Controlar el adecuado desarrollo de P.E. autorizadas
					4	Control Operativo a Operadores de Juegos de Azar y Sorteos	MP para Realizar el Control a Salones de Juego MP Control de Cierre, Coteo y Liquidación de Mesas de Juego MP Control a Sistemas, Máquinas y Medios de Juego	Controlar el adecuado desarrollo de actividades en lugares de juego autorizados
					5	Fiscalización a Promociones Empresariales	MP Fiscalización a Promociones Empresariales MP Elaboración de Papeles de Trabajo MP para Muestreo en Procesos de Fiscalización a Promociones Empresariales	Fiscalizar el cumplimiento de la norma de P.E. autorizadas que hubiesen concluido
1	P-114	Gestión de la atención de consultas, resolución de reclamaciones o denuncias	S	DR 's	1	Atención de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos	MP de Atención de Consultas Presenciales, Telefónicas o por Medios Tecnológicos	Atención de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos.
					2	Resolución de reclamaciones o denuncias.	MP para la Atención de Reclamaciones MP para Notificaciones	Resolución Administrativa de Reclamación o Denuncia

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

CÓDIGO - ACP	CÓDIGO PROCESO	PROCESO	TIPO	UNIDAD RESPONSABLE	CÓDIGO SUBPROCESO	SUB-PROCESO	PROCEDIMIENTO(S)	RESULTADOS/SERVICIOS
1	P-115	Gestión de la sanción a las contravenciones, cobro administrativo y coactivo judicial y patrocinio de procesos	S	DR 's	1	Proceso sancionador como resultado de controles detectivos, controles operativos y fiscalizaciones	MP para la Tramitación del Proceso Sancionador en Aplicación del D.S. Nº 2174 MP para Notificaciones MP Ejecución de Cobro en Sede Administrativa y Judicial	Resolución Sancionatoria
					2	Cobro coactivo en sede administrativa y judicial	MP Ejecución de Cobro en Sede Administrativa y Judicial MP para Notificaciones del Proceso Sancionador	Nota de retención de fondos
					3	Patrocinio de procesos Judiciales	Leyes vigentes	Memorial de demanda Memorial de denuncia
1	P-116	Gestión de la información sistematizada de la Autoridad de Fiscalización del Juego	S	DR 's	4	Recopilación de datos y control de calidad a datos registrados	MP para realizar Controles de Calidad	Datos registrados, corregidos y actualizados
2	P-211	Gestión Administrativa Regional	A	DR 's	1	Incorporación de personal	Ley 2027 D.S. 26115 MP Selección e Incorporación de Personal NO Sujeto a la Carrera Administrativa	Personal Incorporado de acuerdo a norma
					2	Registro y control de personal y elaboración de Planilla	Reglamento Interno de Personal MP para Control y Conciliación de los Datos Liquidados en las Planillas Salariales y los Registros Individuales de cada Servidor(a) Público(a) y/o Consultor(a)	Control de Asistencia, permisos, licencias, bajas médicas y vacaciones, planilla elaborada
					3	Manejo de fondos rotatorio	MP Fondo Rotatorio	Gestión del fondo rotatorio
					4	Manejo de caja chica	MP Uso de Caja Chica	Gestión de la caja chica
					5	Asignación de Activos Fijos	MP Administración de Activos Fijos	Activos fijos de la Regional asignados

TIPO: ES:ESTRATÉGICO; S:SUSTANTIVO; A:APOYO;
 MP: Manual de procedimiento

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

 AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	
Versión 2		Código: AJ-MPP-24		Página 18 de 114	
Fichas de Caracterización de Procesos					
Las Fichas de Caracterización de Proceso o Fichas de Proceso, es un documento (esquema) donde se recogen y establecen las características más relevantes y determinantes del proceso para el control de las actividades y tareas recogidas en el diagramas de flujo, es en este esquema (registro) donde se describe la información pertinente que denota y muestran: ✓ el objetivo del proceso, ✓ los responsables del proceso, ✓ los límites del proceso (alcance), ✓ la secuencia de "actividades" para alcanzar el resultado (salida/resultados) tomando en cuenta los elementos de entrada (insumos), ✓ los "subprocesos" que intervienen en el "proceso" ✓ los "servicios" o productos finales de cada subproceso que son parte del proceso. ✓ los "procedimientos" (Leyes, Decretos Supremos, directrices, Manuales de Procedimiento y/o del SGC, Guías y similares) ✓ (*) los "indicadores" del proceso o indicadores de "desempeño" del proceso y subprocesos, según corresponda y ✓ el historial de revisiones. (*) No se describirán los indicadores, toda vez que por su naturaleza dinámica pueden llegar a ser modificados y/o actualizados.					
AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV
<i>Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total</i>					

1. Proceso: Gestión Estratégica, Planificación y Desarrollo Institucional (P-001)

OBJETIVO(S)	
Asegurar que los objetivos se alcancen conforme la misión institucional a través de una gestión estratégica, planificación y desarrollo institucional eficaz	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Dirección Ejecutiva	Límite de entrada: Análisis del contexto y actualización de FODA Límite de salida: Informe de Revisión por la Dirección
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1 Evaluación y determinación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2 Formulación del Plan de Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto 3 Revisión y actualización del contexto de la organización y requisitos de partes interesadas 4 Determinación y valoración del riesgo y oportunidades 5 Seguimiento y medición	1. Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado por el MEFP 2. Plan de Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto remitido al MEFP 3. Satisfacción de usuarios y partes interesadas 4. Gestión de riesgos y oportunidades (acciones para abordar riesgos y oportunidades) 5. Seguimiento y medición del desempeño institucional y del sistema de gestión de calidad

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	• PEI vigente • Informes de seguimiento al POA • Formulario R-SGC-043 (anterior)	A.1 UPTILCC DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN ANTI SOBORNO	A.1 Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado
A.2	• PEI vigente • Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado	A.2 Elaboración del PEI UPTILCC	LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA FORMULACIÓN DE PLANES ESTRATÉGICOS EMITIDOS POR EL MEFP	A.2 PEI preliminar
A.3	PEI preliminar	A.3 Aprobación del PEI UPTILCC DE MEFP	LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA FORMULACIÓN DE PLANES ESTRATÉGICOS EMITIDOS POR EL MEFP	A.2 • Resolución Administrativa Ejecutiva de aprobación • PEI aprobado por el MEFP
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	• PEI • POA vigente • Informes de seguimiento al POA • Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 (anterior)	A.1 UPTILCC DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO	A.1 Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

A.2 • PEI • Nota del MEFP (Techo Presupuestario) • Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado • Formularios para la elaboración del POA y Presupuesto • Directrices de Formulación Presupuestaria	A.2 Formulación del POA y Anteproyecto de Presupuesto UPTILCC DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO	A.2 • POA • Anteproyecto de Presupuesto
A.3 • POA • Anteproyecto de Presupuesto	A.3 Aprobación del POA y Anteproyecto de Presupuesto UPTILCC DNAF DE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO	A.3 • Resolución Administrativa Ejecutiva que aprueba POA y Anteproyecto de Presupuesto • Nota de envío de POA y Anteproyecto de Presupuesto al MEFP
ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y REQUISITOS DE PARTES INTERESADAS	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1 • Agenda del SGC • PEI y POA vigente • Informes de seguimiento al POA • Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 (anterior)	A.1 Análisis del contexto y actualización de FODA UPTILCC DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN ANTI SOBORNO	A.1 Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado
A.2 • Agenda del SGC • Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado • Formulario de Requisitos de Partes Interesadas R-SGC-044 (anterior)	A.2 Evaluación, análisis, verificación (validación) y actualización de los requisitos de partes interesadas UPTILCC DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN ANTI SOBORNO	A.2 Formulario de Requisitos de Partes Interesadas R-SGC-044 actualizado
ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: DETERMINACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1 • PEI y POA vigente • Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 vigente • Fichas de caracterización de proceso	A.1 Identificación, evaluación y determinación de riesgos y planes de acción para riesgos Identificación y determinación de planes de acción de oportunidades DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MP- GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	A.1 • Formulario R-SGC-039 Matriz de Riesgos • Formulario de Identificación de Oportunidades • Formulario Plan de Acción de Oportunidades
A.2 Formulario R-SGC-039 Matriz de Riesgos	A.2 Revisión y reevaluación de riesgos DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MP- GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	A.2 • Formulario R-SGC-039 Matriz de Riesgos reevaluada • Formulario R-SGC-040 Plan de Implementación de Controles
AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GCMC	CFVV	MASV

A.3 - Formulario R-SGC-039 Matriz de Riesgos - Formulario R-SGC-040 Plan de Implementación de Controles - Formulario Plan de Acción de Oportunidades	A.3 Verificación de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades UPTILCC MP- GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	A.3 - Formulario R-SGC-040 Plan de Implementación de Controles ajustado, si corresponde. - Formulario Plan de Acción de Oportunidades ajustado, si corresponde.
ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	PROCEDIMIENTO
A.1. POA	I. Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario: POBLACION EN GENERAL A.1. Programación de las encuestas de satisfacción del usuario "Población en General". UPTILCC	A.1. Informe de planificación para la medición del grado de satisfacción del usuario: Población en General
A.2. Informe de planificación para la medición del grado de satisfacción del usuario: Población en General.	A.2. Aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario "Población en General" UPTILCC	A.2. Encuestas aplicadas en los formularios R-SGC-026 Formulario de medición del grado de satisfacción del usuario: Población en General
A.3. Encuestas aplicadas y registradas en los formularios R-SGC-026 Formulario de medición del grado de satisfacción del usuario Población en General.	A.3. Elaboración del Informe de la evaluación a la satisfacción del usuario: Población en General UPTILCC	A.3. Informe de la evaluación a la satisfacción del usuario: Población en General R-SGC-029
A.4. POA	II. Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario: ADMINISTRADO A.4. Aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario "Administrado" DIRECCIONES REGIONALES	A.4. Encuestas registradas en los formularios R-SGC-007 de medición del grado de satisfacción del usuario: Administrado
A.5. Encuestas registradas en los formularios R-SGC-007 Formulario de medición del grado de satisfacción del usuario "Administrado".	A.5. Ejecución y/o Aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario "Administrado" DIRECCIONES REGIONALES	A.5. Informe de la evaluación a la satisfacción del usuario: Administrado R-SGC-008
A.6. Informes y reportes emitidos por la AJ en cumplimiento al Convenio AJ – VPT	III. Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario: ESTADO A.6. Evaluaciones realizadas a la AJ VPT – MEFP Nota: La medición de satisfacción del usuario Estado se refleja en las evaluaciones que el VPT - MEFP realiza a la institución conforme sus plazos, condiciones y formas	A.6. Acta de Reunión de Resultados de Evaluación al Convenio AJ – VPT

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.7.	POA	IV. Medición y seguimiento al servicio - Control de calidad al cumplimiento al POA - Control de calidad al cumplimiento de procedimientos y normativa en la otorgación de derechos - Control de calidad al registro y digitalización de datos técnicos y legales en la otorgación de derechos - Control de calidad a procesos de control y fiscalización - Control interno realizado por las Direcciones Regionales - Control de calidad al cumplimiento de procedimientos y normativa en los procesos sancionadores - Control de calidad a los procesos de apoyo DNF DNJ DNAF UPTILCC DR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONTROLES DE CALIDAD	Informes de control de calidad a los procesos sustantivos - Informe de control de calidad al cumplimiento del POA - Informe de control de calidad al cumplimiento de procedimientos y normativa en la otorgación de derechos - Informe de control de calidad al registro y digitalización de datos técnicos y legales en la otorgación de derechos - Informe de control de calidad a procesos de control y fiscalización - Formularios R-630 Control interno de promociones empresariales, R-631 Control interno de autorizaciones de promociones empresariales, R-629 Control interno de proceso sancionador - Informe de control de calidad al cumplimiento de procedimientos y normativa en los procesos sancionadores - Informe de control de calidad a procesos de apoyo
A.8	POA	V. Medición y seguimiento de procesos Seguimiento a la ejecución del POA y presupuesto Seguimiento al cumplimiento de indicadores de gestión institucional Evaluación semestral o anual a la ejecución del POA DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL PEI, POA Y AL PRESUPUESTO	- Informe mensual de seguimiento a la ejecución del POA y presupuesto - Cuadro de seguimiento mensual a indicadores de gestión institucional - Informes de evaluación semestral o anual a la ejecución del POA
A.9	- Informe mensual de seguimiento a la ejecución del POA y presupuesto - Cuadro de seguimiento mensual a indicadores de gestión institucional - Informes de evaluación semestral o anual a la ejecución del POA	Consolidación de informes de: - Seguimiento a la ejecución del POA - Indicadores de gestión institucional - Evaluación semestral o anual a la ejecución del POA UPTILCC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL PEI, POA Y AL PRESUPUESTO	- Informe consolidado de seguimiento a la ejecución del POA, presupuesto e indicadores - Informe consolidado de evaluación semestral o anual a la ejecución del POA - Reportes o informes trimestrales de seguimiento y evaluación del POA para el MEFP.

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC	DE	
Fecha	25/03/2024		26/03/2024	MASV.	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV	AJ	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

A.10 • R-SGC-024 Agenda del SGC • R-SGC-016 Informe de auditoría interna e informes de auditorías de calidad de tercera parte • R-SGC-008 Informe de evaluación a la satisfacción del usuario Administrado • R-SGC-029 Informe de evaluación a la satisfacción del usuario Población en General • R-SGC-044 Requisitos de partes interesadas • R-SGC-012 Seguimiento de acciones correctivas • R-SGC-032 Seguimiento de correcciones y registro de acciones correctivas en el SIAJ • R-SGC-006 Informe de revisión por la Dirección (anterior) • R-SGC-010 Informe de clima organizacional • Informe de retroalimentación de públicos meta • Registros de evaluación del desempeño del servicio y procesos del SGC • Registros según el MP-600 Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades • PEI y POA vigentes • Presupuesto vigente y evaluación de desempeño de proveedores externos • Informe de gestión de ética • Informe sobre el desempeño del sistema anti soborno	A.10 Medición y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Anti Soborno DE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	A.10 Informe de Revisión por la Dirección R-SGC-006
--	---	--	---

INDICADOR (Relacionado al objetivo del subproceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (Valor o Intervalo Planificado)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

A1	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la A1. prohibida su reproducción parcial o total

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA A.J., DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

2. Proceso: Gestión de Participación y Control Social (P-002)

OBJETIVO(S)	
Involucrar a organizaciones sociales en las acciones de rendición pública de cuentas	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
UPTILCC	Límite de entrada: POA Límite de salida: Actas de reuniones y audiencias de Rendición Pública de Cuentas
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
Rendición Pública de Cuentas	- Transparencia en el gestión pública

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS		PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS	
A.1	POA Hoja de ruta, Minuta de instrucción	A.1.	Realización de las audiencias de rendición pública de cuentas UPTILCC	MPDC Guía Metodológica para la Rendición de Cuentas	A.1	Acta de Rendición Pública de Cuentas

INDICADOR (Relacionado al objetivo del proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV

3. Proceso: Gestión de Articulación Institucional (P-003)

OBJETIVO(S)	
Contar con convenios y otros mecanismos de relacionamiento interinstitucional que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
UCE	Límite de entrada: Necesidad de suscripción de convenio Límite de salida: Proyecto de convenio
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Convenios Interinstitucionales	1. Articulación Interinstitucional

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS
A.1	Necesidad de suscripción de convenio	Realizar reuniones de coordinación interinstitucional (según corresponda) UCE UPTILCC DRLP DRCB DRSC DNF DNJ DNAF DNIT	MPDC	A.1 Borradores de proyecto de convenio
A.2	Borradores de proyecto de convenio	Análisis técnico y legal de proyecto de convenio DNJ (Unidad solicitante que corresponda)	MPDC	A.2 Solicitud de suscripción de Convenio a la instancia que corresponda

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.3	Solicitud de suscripción de Convenio (en caso de suscribirse el convenio)	A.3.	Seguimiento de convenio UCE UPTILCC	MPDC	A.3	Matriz de seguimiento al cumplimiento de los objetivos del convenio
-----	---	------	---	------	-----	---

INDICADOR (Relacionado al objetivo del proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV

4. Proceso: Gestión del Diseño y Desarrollo de Normativa Regulatoria (P-101)

OBJETIVO(S)	
Gestionar los trámites relacionados con el procedimiento establecido para el diseño y desarrollo de normativa regulatoria para asegurar la eficacia de la regulación, el control y fiscalización.	
RESPONSABLES DEL PROCESO	LIMITES
Dirección Nacional Jurídica Direcciones Nacionales	Límite de entrada: - Necesidad jurídica de reformas legislativas. - POA - Instrucción de Dirección Ejecutiva - Recomendación de Representante de Dirección o UPTILCC - Iniciativa o sugerencia de Direcciones Nacionales, Regionales o Jefaturas Nacionales Límite de salida: - Normativa publicada - Manual de Procedimiento aprobado
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Diseño y Desarrollo de anteproyecto de Ley o proyecto de Decreto Supremo. 2. Diseño y Desarrollo de Resoluciones Regulatorias. 3. Diseño y Desarrollo de Manuales de Procedimiento.	1. Anteproyecto de Ley o proyecto de Decreto Supremo 2. Resolución Regulatoria 3. Manual de Procedimiento

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: DISEÑO O DESARROLLO DE ANTEPROYECTO DE LEY O PROYECTO DE DECRETO SUPREMO.	PROCEDIMIE NTO	RESULTADOS
A.1.	- Necesidad jurídica de reformas legislativas. - POA - Iniciativa de cualquiera de las Direcciones Nacionales, Regionales o Jefaturas Nacionales - Formulario de Propuesta Normativa	A.1. Elabora Informe de descripción y cronograma de diseño y desarrollo DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTO DE LEY O PROYECTO DE DECRETO SUPREMO	A.1. Informe y cronograma de diseño y desarrollo

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

A.2.	Informe y cronograma de diseño y desarrollo	A.2.	Reuniones de coordinación y desarrollo del Anteproyecto de Ley o proyecto de Decreto Supremo (si corresponde) Verifica desarrollo Elabora Proyecto DNC y/o involucrados	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTO DE LEY O PROYECTO DE DECRETO SUPREMO	A.2.	- Acta de reunión para elaboración de Proyectos Normativos y correos electrónicos de respuesta (si corresponde) - Borradores - Proyecto final
A.3.	- Acta de reunión para elaboración de Proyectos Normativos (si corresponde) - Borradores - Proyecto final	A.3.	Elabora justificación técnica del anteproyecto de Ley o proyecto de Decreto Supremo. ÁREA QUE CORRESPONDA	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTO DE LEY O PROYECTO DE DECRETO SUPREMO	A.3.	Informe técnico de justificación
A.4.	Informe técnico de justificación	A.4.	Elabora justificación legal para la emisión del anteproyecto de Ley o proyecto de Decreto Supremo y elaboración de nota de remisión DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTO DE LEY O PROYECTO DE DECRETO SUPREMO	A.4.	- Informe legal de justificación - Anteproyecto de Ley o proyecto de Decreto Supremo - Nota de remisión al MEFP
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: DISEÑO O DESARROLLO DE RESOLUCIONES REGULATORIAS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	- Necesidad jurídica de reformas legislativas. - POA - Direcciones Nacionales, Regionales o Jefaturas Nacionales - Formulario de Propuesta Normativa	A.1.	Elabora de Informe de descripción y cronograma de diseño y desarrollo DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES REGULATORIAS	A.1.	Informe y cronograma de diseño y desarrollo
A.2.	Informe y cronograma de diseño y desarrollo	A.2.	Reuniones de coordinación y elaboración de borradores del proyecto de Resolución Regulatoria (si corresponde) Verifica desarrollo Elabora Proyecto DNC y/o involucrados	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES REGULATORIAS	A.2.	- Acta de Reunión para la elaboración de Proyectos Normativos y correos electrónicos de respuesta (si corresponde) - Borradores del proyecto de Resolución Regulatoria - Proyecto final de Resolución Regulatoria
A.3.	- Acta de Reunión para la elaboración de Proyectos Normativos (si corresponde) - Borradores del proyecto de Resolución Regulatoria - Proyecto final de Resolución Regulatoria	A.3.	Elabora informe de justificación técnica AREA QUE CORRESPONDA	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE	A.3.	Informe técnico de justificación
AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado			
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE			
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024			
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV			

A.4.	Informe técnico de justificación	A.4.	Elabora informe de justificación legal, proyecto final RR y nota de solicitud de anuencia DNC	RESOLUCIONES REGULATORIAS MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES REGULATORIAS	A.4.	Nota de remisión al VPT solicitando anuencia con Informe legal de justificación y Proyecto final de Resolución Regulatoria
A.5.	- Respuesta VPT con observaciones - Respuesta VPT otorgando anuencia	A.5.	- Subsana observaciones y elabora nota remitiendo nuevamente proyecto al VPT - Arrima a los antecedentes y solicita publicación de Resolución Regulatoria DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES REGULATORIAS	A.5.	- Nota subsanando observaciones dirigida al VPT - Arrima nota de anuencia a los antecedentes
A.6.	Nota de anuencia junto con los antecedentes	A.6.	Publicación de Resolución Regulatoria UCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN DE DISEÑOS Y PRODUCTOS AUDIOVISUALES	A.6.	Resolución Regulatoria publicada
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: DISEÑO O DESARROLLO DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	- Instrucción de Dirección Ejecutiva - Recomendación de Representante de Dirección o UPTILCC - Sugerencia de Direcciones Nacionales Jefaturas Nacionales o POA - Necesidad de elaboración o actualización	A.1.	Elabora nota y Programa de diseño y desarrollo RESPONSABLE ASIGNADO(A)	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	A.1.	- Programa de diseño y desarrollo - Nota
A.2.	Programa de diseño y desarrollo aprobado	A.2.	Elabora o actualiza y revisa el manual de procedimiento, elabora informe de justificación de elaboración o actualización RESPONSABLE ASIGNADO - DN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	A.2.	- Informe de justificación de elaboración o actualización - Manual de Procedimiento
A.3.	- Informe de justificación de elaboración o actualización - Manual de Procedimiento revisado	A.3.	Recepciona informe y Manual, aprueba mediante Resolución Administrativa DIRECCIÓN EJECUTIVA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	A.3.	- Manual de Procedimiento - Resolución Administrativa - Circular

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO EN EL SEMESTRE)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024
Visto Bueno	GCM		CFVV		MASV

5. Proceso: Gestión de la Otorgación, Renovación, Modificación, Ampliación y Conclusión de Derechos (P-102)

OBJETIVO(S)			
Gestionar los trámites relacionados con el procedimiento para la atención de la otorgación, renovación, modificación, ampliación y conclusión de derechos por cada servidor público en la gestión.			
RESPONSABLES DEL PROCESO		LÍMITES	
- Dirección Nacional Jurídica - Dirección Nacional de Fiscalización		Límite de entrada: - Nota o memorial de solicitud - POA Límite de salida: - Acto Administrativo notificado - Informe	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
SUBPROCESOS		SERVICIOS	
1 Otorgación de licencia de operación para juegos de lotería 2 Otorgación de licencia de operación para juegos de azar y sorteos. 3 Otorgación del certificado de autorización para el inicio de operaciones. 4 Otorgación de Autorización y aprobación de plan de apuestas, manuales internos de operación, dosificación y habilitación de precintos de seguridad, dosificación y habilitación de tickets autorizados. 5 Otorgación de autorización de juegos de lotería. 6 Otorgación de autorización de empresas certificadoras, fabricantes autorizados y distribuidores. 7 Verificación certificado de cumplimiento. 8 Otorgación de Registro de certificados de cumplimiento. 9 Otorgación de Registro de importadores. 10 Otorgación de Autorización Previa para importar máquinas de juego de azar, mesas de juego, sus partes y piezas. 11 Control de Calidad a la Otorgación de Derechos al Departamento de Gestión Jurídica y Direcciones Regionales		1. Resolución de otorgación o rechazo de licencia de operaciones de juegos de lotería 2. Resolución de otorgación o rechazo de licencia de operaciones de azar y sorteo. 3. Resolución de Certificado de Autorización de Inicio de Operaciones. 4. Resolución Administrativa Ejecutiva. 5. Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo. 6. Resolución de Autorización o Rechazo. 7. Resolución de certificado de cumplimiento. 8. Resolución de Registro de Certificado de Cumplimiento. 9. Resolución de Autorización o Rechazo de Importador Autorizado. 10. Resolución de Autorización o Rechazo de Importación. 11. Informe de control de calidad	
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: OTORGACIÓN DE LICENCIA DE OPERACIÓN PARA JUEGOS DE LOTERÍA	PROCEDIMIENTO
A.1. - Nota o memorial de solicitud - Documentos adjuntos		A.1. - Evaluación técnica del proyecto de implementación. - Elaboración del Informe Técnico o de prórroga	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE LICENCIA DE
		RESULTADOS	
		A.1. - Informe técnico o de prórroga - Informe legal o de prórroga según corresponda	
AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

 AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	
Versión 2		Código: AJ-MPP-24		Página 32 de 114	
		DFC - Revisa y verifica, documentos legales - Elaboración de informe legal o de prórroga DGJ	OPERACIONES DE JUEGOS DE LOTERÍA		
A.2.	- Informe técnico o de prórroga - Informe legal o de prórroga según corresponda	A.2. Elaboración y emisión de la resolución administrativa de licencia de operaciones de autorización o rechazo o elaboración de Auto de Prórroga según corresponda DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE LICENCIA DE OPERACIONES DE JUEGOS DE LOTERÍA	A.2. - Resolución administrativa de licencia de operaciones o rechazo - Auto de Prórroga según corresponda	
A.3.	- Resolución administrativa de licencia de operaciones de autorización o rechazo - Auto de Prórroga según corresponda	A.3. Notificación al solicitante. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.3. Diligencia de notificación.	
A.4.	Nota o memorial de solicitud de autorización de ampliación o reducción (cuando corresponde)	A.4. Evaluación técnica de la solicitud y elaboración de informe técnico o de prórroga DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE LICENCIA DE OPERACIONES DE JUEGOS DE LOTERÍA	A.4. Informe técnico o de prórroga	
A.5.	Informe técnico o de prórroga	A.5. Evaluación legal de solicitud y elaboración de informe legal y Resolución Administrativa de reducción, ampliación de autorización o rechazo o elaboración de Auto de Prórroga según corresponda DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE LICENCIA DE OPERACIONES DE JUEGOS DE LOTERÍA	A.5. - Informe legal - Resolución Administrativa de reducción, ampliación de autorización o rechazo - Auto de Prórroga según corresponda	
A.6.	- Resolución administrativa de reducción, ampliación de autorización o rechazo - Auto de Prórroga según corresponda	A.6. Notificación al solicitante. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.6. Diligencia de notificación.	
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: OTORGACIÓN DE LICENCIA DE OPERACIÓN PARA JUEGOS DE AZAR Y SORTEOS	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	- Nota o memorial de solicitud - Documentos adjuntos	A.1. Evaluación técnica del proyecto de implementación y elaboración de informe técnico o de prórroga. DFC Verificación de los requisitos legales del solicitante y solicitudes de información del solicitante a Instituciones DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE LICENCIA DE OPERACIONES DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEOS	A.1. - Informe técnico o de prórroga según corresponda - Notas de solicitud de información a Instituciones	
AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV
Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total					

A.2.	- Informe técnico o de prorroga según corresponda - Notas de respuesta de Instituciones a solicitud de información	A.2	Elaborar Informe legal para la prorroga o informe legal y emisión de la resolución administrativa de licencia de operaciones o rechazo	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE LICENCIA DE OPERACIONES DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEOS	A.2.	- Informe legal - Resolución administrativa de licencia de operaciones o rechazo - Auto de Prorroga según corresponda
A.3.	- Resolución administrativa de licencia de operaciones o rechazo aprobada - Auto de Prorroga aprobada según corresponda	A.3.	Notificación al solicitante.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.3.	Diligencia de notificación.
A.4.	Nota o memorial de solicitud de autorización de reducción, ampliación y/o modificación (cuando corresponda)	A.4.	Evaluación técnica de la solicitud y elaboración del informe técnico	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE LICENCIA DE OPERACIONES DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEOS	A.4.	Informe técnico
A.5.	Informe técnico	A.5.	Evaluación legal de solicitud y elaboración de Informe y Resolución Administrativa de reducción, ampliación y/o modificación o rechazo	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE LICENCIA DE OPERACIONES DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEOS	A.5.	- Informe legal - Resolución Administrativa de reducción, ampliación y/o modificación de autorización o rechazo
A.6.	Resolución administrativa de reducción, ampliación y/o modificación de autorización o rechazo	A.6.	Notificación al solicitante.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.6.	Diligencia de notificación.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3 : OTORGACIÓN DEL CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN PARA EL INICIO DE OPERACIONES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	- Nota o memorial de solicitud. - Documentación adjunta (si es pertinente)	A.1.	Planificación de la verificación de: a) Infraestructura, b) instalaciones, c) sistemas de video, d) pruebas a sistemas tecnológicos e informáticos (cuando corresponda), e) máquinas o medio de juego y f) otros. DFC DNIT (cuando corresponda)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OTORGACIÓN DEL CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN DE INICIO DE OPERACIONES	A.1.	Nota de comunicación de verificación al operador.
A.2.	- Formularios de verificación de: a) infraestructura e instalaciones, b) sistemas de video. - Registro de medios, accesos y juegos autorizados (según corresponda). - Otros documentos (si es pertinente).	A.2.	Elaboración del informe técnico de verificación DFC DNIT (cuando corresponda)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OTORGACIÓN DEL CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN DE INICIO DE OPERACIONES	A.2.	Informe técnico de la verificación

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

A.3.	Informe técnico de la verificación	A.3.	Elaboración del informe legal, emisión del certificado de autorización para el inicio de operaciones o auto de no otorgación cuando corresponda. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OTORGACIÓN DEL CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN DE INICIO DE OPERACIONES	A.3.	- Informe legal - Resolución administrativa y Certificado de autorización para el inicio de operaciones o Auto de no otorgación (según corresponda)
A.4.	Resolución administrativa y Certificado de autorización para el inicio de operaciones o Auto de no otorgación.	A.4.	Notificación al operador. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.4.	Diligencia de notificación.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4 : OTORGACIÓN DE AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE APUESTAS, MANUALES INTERNOS DE OPERACIÓN, DOSIFICACIÓN Y HABILITACIÓN DE PRECINTOS DE SEGURIDAD, DOSIFICACIÓN Y HABILITACIÓN DE TICKETS AUTORIZADOS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	- Nota o memorial de solicitud - Documentos adjuntos (cuando corresponda)	A.1.	Evaluación técnica de la solicitud y elaboración de informe técnico DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN O APROBACIÓN DE DOSIFICACIÓN DE TICKETS Y PRECINTOS MANUALES INTERNOS Y PLAN DE APUESTAS DEL OPERADOR	A.1.	Informe técnico
A.2.	Informe técnico	A.2.	Elaboración del informe legal y emisión de la resolución administrativa ejecutiva que autoriza o aprueba la solicitud o la rechaza DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN O APROBACIÓN DE DOSIFICACIÓN DE TICKETS Y PRECINTOS MANUALES INTERNOS Y PLAN DE APUESTAS DEL OPERADOR	A.2.	- Informe legal - Resolución administrativa ejecutiva que autoriza o aprueba (según corresponda) o rechaza.
A.3.	Resolución administrativa ejecutiva que autoriza o aprueba (según corresponda) o rechaza.	A.3.	Notificación al solicitante. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.3.	Diligencia de notificación.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5 : OTORGACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE JUEGOS DE LOTERÍA		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	Nota o memorial de solicitud y documentos adjuntos	A.1.	Evaluación técnica de la solicitud de autorización y elaboración de informe técnico DNF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE JUEGOS DE LOTERÍA	A.1.	Informe técnico

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV

A.2.	Informe técnico	A.2.	Elaboración del informe legal y emisión de la resolución administrativa de autorización o rechazo de sorteo de lotería	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE JUEGOS DE LOTERÍA	A.2.	- Informe legal - Resolución administrativa de autorización o rechazo de sorteo de lotería.
A.3.	Resolución administrativa de autorización o rechazo	A.3.	Notificación al solicitante	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.3.	Diligencia de notificación.
A.4.	Nota o memorial de solicitud de modificación y/o ampliación (cuando corresponda)	A.4.	Evaluación técnica de la solicitud de modificación y/o ampliación y elaboración de informe técnico	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE JUEGOS DE LOTERÍA	A.4.	Informe Técnico
A.5.	Informe técnico	A.5.	Evaluación legal y emisión de la resolución administrativa de autorización o rechazo de la modificación y/o ampliación.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE JUEGOS DE LOTERÍA	A.5.	- Informe legal - Resolución administrativa de autorización o rechazo de la modificación y/o ampliación (según corresponda).
A.6.	Resolución administrativa de autorización o rechazo de la modificación y/o ampliación	A.6.	Notificación al solicitante	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.6.	Diligencia de notificación.
A.7.	Nota o memorial de solicitud de desistimiento o renuncia (cuando corresponda)	A.7.	Evaluación técnica de la solicitud de renuncia o desistimiento.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE JUEGOS DE LOTERÍA	A.7.	Informe técnico
A.8.	Informe Técnico	A.8.	- Evaluación legal del desistimiento y emisión del proveído de aceptación o rechazo - Evaluación legal y emisión del Auto de aceptación o rechazo de la renuncia.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE JUEGOS DE LOTERÍA	A.8.	- Informe legal - Proveído de aceptación o rechazo del desistimiento (según corresponda). - Auto de aceptación o rechazo de la renuncia (según corresponda).
A.9.	- Auto de aceptación o rechazo de la renuncia - Proveído de aceptación o rechazo del desistimiento	A.9.	Notificación al solicitante	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.9.	Diligencia de notificación.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 6 : OTORGACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE EMPRESAS CERTIFICADORAS, FABRICANTES AUTORIZADOS Y DISTRIBUIDORES.		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	- Nota o memorial de solicitud - Documentos adjuntos	A.1.	Evaluación técnica de la solicitud de autorización y registro para empresas certificadoras	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE REGISTRO	A.1.	Informe técnico (solicitud de autorización y registro para empresas certificadoras)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

		DFC	AUTORIZACIÓN EMPRESAS CERTIFICADORAS, ACREDITACIÓN FABRICANTES AUTORIZADOS, ACREDITACIÓN DISTRIBUIDORAS AUTORIZADAS		
A.2.	Informe técnico (solicitud de autorización y registro para empresas certificadoras)	A.2.	Evaluación legal y Resolución Administrativa de autorización o rechazo de registro o acreditación o Auto de observaciones según corresponda	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE REGISTRO Y AUTORIZACIÓN EMPRESAS CERTIFICADORAS, ACREDITACIÓN FABRICANTES AUTORIZADOS, ACREDITACIÓN DISTRIBUIDORAS AUTORIZADAS	- Informe legal - Resolución Administrativa de autorización o rechazo de registro o acreditación o Auto de observaciones según corresponda
A.3.	Resolución Administrativa de autorización o rechazo de registro o acreditación o Auto de observaciones según corresponda	A.3.	Notificación al solicitante	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	Diligencia de notificación.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 7 : VERIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1.	- Nota o memorial de solicitud de la empresa certificadora. - Proyecto de certificado de cumplimiento y sumario de pruebas.	A.1.	Verificación del Proyecto de certificado de cumplimiento y sumario de pruebas.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO	- Informe técnico de aceptación o rechazo - Nota de aceptación o rechazo
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 8 : OTORGACIÓN DE REGISTRO DE CERTIFICADOS DE CUMPLIMIENTO		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1.	Nota o memorial de solicitud del fabricante con Documentos adjuntos	A.1.	Evaluación técnica de la solicitud de registro de certificado de cumplimiento.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO	Informe Técnico
A.2.	Informe Técnico	A.2.	Evaluación legal y emisión de la Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo o Auto de observaciones, según corresponda	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO	- Informe legal - Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo o Auto de observaciones, según corresponda

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

A.3.	Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo o Auto de observaciones, según corresponda	A.3.	Notificación al solicitante DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.3.	Diligencia de notificación.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 9 : OTORGACIÓN DE REGISTRO DE IMPORTADORES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Nota o memorial de solicitud con Documentos adjuntos	A.1.	Verificación de requisitos legales del solicitante y elaboración de informe legal y Resolución Administrativa de Registro o rechazo DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE IMPORTADORES, OTORGACIÓN DE AUTORIZACIÓN PREVIA PARA IMPORTAR MÁQUINAS Y MESAS DE JUEGOS DE AZAR, SUS PARTES Y PIEZAS	A.1	- Informe Legal - Resolución Administrativa de Registro o rechazo
A.2	Resolución Administrativa de Registro o Rechazo Aprobada	A.2.	Notificación al solicitante DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.2	Diligencia de notificación.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 10 : OTORGACIÓN DE AUTORIZACIÓN PREVIA PARA IMPORTAR MÁQUINAS DE JUEGO DE AZAR, MESAS DE JUEGO, SUS PARTES Y PIEZAS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Nota o memorial de solicitud, documentos y Formularios adjuntos	A.1.	Evaluación Técnica de la solicitud de Autorización Previa DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE IMPORTADORES, OTORGACIÓN DE AUTORIZACIÓN PREVIA PARA IMPORTAR MÁQUINAS Y MESAS DE JUEGOS DE AZAR, SUS PARTES Y PIEZAS	A.1	Informe Técnico
A.2	Informe Técnico	A.2	Verificación de requisitos legales del solicitante y elaboración del informe legal y Resolución Administrativa de Autorización Previa o rechazo DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE IMPORTADORES, OTORGACIÓN DE AUTORIZACIÓN PREVIA PARA IMPORTAR MÁQUINAS Y MESAS DE JUEGOS DE AZAR, SUS PARTES Y PIEZAS	A.2	- Informe Legal - Resolución Administrativa de Autorización Previa o rechazo
A.3	Resolución Administrativa de Registro de Autorización Previa o rechazo	A.3.	Notificación al solicitante DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.3	Diligencia de Notificación

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

 AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	
Versión 2		Código: AJ-MPP-24				Página 38 de 114	

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 11: CONTROL DE CALIDAD A LA OTORGACIÓN DE DERECHOS AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN JURÍDICA Y DIRECCIONES REGIONALES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	• POA.	A.1.	Planificación del control de calidad a la otorgación de derechos. DNC Designación de servidores públicos para efectuar el control de calidad DNJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONTROLES DE CALIDAD	A.1.	• Nota de solicitud • Formulario de planificación de control de calidad • Memorándum de comisión de servicios
A.2.	• Memorándum de comisión de servicios	A.2.	Desarrollo del control de calidad y elaboración del informe de control de calidad DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONTROLES DE CALIDAD	A.2.	• Acta de apertura y conclusión • Informe del control de calidad publicado

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

6. Proceso: Gestión de la Aplicación de Instrumentos de Control al Cumplimiento de la Regulación (P-103)

OBJETIVO(S)	
Realizar Controles Detectivos, Controles Operativos y Fiscalizaciones a las actividades de juegos de lotería, azar y sorteos, de acuerdo con las metas y plazos establecidos en el Plan Operativo Anual (POA) de cada gestión o a través de denuncias recibidas, llevados a cabo por los y las Servidores(as) Públicos(as) de la Dirección Nacional de Fiscalización; así como el control de calidad a los procesos 112,113 y 115 generados por las Direcciones Regionales.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Dirección Nacional de Fiscalización	Límite de entrada: Programación mensual, Denuncias, Relevamientos de información, Controles y Fiscalizaciones Límite de salida: Informe de Actuaciones de las actividades realizadas
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
- Control detectivo de lugares de juegos ilegales. - Control operativo a Operadores de juegos de lotería. - Fiscalización a Operadores autorizados de juegos lotería, de azar y sorteo. - Control de Calidad y Seguimiento a Recomendaciones y Resultados del Control de Calidad a las Direcciones Regionales.	- Informe de Intervenciones ejecutadas - Informe de Controles ejecutados - Informes de Fiscalizaciones ejecutadas - Informes de Controles de Calidad y Seguimiento a las Direcciones Regionales

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: CONTROL DETECTIVO DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	- POA (Direcciones Regionales) - Denuncia (web, teléfono, personal u otro, cuando corresponda) - Instrucciones superiores (Dirección Ejecutiva)	A.1 Efectúa la Programación de Controles Detectivos de Lugares de Juego Ilegales (cuando corresponda) (Código: R-0081) DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DETECTIVOS DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES	A.1 - Informe mensual de programación, si corresponde. - Memorándum de asignación de actividades o Minuta de Instrucción, según corresponda.
A.2	- Informe mensual de programación, si corresponde. - Memorándum de asignación de actividades o Minuta de Instrucción, según corresponda.	A.2 Realiza el relevamiento de información en el o los lugares previamente definidos. DFC Nota: En caso de confirmarse algún lugar de juegos ilegal durante el relevamiento de información, y si la situación así lo permite, pasar directamente a la actividad A.4	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DETECTIVOS DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES	A.2 Planilla(s) de Relevamiento de Información (Código: R-0064).
A.3	Planilla(s) de Relevamiento de Información (Código: R-0064).	A.3 Emisión del informe mensual de relevamiento, intervención y decomiso preventivo de máquinas de juego o medios de juego, si corresponde DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DETECTIVOS DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES	A.3 Informe mensual de seguimiento al relevamiento, intervención y decomiso preventivo de máquinas de juego o medios de juego (si corresponde).

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

A.4	- Memorándum de asignación de actividades o Minuta de Instrucción, según corresponda (de la actividad A.1) - Informe mensual de seguimiento al relevamiento, intervención y decomiso preventivo de máquinas de juego o medios de juego (si corresponde). - Otra información sobre lugares de juego ilegales recibida a través de cualquier medio	A.4	Intervención al lugar de juego ilegal, decomiso preventivo de máquinas de juego o medios de juego y sangrado si corresponde, generando los siguientes documentos: - Acta de Control Detectivo y Decomiso Preventivo – JLAS (Código: R-0065). - Formulario de Inventario (Código: R-0062). - Acta de Clausura Temporal (cuando corresponda) (Código: R-0376). - Formulario de Inventario de Bienes, Muebles y Enseres (Código: R-0381). DFC-DNF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DETECTIVOS DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES	A.4	- Informe de intervención al lugar de juego ilegal, dirigido a Dirección Ejecutiva. - Remisión de Boleta de depósito bancario, si corresponde
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: CONTROL OPERATIVO A OPERADORES DE JUEGOS DE LOTERÍA		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	- POA - Denuncia (web, teléfono, personal u otro, cuando corresponda)	A.1	Realizar la Programación de Controles Operativos (Código: R-0081) DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROLES OPERATIVOS A JUEGOS DE LOTERÍA MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS ODAJ Y DENUNCIAS	A.1	- Informe mensual de programación. - Memorándum de asignación de actividades.
A.2	- Informe mensual de programación. - Memorándum de asignación de actividades.	A.2	- Verificación y control del desarrollo del sorteo de Lotería, de acuerdo a lo autorizado. - Verificación y evaluación del registro de reclamos y denuncias de ODAJ. DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROLES OPERATIVOS A JUEGOS DE LOTERÍA MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS ODAJ Y DENUNCIAS	A.2	- Informe de Control Operativo (Sorteo, ODAJ, etc.), dirigido a la Dirección Ejecutiva o Dirección Nacional de Fiscalización, según corresponda. - Documentos adjuntos y de acuerdo al Control Operativo efectuado.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: FISCALIZACIÓN A OPERADORES AUTORIZADOS DE JUEGOS DE LOTERÍA, AZAR Y SORTEO		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	- POA - Denuncia (web, teléfono, personal u otro, cuando corresponda)	A.1	Realiza la Generación de Ordenes de Fiscalización (Código: R-0100 o R-0105), según corresponda.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA FISCALIZACIÓN	A.1	- Nota a Dirección Ejecutiva - Orden(es) de Fiscalización para firma
AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado	
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE	
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024	
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV	

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

		DFC	OPERADORES DE JUEGOS DE LOTERÍA • MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA FISCALIZACIÓN A OPERADORES DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEO	
A.2	- Nota a Dirección Ejecutiva - Orden(es) de Fiscalización firmadas	A.2 Elabora la Programación de la Fiscalización, por medio de: - Planilla de Control de órdenes de fiscalización (Código: R-0101) – Operadores de Juegos de Lotería - Planilla de Control de órdenes de fiscalización Código: R-0106) – Operadores de Juegos de Azar y Sorteo DFC	• MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA FISCALIZACIÓN A OPERADORES DE JUEGOS DE LOTERÍA • MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA FISCALIZACIÓN A OPERADORES DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEO	A.2 • Memorándum de asignación de ejecución de fiscalización
A.3	Memorándum de asignación de ejecución de fiscalización	A.3 Realiza la ejecución del Proceso de Fiscalización a través de: - Elaboración de plan de fiscalización - Evaluación, verificación y elaboración de papeles de trabajo DFC	• MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA FISCALIZACIÓN A OPERADORES DE JUEGOS DE LOTERÍA • MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA FISCALIZACIÓN A OPERADORES DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEO • MANUAL DE PROCEDIMIENTO	A.3 • Informe de Fiscalización dirigido a Dirección Ejecutiva.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

 AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	
Versión 2		Código: AJ-MPP-24				Página 42 de 114	

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y RESULTADOS DEL CONTROL DE CALIDAD A LAS DIRECCIONES REGIONALES		TO DE PAPELES DE TRABAJO	PROCEDIMIE NTO	RESULTADOS	
A.1	- POA - Informe(s) de seguimiento a recomendaciones y resultados de control de calidad (cuando corresponda).	A.1	Planificación del Control de Calidad y Seguimiento a Recomendaciones y Resultados del Control de Calidad DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROLES DE CALIDAD		A.1	- Formulario de Planificación del control de calidad y seguimiento a recomendaciones y resultados del control de calidad. - Memorándum de comisión de servicios.
A.2	- Formulario de Planificación del control de calidad y seguimiento a recomendaciones y resultados del control de calidad. - Memorándum de comisión de servicios.	A.2	Revisión de los procesos P-112, P-113 y P-115 realizados por las Direcciones Regionales, a través de: - Registros diseñados para el efecto. - Acta de Apertura y Conclusión por proceso, según corresponda. DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROLES DE CALIDAD		A.2	- Informe(s) de Control de Calidad - Informe(s) de seguimiento a recomendaciones y resultados de control de calidad (cuando corresponda).

INDICADOR (Relacionado al objetivo del proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		M.A.S.V. 28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

7. Proceso: Gestión de la Atención de Consultas, Resolución de Reclamaciones o Denuncias (P-104)

OBJETIVO(S)	
Gestionar los trámites relacionados con la atención de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos y escritas a efecto de absolver dudas respecto a las funciones y atribuciones de la AJ, aplicación de la normativa y con la atención de reclamaciones o denuncias presentadas por los usuarios o consumidores que participan en juegos de lotería, azar y sorteos.	
RESPONSABLES DEL PROCESO	LIMITES
- Dirección Nacional Jurídica - Dirección Nacional de Fiscalización	Límite de entrada: - Consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos - Nota o memorial - Formularios de registro Límite de salida: - Formulario de atención a Consultas - Nota de respuesta o desestimación - Acto administrativo de respuesta notificado - Informes
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
- Atención de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos. - Atención de consultas escritas. - Atención de reclamaciones - Atención de recursos de revisión - Atención de denuncias y reclamos en salones de juegos. - Audiencias públicas.	- Resolución de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos - Nota de respuesta - Resolución Administrativa de Reclamación o Denuncia - Resolución Administrativa de Recurso de Revisión - Atención de denuncias y reclamos en salones de juegos - Acta de Audiencia

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: ATENCIÓN DE CONSULTAS PRESENCIALES, TELEFÓNICAS O POR MEDIOS TECNOLÓGICOS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	Consultas: - Presenciales - Telefónicas - Medios Tecnológicos	A.1.	Recepción y atención de la consulta DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS VERBALES, TELEFÓNICAS Y VÍA CORREO ELECTRÓNICO	A.1.	- Formulario de atención a Consultas. - Informe mensual de atención de Consultas.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: ATENCIÓN DE CONSULTAS ESCRITAS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
AJ	Elaborado		Verificado			Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC			DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024			28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV			MASV

A.1.	Nota o memorial de Consulta Escrita	A.1.	Emite nota de solicitud de aclaración y/o complementación (Cuando corresponda) o Solicita criterio técnico legal a las DR (Cuando corresponda) DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS ESCRITAS	A.1.	- Nota de solicitud de aclaración y/o complementación (Cuando corresponda) - Correo electrónico (Cuando corresponda)
A.2.	- Nota aclarando y/o complementando (Cuando corresponda) - Correo electrónico (Cuando corresponda)	A.2.	Elabora Informe técnico. (Cuando corresponda) DFC Emite criterio técnico legal DR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS ESCRITAS	A.2.	- Informe técnico. - Correo electrónico (Cuando corresponda)
A.3.	- Informe técnico. - Correo electrónico (Cuando corresponda)	A.3.	Evalúa consulta, su aclaración y/o complementación, informe técnico y criterios técnico legales (Cuando corresponda) DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS ESCRITAS	A.3.	- Nota de desestimación (Cuando corresponda) - Nota de respuesta a la Consulta Escrita. (Cuando corresponda)
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: ATENCIÓN DE RECLAMACIONES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	- Reclamación escrita, verbal, vía telefónica o web - Formulario de presentación de reclamación - Memorial o nota subsanando lo observado	A.1.	Evaluación legal para la Admisión o Rechazo según corresponda DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	A.1.	Auto de Admisión o Rechazo (cuando corresponda)
A.2.	Auto de Admisión o Rechazo cuando corresponda	A.2.	Notificación al denunciado con Auto de admisión o rechazo (según corresponda) DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.2.	Diligencia de notificación
A.3.	Auto de Admisión notificado	A.3.	Audiencia de conciliación DE O SERVIDOR PUBLICO ASIGNADO Notificación en audiencia DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	A.3.	- Acta de Audiencia - Diligencia de notificación
A.4.	- Acta de Audiencia (cuando se apertura el termino de prueba) - Alegaciones de descargo	A.4.	Evaluación técnica de descargos, elabora informe (según corresponda) DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	A.4.	Informe técnico
A.5.	Informe técnico	A.5.	Evaluación legal de descargos o Evaluación legal para la prorroga (cuando corresponda) DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	A.5.	- Informe Legal. - Resolución de Reclamación (cuando corresponda) - Auto de prorroga (cuando corresponda)
A.6.	- Resolución Administrativa de Reclamación (cuando corresponda) - Auto de prorroga (cuando corresponda)	A.6.	Notifica auto o resolución DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.6.	Diligencia de Notificación
AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado			
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE			
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024			
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV			

A.7.	Nota o memorial de constancia de cumplimiento del Acta de Conciliación o de la Resolución	A.7.	Emisión del Auto de Conclusión o informe de incumplimiento (cuando corresponda)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	A.7.	- Informe Legal - Auto de Conclusión
A.8.	Auto de Conclusión	A.8.	Notifica Auto	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.8.	- Diligencia de notificación - Remisión a la Dirección Nacional de Fiscalización (cuando corresponda)
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: ATENCIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN			PROCEDIMIENTO	
A.1.	Nota o Memorial de Recurso de Revisión	A.1.	Evaluación técnica del Recurso de Revisión.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	A.1.	Informe técnico de evaluación de recurso de revisión.
A.2.	Informe técnico	A.2.	Evaluación legal del recurso de revisión	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	A.2.	- Informe Legal - Resolución Administrativa de Recurso de Revisión
A.3.	Resolución Administrativa de Recurso de Revisión	A.3.	Notificación	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.3.	Diligencia de Notificación
A.4.	Nota de constancia de cumplimiento de la Resolución Administrativa de Recurso de Revisión	A.4.	Evalúa y elabora Auto de Conclusión o informe legal (según corresponda)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	A.4.	- Informe Legal - Auto de Conclusión
A.5.	Auto de Conclusión	A.5.	Notificación	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.5.	- Diligencia de Notificación - Remisión a la Dirección Nacional de Fiscalización o Dirección Regional que corresponda (cuando corresponda)
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS EN SALONES DE JUEGOS			PROCEDIMIENTO	
A.1.	- Nota o memorial de entrega - Registro de reclamos de la ODAJ	A.1.	Verificación y evaluación del Registro de reclamos ODAJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS ODAJ Y DENUNCIAS	A.1.	- Informe Técnico - Registro en base de datos.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 6: AUDIENCIAS PÚBLICAS			PROCEDIMIENTO	
AJ	Elaborado	Verificado		Aprobado		
Departamento	UPTILCC	UPTILCC		DE		
Fecha	25/03/2024	26/03/2024		28/03/2024		
Visto Bueno	GMCM	CFVV		MASV		

Documento de propiedad de la AJ. prohibida su reproducción parcial o total

A.1.	• Nota o Memorial	A.1.	Analiza pertinencia de audiencia, fija día y hora y designa servidores públicos que asistirán a audiencia DE Comunica respuesta vía telefónica SECRETARIA DE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AUDIENCIA	A.1.	• Instrucción de remisión de antecedentes
A.2.	• Antecedentes	A.2.	Lleva cabo audiencia DE Y/O SERVIDORES PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AUDIENCIA	A.2.	• Acta de Audiencia.
A.3.	• Acta de Audiencia.	A.3.	Digitaliza Acta de Audiencia SECRETARIA DE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AUDIENCIA	A.3.	• Publicación en intranet

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR TRIMESTRAL)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

8. Proceso: Gestión de la Sanción a las Contravenciones, Cobro Administrativo y Coactivo Judicial y Patrocinio de Procesos (P-105)

OBJETIVO(S)	
Gestionar los trámites relacionados con el procedimiento establecido para las sanciones a las contravenciones, cobro coactivo y patrocinio de procesos realizados por cada servidor público.	
RESPONSABLES DEL PROCESO	LIMITES
- Dirección Nacional Jurídica - Dirección Nacional de Fiscalización	Límite de entrada: - Informes técnicos - Nota o memorial Límite de salida: - Acto Administrativo notificado - Memorial de respuesta
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Proceso sancionador como resultado de controles detectivos, controles operativos y fiscalizaciones. 2. Atención de recursos de revocatoria. 3. Atención de recursos jerárquicos 4. Atención de Procesos Contenciosos Administrativos 5. Cobro coactivo administrativo o judicial 6. Patrocinio de procesos judiciales 7. Patrocinio de procesos constitucionales 8. Control de Calidad a los Procesos Sancionadores al Departamento de Gestión Jurídica y Direcciones Regionales 9. Venta o Donación de bienes con comiso definitivo	1. Resolución Sancionatoria 2. Resolución Administrativa de Recursos de Revocatoria 3. Proveído y Nota de remisión al MEFP (conforme corresponda) 4. Memorial de respuesta a demanda 5. Nota de retención de fondos o Demanda 6. Memorial de respuesta o de solicitud 7. Auto o memorial de respuesta a procesos constitucionales 8. Informe de Control de Calidad 9. Contrato o Convenio de bienes con comiso definitivo para su Destrucción e inhabilitación.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: PROCESO SANCIONADOR COMO RESULTADO DE CONTROLES DETECTIVOS, CONTROLES OPERATIVOS Y FISCALIZACIONES.		PROCEDI MIENTO	RESULTADOS	
A.1	- Informes técnicos - Informe de control detectivo. - Informe de control operativo. - Informe de fiscalización - Actas de decomiso preventivo – JLAS, cuando corresponda - Formulario de inventario cuando corresponda	A.1.	Elaboración del Auto de Apertura de Proceso Administrativo (AAPA) Elaboración de nota de retención ASFI Elaboración de Auto de complementación y/o aclaración (según corresponda) DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIE NTO PARA LA TRAMITACIÓ N DEL PROCESO SANCIONADO R EN APLICACIÓN	A.1	- Auto de Apertura de Proceso Administrativo (AAPA). - Nota de retención ASFI(según corresponda) - Auto de complementación y/o aclaración (según corresponda)
AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado	
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE	
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024	
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV	

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

	Otros respaldos (según sea pertinente)			DEL D.S. Nº 2174		
A.2	Auto de Apertura de Proceso Administrativo (AAPA), la Nota de retención ASFI (según corresponda) o el Auto de complementación y/o aclaración (según corresponda) aprobado	A.2	Notificación: Auto de Apertura de Proceso Administrativo (AAPA), la Nota de retención ASFI (según corresponda) o el Auto de complementación y/o aclaración DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOTIFICACIONES	A.2	Diligencia de notificación
A.3	- Nota o memorial de descargos del administrado y adjuntos. - Expediente del proceso	A.3	Evaluación técnica de descargos DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR EN APLICACIÓN DEL D.S. Nº 2174	A.3	Informe Técnico o Informe Complementario.
A.4	- Informe Técnico o Informe Complementario. - Expediente del proceso	A.4	Elaboración de informe legal y emisión de Resolución Sancionatoria o Auto de prórroga (según corresponda) DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR EN APLICACIÓN DEL D.S. Nº 2174	A.4	- Informe legal - Resolución Sancionatoria - Auto de prórroga (según corresponda)
A.5	- Resolución Sancionatoria - Auto de prórroga (según corresponda)	A.5	Notificación DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOTIFICACIONES	A.5	Diligencia de notificación
A.6	Resolución Sancionatoria	A.6	Elaboración del Informe de archivo o Auto de Firmeza Administrativa y Auto de Conminatoria o Auto de Conclusión (según sea pertinente) Nota de levantamiento de retención de fondos ante la ASFI (si corresponde) DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR EN APLICACIÓN DEL D.S. Nº 2174	A.6	- Auto de Firmeza Administrativa y Auto de Conminatoria o Auto de Conclusión (según sea pertinente) - Informe de archivo (según sea pertinente)
A.7	- Auto de Firmeza Administrativa y Auto de Conminatoria - Auto de Conclusión	A.7	Notificación del Auto de Firmeza Administrativa y Auto de Conminatoria o Auto de Conclusión DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOTIFICACIONES	A.7	- Diligencia de notificación - Informe de remisión para cobro coactivo (según sea pertinente)
A.8	Diligencia de notificación con Auto de Firmeza Administrativa Auto u Auto de Conminatoria	A.8	Elaboración de informe de remisión para cobro judicial DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	A.8	Informe de remisión para cobro judicial

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: ATENCIÓN DE RECURSOS DE REVOCATORIA		NTD DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL	PROCEDI MIENTO	RESULTADOS	
A.1	Nota o memorial de recurso de revocatoria con Documentos adjuntos (si es pertinente) Expediente del proceso	A.1.	Verificación de requisitos formales, elaboración de proveído de presentación, rechazo u observación (según corresponda) DGJ		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPUGNACIONES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174	A.1	Proveído de presentación, rechazo u observación (según corresponda)
A.2	Proveído de presentación, rechazo u observación (según corresponda)	A.2.	Notificación al administrado DGJ		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOTIFICACIONES	A.2	Diligencia de notificación.
A.3	Nota o memorial de término de prueba (según corresponda)	A.3.	Atención a solicitud de término de prueba (según corresponda) DGJ		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPUGNACIONES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174	A.3	Auto de apertura de término de prueba (según corresponda)
A.4	Auto de Apertura de término de prueba (según corresponda)	A.4.	Notificación de proveído y/o auto apertura de término de prueba (según corresponda) DGJ		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOTIFICACIONES	A.4	Diligencia de notificación (según corresponda)
A.5	Expediente del proceso	A.5.	Evaluación Técnica DFC		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPUGNACIONES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174	A.5	Informe Técnico o Informe Técnico Complementario.
A.6	Informe Técnico o Informe Técnico Complementario	A.6.	Elaboración de Informe Legal y Resolución Administrativa de Recurso de Revocatoria O elaboración del Auto de prórroga (según corresponda)		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPUGNACIONES	A.6	- Informe Legal de recurso de revocatoria - Resolución Administrativa de Recurso de Revocatoria
AJ		Elaborado		Verificado		Aprobado	
Departamento		UPTILCC		UPTILCC		DE	
Fecha		25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024	
Visto Bueno		GCMC		CFVV		MASV	

		DGJ	NES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174		• Auto de prórroga (según corresponda)
A.7	- Resolución Administrativa de Recurso de Revocatoria - Auto de prórroga (según corresponda)	A.7. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA IMPUGNACIONES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174	A.7	• Diligencia de notificación
A.8	• Nota o memorial de solicitud de aclaración y/o complementación (según corresponda)	A.8. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA IMPUGNACIONES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174	A.8	• Auto de aclaración y/o complementación (según corresponda)
A.9	• Auto de aclaración y/o complementación (según corresponda)	A.9. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.9	• Diligencia de notificación (según corresponda)
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: ATENCIÓN DE RECURSOS JERÁRQUICOS		RESULTADOS	
A.1	• Nota o memorial de recurso jerárquico con Documentos adjuntos (según corresponda)	A.1. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA IMPUGNACIONES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174	A.1	- Proveído de remisión o rechazo (según corresponda) - Nota de remisión al MEFP (según corresponda)
A.2	• Proveído de remisión o rechazo (según corresponda)	A.2. DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.2	- Diligencia de notificación - Nota de remisión con sello de recepción (cuando corresponda)
A.4	- Resolución Ministerial Jerárquica - Expediente del proceso	A.4	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA	A.4	• Remisión de expediente a DR (cuando corresponda)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

		DGJ	IMPUGNACIONES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174		
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: ATENCIÓN DE PROCESOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS		PROCEDIMIENTO	
A.1	- Notificación con Demanda Contenciosa Administrativa - Memorial de Demanda Contenciosa Administrativa con antecedentes	A.1	Elaboración y presentación de memorial de apersonamiento y respuesta como tercero interesado o demandado DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA IMPUGNACIONES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174 CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL	A.1
A.3	Notificaciones del proceso contencioso administrativo	A.3	Elaboración y presentación de memorial de respuesta (si corresponde) DNC	CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL	A.3
A.4	Notificación con Sentencia	A.4	Registra y remite la sentencia y antecedentes al DGJ O DR DNC	CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL	A.4
A.5	- Sentencia - Expediente del proceso	A.5	Cumplimiento del fallo DGJ o DR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA IMPUGNACIONES EN APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO Nº 2174 CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL	A.5
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: COBRO COACTIVO ADMINISTRATIVO O JUDICIAL		PROCEDIMIENTO	
				RESULTADOS	
				Memorial de respuesta y apersonamiento como tercero interesado o demandado presentado	
				Memorial de respuesta presentado	
				Registro en la base de datos Remisión de expediente a DR (cuando corresponda)	
				Proceso administrativo o judicial	
				RESULTADOS	

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

A.1	- Auto de Firmeza Administrativa - Auto de Conminatoria - Informe de Remisión de expediente para ejecución	A.1	Realización de medidas de cobro administrativos (Nota de Solicitud de Retención de Fondos, remisión de fondos) según corresponda y su envío DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL LPCF - CÓDIGO PROCESAL CIVIL	A.1	Nota de Solicitud de Retención de Fondos o remisión de fondos enviada (según corresponda)
A.2	Nota de Solicitud de Retención o remisión de Fondos	A.2	- Elaboración de la demanda de ejecución de cobro coactivo - Presentación de Demanda de ejecución de cobro coactivo - Elaboración de Informe de remisión de proceso a DR para inicio de cobranza coactiva en sede judicial DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL	A.2	- Demanda de ejecución de cobro coactivo presentada - Informe de remisión de proceso a DR
A.3	Demanda de ejecución de cobro coactivo presentada	A.3	Patrocinio del proceso judicial DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL LPCF - CÓDIGO PROCESAL CIVIL	A.3	- Oficios de medidas precautorias - Citación al demandado - Notificaciones y memoriales - Sentencia o Pliego de Cargo
A.4	Sentencia o Pliego de Cargo	A.4	Ejecución de la Sentencia o Pliego de Cargo DNC	LPCF - CÓDIGO PROCESAL	A.4	Boleta de Depósito, Transferencia de fondos, Plan de Pagos Concluido.
A.5	- Boleta de Depósito, Transferencia de fondos - Plan de Pagos Concluido.	A.5	Elaboración del Informe y Auto de Conclusión Elaboración de nota de levantamiento de retención ante la ASFI (cuando corresponda) y memorial (si corresponde) DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL	A.5	- Informe y Auto de Conclusión - Registro en base de datos - Nota ASFI (si corresponde) - Memorial (si corresponde)
A.6	- Auto de Conclusión firmado - Nota ASFI (si corresponde)	A.6	Notificación y entrega de nota (si corresponde) DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE	A.6	- Diligencia de notificación - Registro en base de datos - Nota ASFI presentada (si corresponde)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

				EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL LPCF CÓDIGO PROCESAL	
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 6: PATROCINIO DE PROCESOS JUDICIALES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	- Instrucción o Informe de verificación de un hecho ilícito, o pretensión a demandar - Notificación de la demanda, denuncia u otro que corresponda	A.1.	- Elaboración de la demanda, denuncia u otro que corresponda. - Elaboración de la respuesta a la demanda, denuncia u otro. - Presentación de memorial	LEYES PROCESALES VIGENTES	- Memorial de Demanda, denuncia u otro que corresponda presentado - Memorial de Respuesta a la demanda, denuncia u otro presentada
A.2	- Memorial de Demanda, denuncia u otro que corresponda presentado - Memorial de Respuesta a la demanda, denuncia u otro firmado	A.2.	- DNC - Patrocinio del proceso judicial - DNC	LEYES PROCESALES VIGENTES	- Memoriales y diligencias - Informe de patrocinio de los procesos judiciales
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 7: PATROCINIO DE PROCESOS CONSTITUCIONALES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	- Instrucción o Informe para presentación de Acciones de Defensa. - Notificación de la Acción de Defensa.	A.1	- Elaboración de la demanda de la Acción de Defensa. - Elaboración de la respuesta a la Acción de Defensa - Presentación de memorial, Auto o Resolución	CÓDIGO PROCESAL CONSTITUCIONAL	- Memorial de demanda de la Acción de Defensa presentado. - Auto, Resolución o memorial de respuesta a la Acción de Defensa presentado.
A.2	Sentencia, Declaración o Auto Constitucional	A.2	- Ejecución de la Sentencia, Declaración o Auto Constitucional - DNJ o DR	CÓDIGO PROCESAL CONSTITUCIONAL	Documentos de ejecución de la Sentencia, Declaración o Auto Constitucional
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 8: CONTROL DE CALIDAD A LOS PROCESOS SANCIONADORES AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN JURÍDICA Y DIRECCIONES REGIONALES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1.	POA.	A.1.	- Planificación del control de calidad a la otorgación de derechos. - DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR	- Nota de solicitud - Formulario de planificación de control de calidad - Memorándum de comisión de servicios

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

			Designación de servidores públicos para efectuar el control de calidad DNJ	CONTROLES DE CALIDAD		
A.2	Memorándum de comisión de servicios	A.2	Desarrollo del control de calidad y elaboración del informe de control de calidad DNC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONTROLES DE CALIDAD	A.2	- Acta de apertura y conclusión - Informe del control de calidad publicado
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 9: VENTA O DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	- Procesos sancionadores ejecutoriados con comiso definitivo. - Instrucción de Dirección Ejecutiva	A.1.	Elaboración de Informe Legal DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.1.	Informe Legal
A.2.	Informe Legal	A.2.	Elaboración de notas de requerimiento de inventario a las Direcciones Regionales DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.2.	Notas de requerimiento
A.3	Notas de requerimiento	A.3	Elaboración de Informes de Inventario de Máquinas y/o medios de juego DR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.3	Informes de Inventario de Maquinas y/o medios de juego
A.4	Informe e Inventario de Máquinas y/o medios de juego	A.4	Elaboración de Informe de Inventario Consolidado DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES	A.4	Informe Consolidado de Inventario de Máquinas y/o medios de juego
AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado			
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE			
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024			
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV			

A.5	Informe Consolidado de Inventario de Máquinas y/o medios de juego	A.5	Elaboración de Informe Legal DGJ	CON COMISO DEFINITIVO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.5	Informe Legal recomendando el inicio de proceso de venta.
A.6	- Informe de Inventario Consolidado de Fiscalización - Informe Legal recomendando el inicio del proceso de venta	A.6	- Elaboración de las especificaciones técnicas - Elaboración de la Nota a DNAF solicitando el inicio de proceso de venta DNF	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.6	- Nota aDNAF solicitando el inicio de proceso de venta. - Especificaciones técnicas
A.7	- Nota a DNAF solicitando el inicio de proceso de venta. - Especificaciones técnicas	A.7	- Elaboración Documento Base de Venta - DBV y publicación - Designación de comisión de calificación DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.7	- Documento base de venta – DBV publicado - Memorando de designación
A.8	Recepción de propuestas	A.8	Apertura de propuestas, evaluación y elaboración de acta e informe COMISION DE CALIFICACIÓN	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.8	Informe de evaluación y recomendación
A.9	Informe de evaluación y recomendación	A.9	Elabora Resolución Administrativa de adjudicación y/o declaratoria desierta DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.9	Resolución Administrativa de adjudicación y/o declaratoria desierta

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.10	Resolución Administrativa de adjudicación y/o declaratoria desierta	A.10	Notificación Elabora nota de solicitud de documentación legal DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.10	- Diligencia de notificación - Nota de solicitud de documentación legal
A.11	Presentación de documentos del proponente	A.11	Elabora informe legal y contrato DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.11	- Informe legal - Contrato
A.12	- Resolución que declara desierta la venta - Instrucción de Dirección Ejecutiva	A.12	Elabora informe detallando existencia de máquinas y/o medios de juego con comiso definitivo que no hayan logrado ser vendidos DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.12	Informe
A.13	Informe	A.13	Elaboración de informe legal Elabora nota al potencial donatario DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.13	- Informe legal - Nota al potencial donatario
A.14	Presentación de documentos legales del proponente beneficiario	A.14	Elabora Convenio DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA EN OFERTA PÚBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.14	Convenio
A.15	- Contrato de venta - Convenio de donación	A.15	Entrega máquinas y/o medios de juego vendidos o donados	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA	A.15	Planillas de inventario
AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado			
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE			
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024			
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV			

			COMISION DE ENTREGA	VENTA EN OFERTA PUBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO		
A.16	• Bienes entregados al donatario o adjudicado	A.16	Supervisión y control del proceso de destrucción, elabora informes DNF y DR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VENTA EN OFERTA PUBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.16	• Imágenes • Fotografías • Actas • Informes • Planillas de inventario
A.17	• Imágenes • Fotografías • Actas • Informes • Planillas de inventario • Informe del adjudicado o donatario	A.17	Elabora Informe Legal de cierre DGJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VENTA EN OFERTA PUBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.17	• Informe legal de cierre
A.18	• Informe de cierre • Declaración de exportación • Acta de cierre	A.18	Elabora Informe Técnico de cierre DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VENTA EN OFERTA PUBLICA Y DONACIÓN DE BIENES CON COMISO DEFINITIVO	A.18	• Informe técnico de cierre

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	M.A.S.V. MASV

9. Proceso: Gestión de la Información Sistematizada de la Autoridad de Fiscalización del Juego (P-106)

OBJETIVO(S)	
Resguardar y procesar los datos registrados por los usuarios en los sistemas de información para brindar accesibilidad y visibilizarían a la información del análisis de los datos procesados de la operación de los procesos sustantivos de la AJ.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Dirección Nacional de Informática y Telecomunicaciones (DNIT) Departamento de Desarrollo y Control de Calidad (DDCC) Departamento de Redes y Gestión de la información (DRGI)	Límites de entrada: - Sistemas AJ de registro de información utilizados por áreas sustantivas, - Sistemas AJ de Inteligencia de Negocios (MINAJ, SIRAD), - Solicitudes mediante Mesa de Ayuda y/o correo electrónico. Límites de salida: - Sistemas AJ de Inteligencia de Negocios con información corregida y actualizada; - Reportes vigentes en los sistemas de Inteligencia de Negocios.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Resguardar, procesar y publicar datos.	1.1. Resguardo de datos registrados de los procesos sustantivos AJ. 1.2. Procesamiento analítico de los orígenes de datos de los sistemas AJ hacia los sistemas de Inteligencia de Negocios de la AJ. 1.3. Publicación y actualización de información en los reportes de los sistemas de Inteligencia de Negocios de la AJ.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: RESGUARDAR, PROCESAR Y PUBLICAR DATOS		PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS	
A.1	- Bases datos de sistemas AJ con datos registrados. - Sistemas AJ con datos corregidos y actualizados.	A.1.	Resguardar de Las bases de datos de los sistemas de la AJ. DNIT, DDCC, DRGI	MANUAL DE PROCEDIMI ENTO DE CONTINUIDAD DE SERVICIOS TI	A.1	Información disponible en las Bases de Datos de los sistemas AJ
A.2	- Información disponible en las Bases de Datos de los sistemas AJ - Solicitudes de actualización no programada de sistemas de Inteligencia de Negocios de la AJ de por Mesa de ayuda. (si corresponde)	A.2	Atender y Ejecutar los procesos de Extracción, transformación y carga (ETL) para combinar los datos de diferentes orígenes de datos al repositorio central del sistema de inteligencia de negocios de la AJ. DRGI	MP PARA ATENCION DE CASOS DE SOPORTE TI	A.2	- Base de Datos de los sistemas de Inteligencia de Negocios AJ actualizados. - Solicitud atendida de actualización no programada. (si corresponde).
A.3	- Base de Datos de los sistemas de Inteligencia de Negocios AJ actualizados. - Otros orígenes de datos consolidados (si corresponde)	A.3	Publicar los reportes en los sistemas de Inteligencia de Negocios de la AJ. DRGI	MP PARA ATENCION DE CASOS DE SOPORTE TI	A.3	Información y reportes actualizados en los Sistemas de Inteligencia de negocios de la AJ.

INDICADOR (Relacionado al objetivo del proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O ONTEVALO PALNIFICADO)	FRECUENC IA DE MEDICION	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	Responsables
AJ	Elaborado		Verificado				
Departamento	UPTILCC		UPTILCC				Aprobado DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024				28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV				MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

10. Proceso: Gestión de la Comunicación y Educación (P-107)

OBJETIVO(S)	
Fortalecer la imagen institucional a través de la difusión de información y logros de gestión de la Autoridad de Fiscalización del Juego.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Unidad de Comunicación y Educación	Límite de entrada: POA Límite de salida: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1 Eventos educativos y de socialización 2 Campañas masivas de comunicación 3 Monitoreo de noticias 4 Notas de prensa 5 Entrevistas con medios de comunicación 6 Publicación de información institucional impresa 7 Publicación de información solicitada por otras áreas 8 Comunicación anticrisis 9 Buzón de sugerencia	1. Socializar con administrados y población en general la Ley 060 y atribuciones de la AJ 2. Promover logros de gestión con población general 3. Contar con información oportuna 4. Brindar información sobre los resultados de gestión institucional 5. Brindar información sobre los resultados de gestión institucional 6. Brindar información sobre los resultados de gestión institucional 7. Socializar normativa, edictos y otras publicaciones de interés público 8. Mitigar las crisis de comunicación interna o externa que puedan ocasionar daño a la imagen institucional 9. Conocer la percepción ciudadana relativa a la administración de la AJ

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: REALIZAR DE EVENTOS EDUCATIVOS Y DE SOCIALIZACIÓN	PROCE- DIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Plan de comunicación POA	A.1. UCE DRLP DRCB DRSC DNF Ejecución de eventos de socialización de la Ley 060, resoluciones regulatorias, juego responsable y/o atribuciones de la AJ.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DEL POA	A.1	Registros de actividades de socialización (formularios de actividades, fotografías).
A.2	Plan de comunicación POA	A.2. UCE DRLP DRCB DRSC DNF Ejecución de actividades de capacitación	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DEL POA	A.2	Formularios de percepción de capacitación

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

A.3	Formularios de percepción de capacitación	A.3.	Evaluar las actividades de capacitación UCE	MP ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE FORMULARIOS DE PERCEPCIÓN	A.3	Informe de evaluación en el que se determine el grado de eficiencia de las actividades de capacitación.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: DIFUNDIR CAMPAÑAS MASIVAS DE COMUNICACIÓN		PROCE- DIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	POA Plan de Comunicación	A.1	Producción de piezas audiovisuales UCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE DISEÑOS Y PRODUCTOS AUDIOVISUALES	A.1	Piezas audiovisuales producidas
A.2	Piezas audiovisuales producidas	A.2	Difusión de campaña masiva de comunicación UCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DISEÑOS Y PRODUCTOS AUDIOVISUALES	A.2	Informe de conformidad de difusión de campaña
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: MONITOREO DE NOTICIAS		PROCE- DIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	POA Medios de comunicación	A.1	Revisión y seguimiento de páginas web de los medios digitales e impresos, medios televisivos, radiales u otros. UCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, IMPRESA E INTERNET	A.1	Publicación de reporte de Monitoreo en la Intranet. Envío de noticias relevantes al grupo de whatsapp institucional
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: PUBLICACIÓN DE NOTAS DE Prensa		PROCE- DIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Actividades institucionales que requieran ser socializadas en medios de comunicación	A.1	Recopilación de información y redacción de la nota de prensa. UCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO APROBACIÓN DE DISEÑOS Y PRODUCTOS AUDIOVISUALES	A.1	Nota de Prensa publicada en medios de comunicación, página institucional y redes sociales.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: ENTREVISTAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN		PROCE- DIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Solicitud de entrevista Actividades institucionales que requieran ser socializadas en medios de comunicación	A.1	Recepción de cuestionario físico o vía correo electrónico (en caso de ser necesario) Envío de Cuestionario con las respuestas, en físico o vía correo electrónico al medio solicitante. (en caso de ser necesario)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO APROBACIÓN DE DISEÑOS Y PRODUCTOS AUDIOVISUALES	A.1	Publicación de la información contenida en el cuestionario del medio de comunicación solicitante o contactado

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

			Gestión con medios de comunicación para la realización de una entrevista UCE				
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 6: PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL IMPRESA		PROCE- DIMIENTO	RESULTADOS		
A.1	Minuta de instrucción Plan de Comunicación	A.1	Diseño de arte y aprobación de diseño por Dirección Ejecutiva UCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA APROBACIÓN DE DISEÑOS Y PRODUCTOS AUDIOVISUALES	A.1	Producto publicado y distribuido	
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 7: PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR DIFERENTES ÁREAS		PROCE- DIMIENTO	RESULTADOS		
A.1	Minuta de instrucción Hoja de ruta con instrucción de publicar información de interés público (Requerimiento de personal, RAE, edictos, entre otros.)	A.1	Diagramación de documento y aprobación por Dirección Ejecutiva UCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO APROBACIÓN DE DISEÑOS Y PRODUCTOS AUDIOVISUALES	A.1	Producto publicado	
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 8: COMUNICACIÓN ANTICRISIS		PROCE- DIMIENTO	RESULTADOS		
A.1	Situación de crisis que afecte a la imagen institucional	A.1	Reunión del comité de calidad y ética Evaluación de las acciones asumidas UCE	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS	A.1	Formulario de evaluación de la situación de crisis	
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 9: BUZÓN DE SUGERENCIAS		PROCE- DIMIENTO	RESULTADOS		
A.1	Hoja de Ruta con los formularios del buzón de sugerencia	A.1	Emisión de informe sobre los resultados de la tabulación de formularios UCE	MPDC MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN Y MEDICIÓN DE SUGERENCIAS	A.1	Informe final de resultados que podría contener recomendaciones para asumir medidas de mejora en la atención al usuario.	

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GCMC	CFVV	MASV

11. Proceso: Gestión Financiera (P-201)

OBJETIVO	
Registrar todas las transacciones presupuestarias, financieras y patrimoniales, en base a un control adecuado, oportuno y transparente de los ingresos y egresos y la normativa vigente, logrando Estados Financieros oportunos y confiables en cada gestión fiscal.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Dirección Nacional Administrativa Financiera - Departamento Financiero -	Límite de Entrada: Solicitud de registro de ingreso o egreso Límite de Salida: Realización del pago correspondiente o registro del ingreso a la cuenta fiscal y emisión de Estados Financieros.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUB PROCESOS	SERVICIOS
1. Registro y ejecución presupuestaria de gastos 2. Registro y ejecución presupuestaria de recursos y multas 3. Manejo fondo rotatorio 4. Manejo caja chica 5. Emisión de Estados Financieros	1. Ejecución presupuestaria de gastos ejecutada y controlada en base a la norma. 2. Ejecución presupuestaria de recursos ejecutada y controlada en base a la norma 3. Gestión y control del fondo rotatorio de la institución en base a la normativa. 4. Gestión y control de los fondos de caja chica en base a la normativa interna. 5. Estados Financieros emitidos de acuerdo a normativa y oportunamente.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: REGISTRO Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	- Nota de solicitud - Requerimiento de bienes y servicios	A.1.	Apropiación, registro y verificación del Presupuesto de Gastos DF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA GASTOS ADMINISTRATIVOS	A.1	Registro de Ejecución de Gastos momento Preventivo (Certificación Presupuestaria sistema).
A.2	Registro de Ejecución de Gastos momento Preventivo (Certificación Presupuestaria sistema) y documentación respectiva	A.2	- Registro de ejecución de gastos estado verificado. - Registro de ejecución de gastos estado aprobado. DF • Registro de ejecución de gastos estado firmado DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA GASTOS ADMINISTRATIVOS	A.2	Registro de ejecución de gastos estado conciliado

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.3	Registro de ejecución de gastos estado conciliado (mensual)	A.3	Estado de la Ejecución Presupuestaria de Gasto Elaboración de Informe mensual DF.	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PRESUPUESTO	A.3.	• Informe mensual del Estado de Ejecución Presupuestaria de Gasto
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: CONCILIACIÓN DE INGRESOS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	• Conciliación de las Cuentas Bancarias Fiscales	A.1.	Verificación Extractos Bancarios por Cuenta y fecha, con los registros del SIAJ y SIGEP. DF	MANUAL DE REGISTRO DE INGRESOS Y CONCILIACIÓN DE MULTAS, RECARGOS Y OTROS	A.1	• Informe de conciliación de ingresos mensual
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: MANEJO FONDO ROTATORIO		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	• Nota de solicitud de la DNAF	A.1.	• Elabora Informe Financiero solicitando la apertura del Fondo Rotatorio y designación del Responsable de su administración • DF - DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FONDO ROTATORIO	A.1	• Apertura del Fondo Rotatorio y designación del Responsable, mediante Resolución Administrativa Ejecutiva
A.2.	• Resolución Administrativa Ejecutiva	A.2.	Registro de la Solicitud del Fondo Rotatorio en el Sistema SIGEP DF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FONDO ROTATORIO	A.2.	• Solicitud de Fondo Rotativo aprobada en el SIGEP
A.3	• Nota de solicitud de Fondos con Cargo a Rendición de Cuentas •	A.3.	Registro y Asignación de fondos con cargo a rendición de cuentas en el sistema SIGEP DF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FONDO ROTATORIO	A.3.	• Comprobante de Egreso. • Recibo de entrega de Cheque
A.4	• Informe o Nota de Descargo (adjuntando Formulario descargo de Gasto-Fondo Rotatorio R-0342) • Factura o Recibo (si corresponde) • Acta de Conformidad (si corresponde) • Boleta de depósito (si corresponde)	A.4.	Evaluación del descargo de los fondos con cargo a rendición de cuentas DF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FONDO ROTATORIO	A.4	• Registro del descargo y reversión del cargo pendiente de rendición de cuentas
AJ	Elaborado	Verificado		Aprobado		
Departamento	UPTILCC	UPTILCC		DE		
Fecha	25/03/2024	26/03/2024		28/03/2024		
Visto Bueno	GMCM	CFVV		MASV		

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: MANEJO DE CAJA CHICA		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	Nota de solicitud de Apertura de Caja Chica remitida por las Direcciones Nacionales o Regionales	A.1.	Elabora Informe estableciendo el monto para dicho fondo	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE CAJA CHICA	A.1	- Informe Financiero. - Informe Legal. - Resolución Administrativa Ejecutiva. - Memorándum de asignación de caja chica.
A.2	Memorándum de asignación de Caja Chica	A.2.	- Registra en la Matriz de Control de Responsables de Caja Chica del Fondo Rotativo del SIGEP - Aprueba en el SIGEP las solicitudes de Caja Chica y emite el cheque	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE CAJA CHICA	A.2	Asignación de Caja Chica, mediante la entrega del cheque
A.3	Formulario de reposición y descargo de gastos, con documentación de Respaldo	A.3.	Registro y reposición de fondos a Caja Chica.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE CAJA CHICA	A.3	Aprobación del Registro presupuestario y Reposición de Fondos en el SIGEP
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: EMISION DE ESTADOS FINANCIEROS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Comunicado del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, referidas a: Actividades de Cierre Contable, presupuestario y de tesorería	A.1.	- Registro contable, presupuestario y de tesorería en el SIGEP, de las operaciones según actividades de cierre. - Conciliación, análisis y registro de la información financiera en el SIGEP	REGLAMENTO ESPECIFICO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA	A.1	Registros Contables
A.2	- Asientos manuales - Inventario de Activos Fijos por grupo contable en el Sistema VSIAP - Inventario de Materiales y Suministros	A.2.	Elaboración de Estados Financieros: - Balance General - Estados de Resultados	REGLAMENTO ESPECIFICO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA	A.2.	Remisión de Estados Financieros, con firma digital al MEFP, adjunto con el Informe de Auditoría Interna.
AJ	Elaborado	Verificado		Aprobado		
Departamento	UPTILCC	UPTILCC		DE		
Fecha	25/03/2024	26/03/2024		28/03/2024		
Visto Bueno	GMCM	CFVV		MASV		

- Estado de ejecución presupuestaria de recursos
- Estados de ejecución presupuestaria de Gastos
- Estado de situación patrimonial
- Estado Flujo de efectivo
- Cuenta Ahorro inversión financiamiento
- Notas a los Estados Financieros
- Balance de comprobación de sumas y Saldos

DF.

INDICADOR (Relacionado al objetivo del Proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICION	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

12. Proceso: Gestión de Recursos Humanos (P-202)

OBJETIVO

Realizar la Dotación, el pago de sueldos, la evaluación del desempeño y capacitación de los servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización del Juego de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Administración de Personal (DS 26115) y normativa vigente. Así como controlar la presentación oportuna de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas de los mismos.

RESPONSABLE DEL PROCESO

Dirección Nacional Administrativa Financiera
Departamento de Recursos Humanos

LÍMITES

Límite de Entrada: Inicio de trámites de Recursos Humanos
Límite de Salida:

- Memorándum de Incorporación de Personal.
- Planillas de sueldos y refrigerio.
- Informe de Resultados de la Evaluación del Desempeño.
- Plan Anual de Capacitación Institucional (PACI)
- Informe de la Presentación Oportuna de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SUBPROCESOS

- 1 Dotación y registro de personal
- 2 Registro y control y planilla de sueldos.
- 3 Evaluación de desempeño
- 4 Capacitación Productiva
- 5 Declaración Jurada de Bienes y Rentas

SERVICIOS

1. Incorporación de personal
2. Controlar el cumplimiento de la normativa en cuanto a asistencia, permisos, licencias, bajas médicas y vacaciones
3. Ejecutar la Evaluación de Desempeño al personal de ítem de la institución
4. Ejecutar el Plan anual de Capacitación Institucional (PACI)
5. Verificación de la presentación oportuna de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas de las y los servidores públicos.

ENTRADAS

- A.1.
- Planilla Oficial de Personal de la AJ (R-0181) para verificación de Acefalías (digital)
 - Nota de Remisión de Hoja de Vida y solicitud de Reclutamiento por Evaluación Curricular

ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: DOTACIÓN Y REGISTRO DE PERSONAL NO SUJETO A LA CARRERA ADMINISTRATIVA

A.1.

Elaboración de Informe Ingreso de Personal No Sujeto a la Carrera Administrativa adjuntando:

- a) Matriz de Evaluación Curricular (R-0184)
- b) Entrevista (R-0175)
- c) Verificación de Documentación (R-707)

DRH
DNAF
UNIDAD SOLICITANTE
DE

MANUAL DE
PROCEDIMIENTO
PARA SELECCIÓN
E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL NO
SUJETO A LA
CARRERA
ADMINISTRATIVA

RESULTADOS

A.1.

- Informe de Ingreso de Personal No Sujeto a la Carrera Administrativa.
- Memorándum de Incorporación de Personal No Sujeto a la Carrera Administrativa

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

A.2.	Memorándum de Incorporación de Personal No Sujeto a la Carrera Administrativa	A.2.	Incorporación de personal mediante registros internos y ante el ente gestor de salud DRH DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DE PERSONAL NOSUJETO A LA CARRERA ADMINISTRATIVA DE LA AUTROIDAD DE FISCALIZACION DEL JUEGO	A.2.	- Parte de Ingreso del Ente Gestor de Salud - File de Personal - Registro en Reloj Biométrico
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: CONTROL DE ASISTENCIA Y PAGO DE PLANILLAS AL PERSONAL		PROCEDIMIE NTO	RESULTADOS	
A.1.	Registro de asistencia del personal en el reloj biométrico	A.1.	Revisión y validación de: a) Reporte de Control de Personal (AJAYU). b) Solicitud de vacaciones anual (si corresponde). c) Permiso oficial por horas (impresa o sistema). d) Permiso personal por horas (impresa o sistema). e) Papeleta de Asistencia al Servicio de Salud (si corresponde). f) Nota de solicitud de Permiso sin goce de haberes (si corresponde). g) Baja médica emitida por la Caja correspondiente (si corresponde). h) Memorándum de comisión de servicios o estudios (si corresponde). DRH DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROL Y CONCILIACION DE LOS DATOS LIQUIDADOS EN LAS PLANILLAS SALARIALES Y LOS REGISTROS INDIVIDUALES DE CADA SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) Y/O CONSULTOR(A) MANUAL DE PROCEDIMIENTO PAGO DE REFRIGERIOS	A.1.	- Informe de Novedades para pago de Sueldos (Personal de Planta) - Planilla de Descuentos por concepto de atrasos, faltas, omisiones de marcado y otros. - Planilla de Refrigerios. - Planilla de Otros Ingresos
A.2.	- Informe de Novedades para pago de Sueldos (Personal de Planta) - Planilla de Descuentos por concepto de atrasos, faltas, omisiones de marcado y otros. - Planilla de Otros Ingresos	A.2.	Registro de Datos en el Sistema de Administración del Personal ADP SIGEP del MEFP DRH DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROL Y CONCILIACION DE LOS DATOS LIQUIDADOS EN LAS PLANILLAS SALARIALES Y LOS REGISTROS INDIVIDUALES DE CADA SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) Y/O CONSULTOR(A)	A.2.	- Planilla Tributaria (Personal de Planta) - Planilla de Sueldos ADP SIGEP - Comprobante de Ejecución de Gastos C-31 - Boletas de Sueldos - Memorándums de sanción pecuniaria (si corresponde).

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	PROCEDIMIE NTO	RESULTADOS
A.1.	- POA - Programa de evaluación de desempeño estableciendo el cronograma de evaluación (R-174)	A.1. Programación de la evaluación del desempeño mediante la elaboración del Informe DRH DNAF DNJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	A.1. - Resolución Administrativa Ejecutiva de Aprobación del Programa de Evaluación del Desempeño - Nota a la Dirección General de Servicio Civil (si corresponde) - Memorándum de designación del Comité de evaluación.
A.2.	- Resolución Administrativa Ejecutiva de Aprobación del Programa de Evaluación del Desempeño - Memorándum de designación del Comité de evaluación.	A.2. Ejecución de la evaluación del desempeño mediante la aplicación de formularios R-671, R-179 y R-672 DRH DNAF Personal Sujeto a Evaluación Comités de Evaluación	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	A.2. Formularios de Evaluación del desempeño R-671, R-179 y R-672 debidamente suscritos.
A.3.	Formularios de Evaluación del desempeño R-671, R-179 y R-672 debidamente suscritos.	A.3. Tabulación y presentación de los Resultados de la Evaluación del Desempeño DRH DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	A.3. - Informe Resultados de la Evaluación de Desempeño. - Memorándums de resultado de evaluación de desempeño (File Personal). - Nota y llenado del formulario de la Dirección General de Servicio Civil (si corresponde)
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: FORMACIÓN (CAPACITACIÓN) DEL PERSONAL	PROCEDIMIE NTO	RESULTADOS
A.1.	Circular de Detección de Necesidades de Capacitación	A.1. Detección de Necesidades de Capacitación mediante formulario R-0199 "Matriz del Plan anual de Capacitación" DRH DNAF TODAS LAS DIRECCIONES	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACTIVIDADES DE FORMACION (CAPACITACION)	A.1. Resolución Administrativa Ejecutiva que aprueba el Plan Anual de Capacitación Institucional Aprobado (PACI)
A.2.	Resolución Administrativa Ejecutiva que aprueba el Plan Anual de Capacitación Institucional (PACI) Aprobado	A.2. Requerimiento de Capacitación Programados por las Unidades Solicitantes mediante nota. TODAS LAS DIRECCIONES DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACTIVIDADES DE FORMACION (CAPACITACION)	A.2. - Informe de viabilidad por parte de RRHH de curso solicitado de acuerdo al PACI - Inicio de Proceso de Contratación para Evento de Capacitación - Memorándums de Comisión de Estudios

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.3.	- Informe de viabilidad de curso solicitado por parte de RRHH de acuerdo al PACI - Inicio de Proceso de Contratación para Evento de Capacitación - Memorándums de Comisión de Estudios	A.3.	Ejecución de la capacitación a través de la contratación de la institutos académicos DA DRH DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACTIVIDADES DE FORMACION (CAPACITACION)	A.3.	- Listado de Asistencia de actividades de formación y sensibilización (según corresponda) - Certificados del Evento de Capacitación.
A.4.	- Listado de Asistencia de actividades de formación y sensibilización (según corresponda) - Certificados del Evento de Capacitación.	A.4.	Medición de la eficacia de la capacitación a través de formularios DRH DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACTIVIDADES DE FORMACION (CAPACITACION)	A.4.	- Evaluación de la eficacia de la actividad de capacitación R-SGC-023 si el caso así lo amerite o corresponda. - Evaluación de la eficacia de la formación por la Dirección R-SGC-013 si el caso así lo amerite o corresponda.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: DECLARACION JURADA DE BIENES Y RENTAS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	Certificado de Declaración Jurada de Bienes y Rentas (físico o digital): - Antes de asumir el cargo - Dejación del cargo - Por Actualización (Cumpleaños)	A.1.	Verificación de la presentación oportuna de la DJBR en la página de la Contraloría General del Estado (CGE) DRH DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA DECLARACIONES JURADAS DE BIENES Y RENTAS	A.1.	- Listado de Verificación de Cumplimiento por Incorporaciones DJBR – CGE - Listado de Verificación de Cumplimiento por Dejación de Cargos DJBR – CGE - Listado de Verificación de Cumplimiento por Actualización (Cumpleaños) DJBR – CGE
A.2.	- Listado de Verificación de Cumplimiento por Incorporaciones DJBR – CGE - Listado de Verificación de Cumplimiento por Dejación de Cargos DJBR – CGE - Listado de Verificación de Cumplimiento por Actualización (Cumpleaños) DJBR – CGE	A.2.	Elaboración del Informe de Presentación en plazo de la DJBR a Dirección Ejecutiva DRH DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA DECLARACIONES JURADAS DE BIENES Y RENTAS	A.2.	Informe de la Presentación en plazo de la DJBR con acciones a tomar puesto a conocimiento de Dirección Ejecutiva.

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado	
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE	
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024	
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV	

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

13. Proceso: Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios (P-203)

OBJETIVO	
Realizar los proceso de contratación de bienes y servicios en cumplimiento al D. S. 181 de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios y normativa vigente.	
RESPONSABLE DE PROCESO	LIMITES
Dirección Nacional Administrativa Financiera Departamento Administrativo	Límites de entrada: Solicitud del inicio de proceso Límites de salida: Recepción del bien o servicio.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
- Contratación Menor - Apoyo Nacional a la Producción y Empleo - Licitación Pública - Contratación por Excepción - Contratación Directa	- Bienes y Servicios de Bs 1.- hasta Bs 50.000.- - Bienes y Servicios Mayor a Bs 50.000.- hasta Bs 1.000.000.- - Bienes y Servicios Mayor a Bs 1.000.000.- - Bienes y Servicios Sin límite de monto. - Bienes y Servicios Sin límite de monto.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: CONTRATACIÓN MENOR (DE BS. 1 A BS. 50.000)	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	Nota de solicitud de certificación presupuestaria de Autorización de inicio de proceso (con documentos adjuntos)	A.1. Revisión de documentos adjuntos de la solicitud de proceso de contratación para la emisión de la Certificación Presupuestaria RPA	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	A.1 - Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)
A.2	- Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)	A.2. Revisión y aprobación de los documentos adjuntos del proceso de contratación Menor DA	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	A.2 - Invitación a los potenciales proponentes (cuando corresponda) - Reporte de Precios e Inexistencias (cuando corresponda) - Reporte de Precios Ofertados proponentes - Publicación en el SICOES (Formulario 110)(cuando corresponda)
A.3	- Invitación a los potenciales proponentes (cuando corresponda) - Reporte de Precios e Inexistencias (cuando corresponda) - Reporte de Precios Ofertados proponentes (cuando corresponda)	A.3. Elaboración del Informe de Evaluación y Recomendación DA ENLACES ADMINISTRATIVOS	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	A.3 Notificación de Adjudicación al(los) potencial(es) proponente(s)
A.4	Notificación de Adjudicación al(los) potencial(es) proponente(s)	A.4. Revisión de documentos presentados por el adjudicado y elaboración de Orden de Compra/Servicio DA	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	A.4 - Orden de Compra, Orden de Servicio o Contrato. - Publicación en el SICOES (Formulario 400-220) cuando corresponda - Memorándum de designación Responsable o Comisión de Recepción (carpeta de proceso)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

		Elaboración de Informe legal y contrato DNJ		
A.5	- Orden de Compra, Orden de Servicio o Contrato. - Memorándum de designación Responsable o Comisión de Recepción (carpeta de proceso de contratación)	A.5. RESPONSABLE O COMISIÓN DE RECEPCIÓN (Cuando corresponda)	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.5 - Informe de conformidad/disconformidad (según corresponda) - Publicación en el SICOES (Formulario 500) cuando corresponda.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: APOYO NACIONAL A LA PRODUCCIÓN Y EMPLEO (DE BS. 50.001 HASTA BS. 1.000.000)		PROCEDIMIENTO
A.1	Nota de solicitud de certificación presupuestaria y Autorización e inicio de proceso (adjunto documentos)	A.1. Revisión de documentos adjuntos de la solicitud de proceso de contratación para la emisión de la Certificación Presupuestaria RPA	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.1 - Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)
A.2	- Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)	A.2. Documento Base de Contratación (DBC) DA RPA	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.2 - Publicación en el SICOES (Formulario 100) - Memorándum de designación de Responsable de Evaluación o Integrantes de la Comisión de Calificación.
A.3	- Publicación en el SICOES - Memorándum de designación de Responsable de Evaluación o Integrantes de la Comisión de Calificación.	A.3. Elaboración de Informe de evaluación y recomendación RESPONSABLE DE EVALUACIÓN/ COMISIÓN DE CALIFICACIÓN	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.3 - Notificación de Adjudicación al(los) potencial(es) proponente(s) - Publicación en el SICOES (Formulario 170)
A.4	- Notificación de Adjudicación al(los) potencial(es) proponente(s) - Publicación en el SICOES (Formulario 170)	A.4. Revisión de documentos presentados por el adjudicado y elaboración de Orden de Compra/Servicio DA Elaboración de Informe legal y contrato DNJ	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.4 - Orden de Compra, Orden de Servicio o Contrato. - Publicación en el SICOES (Formulario 200) - Memorándum de designación Responsable o Comisión de Recepción (carpeta de proceso)
A.5	- Orden de Compra, Orden de Servicio o Contrato. - Publicación en el SICOES (Formulario 200) - Memorándum de designación Responsable o Comisión de Recepción (carpeta de proceso)	A.5. Recepción y verificación del bien entregado o servicio prestado. RESPONSABLE O COMISIÓN DE RECEPCIÓN (Cuando corresponda)	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.5 - Informe de conformidad/disconformidad (según corresponda) - Publicación en el SICOES (Formulario 500)
RESULTADOS				

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: LICITACION PUBLICA (DE BS. 1.000.001 ADELANTE)	PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS
A.1	Nota de solicitud de certificación presupuestaria y Autorización de proceso de inicio de proceso (adjunto documentos)	A.1. Revisión de documentos adjuntos de la solicitud de proceso de contratación para la emisión de la Certificación Presupuestaria RPA	MANUAL PROCEDIMIENT O CONTRATACIO N DE BIENES Y SERVICIOS	A.1. - Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)
A.2	- Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)	A.2. Documento Base de Contratación (DBC) DA RPA	MANUAL PROCEDIMIENT O CONTRATACIO N DE BIENES Y SERVICIOS	A.2. Publicación en el SICOES (Formulario 100)
A.3	Publicación en el SICOES (Formulario 100)	A.3. Resolución expresa que aprueba el DBC con o sin enmiendas DA	MANUAL PROCEDIMIENT O CONTRATACIO N DE BIENES Y SERVICIOS	A.3. - Publicación en el SICOES (Formulario 120) - Memorándum de designación de Responsable de Evaluación o Integrantes de la Comisión de Calificación.
A.4	- Publicación en el SICOES (Formulario 120) - Memorándum de designación de Responsable de Evaluación o Integrantes de la Comisión de Calificación.	A.4. Informe de evaluación y recomendación RESPONSABLE DE EVALUACIÓN/ COMISIÓN DE CALIFICACIÓN	MANUAL PROCEDIMIENT O CONTRATACIO N DE BIENES Y SERVICIOS	A.4. - Notificación de Adjudicación al(los) potencial(es) proponente(s) - Publicación en el SICOES (Formulario 170)
A.5	- Notificación de Adjudicación al(los) potencial(es) proponente(s) - Publicación en el SICOES (Formulario 170)	A.5. Revisión de documentos presentados por el adjudicado y elaboración de Orden de Compra/Servicio DA Elaboración de Informe legal y contrato DNJ	MANUAL PROCEDIMIENT O CONTRATACIO N DE BIENES Y SERVICIOS	A.5. - Orden de Compra, Orden de Servicio o Contrato. - Publicación en el SICOES (Formulario 200) - Memorándum de designación Responsable o Comisión de Recepción (carpeta de proceso)
A.6	- Orden de Compra, Orden de Servicio o Contrato. - Publicación en el SICOES (Formulario 200) - Memorándum de designación Responsable o Comisión de Recepción (carpeta de proceso)	A.6. Recepción y verificación del bien entregado o servicio prestado. RESPONSABLE O COMISIÓN DE RECEPCIÓN (Cuando corresponda)	MANUAL PROCEDIMIENT O CONTRATACIO N DE BIENES Y SERVICIOS	A.6. - Informe de conformidad/disconformidad (según corresponda) - Publicación en el SICOES (Formulario 500)

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: CONTRATACIÓN POR EXCEPCIÓN	PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS
A.1	Informe Técnico dirigido a la MAE (adjunto documentos)	A.1. Revisión de documentos adjuntos de la solicitud de proceso de contratación para la emisión de la Certificación Presupuestaria RPA	MANUAL PROCEDIMIENT O CONTRATACIO N DE BIENES Y SERVICIOS	A.1. - Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

A.2	- Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)	A.2	Informe Legal DNJ	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.2	Resolución Administrativa Ejecutiva (si corresponde)
A.3	Resolución Administrativa Ejecutiva (si corresponde)	A.3	Recepción y verificación del bien entregado o servicio prestado. RESPONSABLE O COMISIÓN DE RECEPCIÓN (Cuando corresponda)	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.3	- Informe de conformidad/disconformidad (según corresponda) - Publicación en el SICOES (Formulario 500)

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: CONTRATACIÓN DIRECTA DE BIENES Y SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Nota de solicitud de certificación presupuestaria y Autorización de proceso de inicio de proceso (adjunto documentos)	A.1.	Revisión de documentos adjuntos de la solicitud de proceso de contratación para la emisión de la Certificación Presupuestaria RPA	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.1	- Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)
A.2	- Certificación presupuestaria. - Formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (autorizado)	A.2	Ejecución del Proceso de Contratación Directa DA	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.2	Invitación a los potenciales proponentes
A.3	Invitación a los potenciales proponentes	A.3	Informe de Evaluación y Recomendación DA ENLACES ADMINISTRATIVOS	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.3	Notificación de Adjudicación al(los) potencial(es) proponente(s)
A.4	Notificación de Adjudicación al(los) potencial(es) proponente(s)	A.4	Revisión de documentos presentados por el adjudicado y elaboración de Orden de Compra/Servicio DA Elaboración de Informe legal y contrato DNJ	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.4	- Orden de Compra, Orden de Servicio o Contrato. - Publicación en el SICOES (Formulario 400) si corresponde - Memorándum de designación Responsable o Comisión de Recepción (carpeta de proceso)
A.5	- Orden de Compra, Orden de Servicio o Contrato. - Publicación en el SICOES (Formulario 400) si corresponde - Memorándum de designación Responsable o Comisión de Recepción (carpeta de proceso)	A.5	Recepción de bienes o servicios RESPONSABLE O COMISIÓN DE RECEPCIÓN (Cuando corresponda)	MANUAL PROCEDIMIENTO O CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.5	- Informe de conformidad/disconformidad (según corresponda) - Publicación en el SICOES (Formulario 500) si corresponde

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

INDICADOR (Relacionado al objetivo del Proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

14. Proceso: Gestión de Activos y Almacenes (P-204)

OBJETIVO	
Administrar los activos fijos y materiales de la Autoridad de Fiscalización del Juego para su asignación y dotación al personal y control respectivo de acuerdo a normativa vigente.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Dirección Nacional Administrativa Financiera Departamento Administrativo	Límites de entrada: Ingreso a la institución (activos fijos y materiales) Límites de salida: Disposición de acuerdo a norma.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Alta de Activos 2. Asignación de Activos y Devolución de Activos 3. Salvaguarda de Activos Fijos muebles e inmuebles 4. Disposición de bienes 5. Baja de bienes. 6. Ingreso y salida de bienes materiales de Almacenes	1. Activos Fijos ingresados al sistema VSIAF. 2. Activos Fijos asignados bajo responsabilidad y custodia de las y los servidores(as) públicos(as) o Consultor(es) de Línea 3. Activos Fijos protegidos contra daños, deterioro y riesgos por la pérdida del derecho propietario. 4. Bienes de la AJ en términos de arrendamiento, préstamo de uso o comodato, enajenación a título gratuito o a título oneroso y permuta. 5. Baja del o los activos correspondiente a la conclusión del proceso de conclusión con Contratos, Convenios y Actas de Entrega. 6. Gestión de bienes de consumo, materiales e insumos bajo la normativa.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: ALTA DE ACTIVOS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Informe de Conformidad Nota de remisión o entrega Factura	A.1.	Identificación, codificación y registro en el VSIAF. RESPONSABLE DE ACTIVOS FIJOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	A.1	Reporte de inventario de Activo incorporado
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: ASIGNACIÓN DE ACTIVOS Y DEVOLUCIÓN DE ACTIVOS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	1. Memorándum de designación o Contrato de Consultoría de Línea. 2. Memorándum de Agradecimiento, Nota de Aceptación de Renuncia o Resolución de Contrato. 3. Acta de Devolución de Activos Fijos R 0-331 (si corresponde)	A.1.	1) Elaboración del Acta de Asignación de activos fijos R-0330 2 y 3) Revisión y confirmación de la existencia y el estado de los bienes devueltos. DA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	A.1	• Suscripción del Acta de Asignación de activos fijos.R-0330.y asignación de Activos Fijos del VSIAF. • Suscripción del Acta de Devolución de Activos Fijos R 0-331 y devolución de Activos Fijos del VSIAF.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.2	Solicitud mediante correo electrónico al Jefe del Departamento Administrativo de cambio de custodio de un Activo Fijo.	A.2	Elaboración del Acta de Cambio de Custodio de Activos Fijos R-528 DA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	A.2	- Suscripción del Acta de Cambio de Custodio de Activos Fijos R-528 por el(los) servidor(es) público(s) o Consultor(es) de Línea que participan en la transferencia. - Acta de asignación de Activos Fijos del vSIAF.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: SALVAGUARDA DE ACTIVOS FIJOS MUEBLES E INMUEBLES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	- Solicitud de contratación de las Pólizas de Seguro - Solicitud de adquisición de SOAT	A.1	Contratación de seguros para la Autoridad de Fiscalización del Juego. DA DNAF DNJ Adquisición de SOAT DA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	A.1.	"Póliza de Seguro Multiriesgo" para equipos de computación, equipos de oficina, muebles e inmuebles etc. "Póliza de Seguro Vehículos" para los vehículos del parque automotor. "SOAT" para vehículos de la institución.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: DISPOSICIÓN DE BIENES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Informe Técnico detallado sobre los bienes sujetos a disposición temporal o definitiva, describiendo las características, código, descripción, ubicación y estado.	A.1.	Revisión y Aprobación del Informe Técnico DA DNAF DE Elaboración del Informe Legal (si corresponde) DNJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	A.1	- Resolución Ejecutiva de Disposición de Bienes. - Suscripción de Contrato o Convenio.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: BAJA DE BIENES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Informe Técnico detallado citando la causal de la baja según lo establecido en el Art. 235 del DS 0181.	A.1.	Revisión y aprobación de Informe DA DNAF DE Elaboración del Informe Legal (si corresponde) Resolución Administrativa Ejecutiva de Baja DNJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	A.1	- Nota al SENAPE informado sobre la baja de muebles, vehículos, maquinaria y equipo. - Informe a la Contraloría General del Estado sobre la baja de bienes de bienes ejecutados. - Resolución Administrativa Ejecutiva de Baja de Bienes.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

A.2 - Nota al SENAPE informado sobre la disposición de inmuebles, vehículos, maquinaria y equipo. - Informe a la Contraloría General del Estado sobre la disposición de bienes ejecutados. - Resolución Administrativa Ejecutiva de Baja	DE A.2. Remisión de documentación al Departamento Financiero para la baja contable Copia de antecedentes al Departamento Administrativo para la baja física. DNAF	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS A.2 - Baja Contable - Baja en el vSIAF
ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 6: INGRESO Y SALIDA DE BIENES MATERIALES DE ALMACENES	PROCEDIMIENTO
A.1 - Nota de remisión o entrega - Acta o Informe de Conformidad - Factura - Acta y Factura (Caja Chica)	A.1. Ingreso de materiales al almacén DA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS A.1 Formulario de ingreso de ítems del SISTEMA DE ALMACENES
A.2 Formulario de ingreso de Ítems del SISTEMA DE ALMACENES	A.2. Dotación de los materiales en almacén DA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS A.2 Reporte de Saldos de Almacén del SISTEMA DE ALMACENES
A.3 Formulario de Solicitud de Material	A.3. Salida de materiales de almacén DA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS A.3 Formulario de Solicitud de Material (con firma de conformidad de recepción del solicitante)

INDICADOR (Relacionado al objetivo del Proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

15. Proceso: Gestión de Información Inteligencia de Negocios (P-205)

OBJETIVO(S)	
- Responder las necesidades de gestión y sistematización de la información de la Autoridad de Fiscalización del Juego a través del diseño y desarrollo de reportes para la toma de decisiones - Diseñar y/o Desarrollar reportes operativos y ejecutivos para la toma de decisiones en la AJ. - Atender requerimientos y casos de soporte en los plazos establecidos, solicitados vía Mesa de Ayuda; relacionados a Sistemas de Inteligencia de Negocios. .	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Director Nacional de Informática y Telecomunicaciones	Límites de entrada: Solicitudes vía Mesa de Ayuda, POA, Tablero de Seguimiento BI. Límites de salida: Requerimientos o casos de soporte atendidos, Difusión de Mantenimiento de BI (DIF-MAN-BI), Reporte de Sistema de Inteligencia de Negocios diseñado o desarrollado.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Atención de requerimientos o casos de soporte relacionados al Sistema de Inteligencia de Negocios. 2. Determinación y planificación de requisitos para el desarrollo y/o mejora. 3. Diseño, desarrollo y/o mejoras o correcciones de reportes de solución a Sistemas de Inteligencia de Negocios. 4. Validación de reportes de Sistemas de Inteligencia de Negocios.	1. Requerimientos registrados o casos de soporte atendidos. 2. Reporte con Lista de Requerimientos (LR) y Especificación de Análisis y Diseño del Prototipo (EADP) 3. Reporte diseñado y validado mediante Documento de Validación (DV). 4. Reporte actualizado, Difusión de Mantenimiento de BI (DIF-MAN-BI).

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS O CASOS DE SOPORTE RELACIONADOS AL SISTEMA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Solicitud vía Mesa de Ayuda	A.1	PROFESIONAL DNIT Clasificación del requerimiento Para la atención del Soporte. Atención del caso de soporte.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE TI	A.1	- Solicitud de caso de soporte atendida - Tablero de Seguimiento BI actualizado. - Registro Formulario R-0229 de Solicitudes de Diseño/Desarrollo de MSBI (si corresponde)
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: DETERMINACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE REQUISITOS PARA EL DESARROLLO Y/O MEJORA		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	- Programa de Operación Anual (POA). - Tablero de Seguimiento BI actualizado (si corresponde) - Formulario de Solicitudes de Diseño/Desarrollo de MSBI (si corresponde)	A.1	PROFESIONAL DNIT Especificación de requerimientos para el desarrollo y/o mejora de la solución Sistemas de Inteligencia de Negocios.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	A.1	- Acta de reunión (si corresponde). - Lista de Requerimientos (LR) - Especificación de Análisis y Diseño del Prototipo (EADP) - Matriz de Bus de Datos (MBD) (si corresponde). - Tablero de Seguimiento BI actualizado.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: DISEÑO, DESARROLLO Y/O MEJORAS O CORRECCIONES DE MODULOS DE SOLUCIÓN BI		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Lista de Requerimientos (LR).	A.1	PROFESIONAL DNIT	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO DE	A.1	- Acta de reunión (si corresponde). - Actualizar (LR) (si corresponde), (EADP) o (MBD)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

 AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	
Versión 2		Código: AJ-MPP-24				Página 79 de 114	
- Especificación de Análisis y Diseño del Prototipo (EADP). - Matriz de Bus de Datos (MBD) (si corresponde). - Tablero de Seguimiento BI actualizado - Solicitudes de Diseño/Desarrollo de MSBI (si corresponde)		Diseño, Desarrollo y/o Mejoras o Correcciones de Módulos del Sistema de Inteligencia de Negocios.		INTELIGENCIA DE NEGOCIOS		- Modelo de Datos del (MD) (si corresponde) - Formulario de Pruebas Unitarias e Integrales para Solución BI (PUISBI) en Tablero de Seguimiento. - Formulario de Verificación de Diseño y Desarrollo de MSBI (FVDDBI). - Registro en Tablero de Seguimiento, la verificación y el diseño y desarrollo RVDD. - Formulario de difusión mantenimiento MSBI y Registrar en Tablero de Seguimiento. - Tablero de Seguimiento la Lista de Diseño y Desarrollo y/o Mejora de MSBI (LDDMI). - Módulo BI con código versionado al proyecto que corresponda	
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: VALIDACIÓN DE MODULOS DE BI		PROCEDIMIENTO		RESULTADOS	
A.1	- Lista de Requerimientos (LR). - Especificación de Análisis y Diseño del Prototipo (EADP). - Módulo BI con código versionado al proyecto que corresponda	A.1.	PROFESIONAL DNIT Validación de Módulos de Sistemas de Inteligencia de Negocios	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS		A.1	- Documento de Validación (DV) (en formato digital) - Documento de Validación, dentro del tablero de seguimiento (en formato digital) - Tablero de Seguimiento BI actualizado
INDICADOR (Relacionado al objetivo del proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES
AJ Departamento Fecha Visto Bueno Elaborado UPTILCC 25/03/2024 GMCM Verificado UPTILCC 26/03/2024 CFVV Aprobado DE 28/03/2024 MASV  Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total							

16. Proceso: Gestión de Archivo (P-206)

OBJETIVO	
Administrar la documentación del Archivo de la Autoridad de Fiscalización del Juego, para su consulta y disposición en el marco del acceso a la información y transparencia Institucional.	
RESPONSABLE DE PROCESO	LÍMITES
Dirección Nacional Administrativa Financiera Departamento Administrativo	Límite de entrada: Transferencia de documentos al Archivo Límite de salida: Custodia en el Archivo.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Transferencia al archivo intermedio 2. Empastado de documentos 3. Préstamo de documentación	1. Documentación organizada y clasificada en las áreas organizacionales de la AJ 2. Documentación concluida de gestiones pasadas de la AJ. 3. Servicios de préstamos de documentación únicamente a los servidores públicos de la AJ de acuerdo al sistema de archivo.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: TRANSFERENCIA AL ARCHIVO INTERMEDIO	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Circular adjunto cronograma derivado por conducto regular a Dirección Ejecutiva	A.1. Entrega de documentación para el archivo DIRECCIONES NACIONALES Y REGIONALES	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL	A.1	Nota con documentación de transferencia
A.2	Nota con documentación de transferencia	A.2. Revisión y validación de la documentación en base a Normativa Interna. RESPONSABLE DE ARCHIVO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL	A.2	Base de datos de Archivo Institucional AJAYU
A.3	Base de datos de Archivo Institucional AJAYU	A.3. Elaboración de nota dirigida a Dirección Ejecutiva detallando el Nº de cajas y Nº de documentos a transferir, adjunto el Acta de entrega de documentación R-0458 RESPONSABLE DE ARCHIVO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL	A.3	Nota y traslado de la documentación a Instalaciones del Archivo Intermedio
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: EMPASTADO DE DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Circular dirigida a las Direcciones y Jefaturas de la AJ, detallando el cronograma de entrega	A.1. Preparación de documentación para el empaste DIRECCIONES NACIONALES Y REGIONALES	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL	A.1	Acta de entrega de documentos para el empaste debidamente ordenados, clasificados, indizados y Foliados.
A.2	- Acta de entrega de documentos para el empaste debidamente ordenados, clasificados, indizados y Foliados. - Contrato suscrito con la Empresa	A.2. Supervisión y verificación de la documentación para la entrega a la empresa contratada COMISION DE RECEPCION	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL	A.2	Documentación empastada y codificada

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GCMC	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: PRÉSTAMO DE DOCUMENTACIÓN	PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS	
A.1	Ficha de préstamo y consulta documental	Búsqueda y entrega de documentación mediante la ficha de préstamo y consulta documental R-0543, previa firma de conformidad RESPONSABLE DE ARCHIVO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL	A.1	Ficha de préstamo documental firmado de entrega y devolución.

INDICADOR (Relacionado al objetivo del Proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

17. Proceso: Gestión de Infraestructura de TIC's (P-207)

OBJETIVO(S)	
1) Administrar, supervisar y brindar seguridad a la infraestructura de tecnológica de la Autoridad de Fiscalización del Juego para la continuidad de la operación de los sistemas y servicios de la AJ, por medio de implementación, mantenimiento y actualización paulatina de las herramientas y recursos tecnológicos.	
Responsable del Proceso	LIMITES
a) Departamento de Redes y Gestión de Información. (DRGI) b) Departamento de Desarrollo y Control de Calidad. (DDCC)	Límites de entrada: a) Recursos presupuestarios de la programación anual (Presupuesto). b) Infraestructura tecnológica disponible de la AJ. c) Solicitudes soporte técnico vía sistema de mesa de ayuda. Límites de salida: a) Casos de soporte y requerimiento atendidos. b) Monitoreo y seguimiento.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Administración de Servicios de Infraestructura	1. Continuidad y disponibilidad de funcionamiento de servicios y sistemas de la AJ.
2. Gestión de Usuarios y seguridad de accesos	2. Cuentas de usuarios, grupos y roles de acceso seguros a servicios y sistemas de la AJ.
3. Soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica	3. Casos de soporte de usuarios atendidos y equipamiento de infraestructura de tecnológica en correcto funcionamiento.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	Plan Anual de Operaciones (POA) y Presupuesto de la gestión.	Planificar y realizar las tareas de seguimiento, mantenimiento, registro, actualización e implementación de los servicios de Infraestructura: • Red de datos. • Servidores físicos. • Servidores virtuales. • Telefonía IP • Video Conferencia • Video Vigilancia • Sistema Eléctrico CPD • Sistema de Climatización CPD • Monitoreo de servicios de infraestructura. • Seguridad y Accesos físicos	MP DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA (MPAST)	• Infraestructura tecnológica administrada. • Plantilla de verificación de servicios (en formato digital) (R-0563) • Bitácora de Accesos al Data Center (R-0464). • Bitácora de accesos al Grupo electrógeno (R-0465). • Bitácora de encendido del Grupo electrógeno (R-0466). • Informes de mantenimiento preventivo y/o correctivo. • Informes técnicos de diagnósticos y funcionamiento. • Tablero de Aprovevisionamiento de recursos de infraestructura y comunicación (si corresponde)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

A.2	- Informes de mantenimiento preventivo y/o correctivo. - Informes técnicos de diagnósticos y funcionamiento.	A.2	Actualizar/elaborar el Plan de continuidad de TI en coordinación (si corresponde) con otras unidades organizacionales de la AJ DRGI - DDCC	MP DE CONTINUIDAD DE SERVICIOS TI (MPCST)	A.2	- Plan de continuidad de TI actualizado y aprobado. - Registro de Equipos de Contingencia (R-108) - Determinaciones de Tiempos Máximos de Interrupción (TMI) y Niveles de Criticidad (R-0436) - Registro de Pruebas del Plan de Continuidad (R-192) - Plan de continuidad de TI aprobado. - Ejecutar del Plan de Continuidad de TI. (Si corresponde)
A.3	Plan de Continuidad de TI aprobado.	A.3	Realizar informe técnico de Pruebas o ejecución del Plan de Continuidad. DRGI - DDCC - DNIT	PLAN DE CONTINUIDAD DE TI	A.3	Infraestructura tecnológica y servicios de infraestructura funcional y disponible para el funcionamiento de los servicios y sistemas de la AJ.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: GESTIÓN DE USUARIOS Y SEGURIDAD DE ACCESOS		PROCEDIMIENTOS	RESULTADOS	
A.1	Solicitudes de <u>Alta/Baja/Modificación</u> de cuentas de usuarios Vía Sistema de mesa de ayuda.	A.1	DRGI Realiza los procesos de registro y configuración inicial en los servicios de infraestructura para el alta, baja o modificación de la cuenta de usuarios y niveles de acceso de seguridad. DDCC Realiza los procesos de registro y configuración inicial en los sistemas AJ para el alta, baja o modificación de cuentas de usuarios	MP DE GESTIÓN DE USUARIOS (MPGU) MP PARA USO DE LA TELEFONÍA (MPUT)	A.1	- Cuentas de usuarios creados y/o actualizados y/o deshabilitados. - Difusión y/o comunicación de la gestión de cuentas de usuario de servicios de infraestructura (correo electrónico DRGI). - Difusión y/o comunicación de la gestión de cuentas de usuario de sistemas AJ (correo electrónico DDCC). - Solicitud atendida de mesa de ayuda.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN TICS		PROCEDIMIENTOS	RESULTADOS	
A.1	- Requerimientos técnicos de hardware y software. - Informes de análisis de estado de la infraestructura tecnológica.	A.1	Planificar la adquisición hardware y software para la siguiente gestión.	MP FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO	A.1	Anteproyecto de Plan Anual de Operaciones (POA) de la Dirección Nacional de Informática y Telecomunicaciones.
A.2	Plan Anual de Operaciones (POA) aprobado de la Dirección Nacional de Informática y Telecomunicaciones.	A.2	Solicitar la adquisición o contratación de bienes y servicios planificados y requeridos para la gestión.	MP CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS	A.2	- Bienes tecnológicos adquiridos - Servicios tecnológicos contratados. (Pasar a la A.4)
A.3	- Solicitud de soporte en TICS por mesa de ayuda. - Requerimiento de equipamiento de hardware o software.	A.3	DRGI: Asignar o atender las solicitudes de soporte por mesa de ayuda. DRGI o DDCC: Según corresponda, procesar o reasignar solicitudes de soporte. Y evaluar los requerimientos de hardware o software.	MP DE ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE (MPACSTI)	A.3	- Solicitud de soporte atendido a través de sistema de mesa de ayuda. (según corresponda) - Requerimiento de adquisición de hardware o software justificado.
A.4	Servicios tecnológicos contratados.	A.4	DRGI: Supervisar, realizar o ejecutar los mantenimientos preventivos o correctivos en la infraestructura de servicios	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE	A.4	Solicitud de mantenimiento atendido (según corresponda)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

- Requerimiento de adquisición de hardware o software justificado.

de TICs. Y programar o efectuar los requerimientos de hardware o software justificados según disponibilidad de presupuesto.

DDCC: Supervisar, realizar y/o ejecutar mantenimientos preventivos o correctivos en Sistemas AJ.

MANTENIMIENTO
EN TICs (MPMT)

- Informes de conformidad del servicio de mantenimiento realizado (según corresponda).

INDICADOR (Relacionado al objetivo del proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	26/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

18. Proceso: Gestión de Desarrollo de Sistemas (P-208)

OBJETIVO(S)	
a) Diseñar sistemas de información para el registro y consulta de toda la información generada por los servidores públicos de la AJ, utilizando herramientas de diseño y desarrollo. b) Desarrollar, mejoras y corregir errores en los sistemas de información actuales utilizando herramientas de diseño y desarrollo. c) Atender requerimientos y casos de soporte solicitados vía Mesa de Ayuda, referidos a los sistemas de información diseñados y desarrollados en la AJ.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Departamento de Desarrollo y Control de Calidad (DDCC)	Límites de entrada: POA, solicitudes vía mesa de ayuda asignadas de requerimiento y/o soporte, y tablero de seguimiento DDCC. Límites de salida: Solicitudes de requerimientos y/o soportes atendidos, documento de difusión (DIF-MAN o DIF-MN) y tablero de seguimiento DDCC actualizado.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Atención de requerimientos y casos de soporte técnico referidos a los sistemas de la AJ. 2. Diseño, desarrollo, validación y puesta en producción de módulos, workflows (flujos de trabajo) o componentes. 3. Atención a solicitudes de mejora o reporte de error en módulos, workflows (flujos de trabajo) o componentes.	1. Requerimientos y casos de soporte atendidos. 2. Módulos, workflows (flujos de trabajo) o componentes diseñados, desarrollados, validados y puestos en producción. 3. Módulos, workflows (flujo de trabajo) o componentes mejorados o con errores solucionados.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y CASOS DE SOPORTE TÉCNICO REFERIDOS A LOS SISTEMAS DE LA AJ	PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS	
A.1	Recepción del caso de soporte o requerimiento vía Mesa de ayuda.	A.1 Asignar el caso de soporte al personal correspondiente al DDCC.	MP DE ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE TI	A.1	1) Caso de soporte asignado 2) Tablero de seguimiento actualizado (para casos de requerimiento de mejora o reporte de error de sistema)
A.2	Caso de soporte asignado	A.2 Atender la Solicitud de caso de soporte.	MP DE ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE TI	A.2	Casos de soporte atendido
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: DISEÑO, DESARROLLO, VALIDACIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN DE MÓDULOS, WORKFLOWS (FLUJOS DE TRABAJO) O COMPONENTES	PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS	

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

A.1	1) Plan Operativo Anual (POA) 2) Tablero de seguimiento	A.1	Planificar el Diseño y desarrollo de módulos, workflows o componentes. (Sprint Planning). Determinar los Requerimientos de Diseño para módulos, workflows o componentes. (Product BackLog) DDCC	MP DE DESARROLLO DE SISTEMAS	A.1	1) Tablero de Seguimiento actualizado (TS-DDCC) 2) Plan de Diseño y Desarrollo (PLDD) 3) Lista de Requerimientos (LR)
A.2	1) Tablero de Seguimiento actualizado (TS-DDCC) 2) Plan de Diseño y Desarrollo (PLDD) 3) Lista de Requerimientos (LR)	A.2	Diseñar y desarrollar los módulos, workflows o componente(s), realizando las siguientes actividades: 1. Revisión de requisitos 2. Determinación de arquitectura 3. Modelado de datos 4. Diseño de componentes visuales 5. Pruebas unitarias e Integrales (Review: Verificación de Diseño y Desarrollo) Asimismo, elaborar los siguientes documentos, según corresponda: • Actas de Reunión (ACTA) • Formulario de Modelado de Datos (MD) • Especificación de Análisis y Diseño (EAD) actualizado • Pruebas Unitarias e Integrales (PUI) • Borrador Difusión de Módulo Nuevo (DIF-MN) • Borrador Manual de Usuario (MU) • Borrador Instrucciones de Uso (IU) • Lista de Requerimientos (LR) actualizado DDCC	MP DE DESARROLLO DE SISTEMAS	A.2	1) Tablero de Seguimiento (TS-DDCC) actualizado. 2) Lista de Requerimientos (LR) actualizado, si corresponde. 3) Módulo, componente o funcionalidad diseñada y desarrollada con código versionado al proyecto que corresponda.
A.3	1) Lista de Requerimientos (LR) 2) Módulo o componente o funcionalidad diseñada y desarrollada (producto).	A.3	Planificar y Elaborar el documento de validación de Requisitos y coordinar los usuarios del sistema. Realizar el procedimiento de validación con los usuarios del sistema. DDCC Usuarios correspondientes	MP DE VALIDACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO DE MÓDULOS, WORKFLOW O COMPONENTES	A.3	Documento de Validación de Requisitos (DVR).
A.4	Documento de Validación de Requisitos (DVR)	A.4	Elaborar la Solicitud de Puesta en producción. DDCC	MP DE PUESTA EN PRODUCCIÓN DE MÓDULOS.	A.4	1) Solicitud de Deploy (SD). 2) Requerimiento de recursos de infraestructura vía correo electrónico (si corresponde).

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA A.J., DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.5 1) Tablero de Seguimiento (TS-DDCC) actualizado 2) Solicitud de Deploy (SD) 3) Requerimiento de recursos de infraestructura vía correo electrónico (si corresponde).	A.5 Atender Solicitud de Deploy (SD) para puesta en Producción. DDCC Aprovisionamiento de recursos de infraestructura y comunicación (si corresponde) DRGI	WORKFLOW O COMPONENTES MP DE PUESTA EN PRODUCCIÓN DE MÓDULOS, WORKFLOW O COMPONENTES	A.5 1) Sistema(s) AJ actualizado(s)/Implementado(s). 2) Manual de Usuario (MU) nuevo/actualizado (usuario externo) o Instrucciones de Uso (IU) nuevo/actualizado (usuario interno), publicado en la intranet. 3) Difusión de Módulo Nuevo (DIF-MN) vía correo electrónico a usuarios correspondientes. 4) Tablero de Seguimiento (TS-DDCC) actualizado 5) Tablero de Aprovisionamiento de recursos de infraestructura y comunicación actualizado (DRGI - si corresponde).
ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE MEJORA O REPORTE DE ERROR EN MÓDULOS, WORKFLOWS (FLUJOS DE TRABAJO) O COMPONENTES.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1 1) Tablero de seguimiento (en caso de mejora o error de sistema) 2) Módulo, workflows (flujos de trabajo) o componentes existentes	A.1 Analizar, diseñar y desarrollar la solicitud de mejora o corrección de error. Asimismo, elaborar los siguientes documentos, según corresponda: • Lista de Requerimientos (LR) • Actas de Reunión (ACTA) • Formulario de Modelado de Datos (MD) • Pruebas Unitarias e Integrales (PUI) • Especificación de Análisis y Diseño (EAD) actualizado • Documento de Validación de Requisitos (DVR) DDCC	MP DE DESARROLLO DE SISTEMAS	A.1 1) Tablero de Seguimiento (TS-DDCC) actualizado 2) Lista de Requerimientos (LR) actualizado. 3) Módulo, componente o funcionalidad diseñada y desarrollada con código versionado al proyecto que corresponda
A.2 1) Lista de Requerimientos (LR) 2) Módulo o componente o funcionalidad diseñada y desarrollada (producto).	A.2 Planificar y Elaborar el documento de validación de Requisitos y coordinar los usuarios del sistema. Realizar el procedimiento de validación con los usuarios del sistema. DDCC Usuarios correspondientes	MP DE VALIDACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO DE MÓDULOS, WORKFLOW O COMPONENTES	A.2 Documento de Validación de Requisitos (DVR).
A.3 Documento de Validación de Requisitos (DVR)	A.3 Elaborar la solicitud de Puesta en producción. DDCC	MP DE PUESTA EN PRODUCCIÓN	A.3 1) Solicitud de Deploy (SD). 2) Requerimiento de recursos de infraestructura vía correo electrónico. (si corresponde)

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GCMC	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

 AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	
Versión 2		Código: AJ-MPP-24				Página 88 de 114	
1) Solicitud de Deploy (SD). 2) Requerimiento de recursos de infraestructura vía correo electrónico. (si corresponde)		A.4 Atender Solicitud de Deploy (SD) para puesta en Producción. DDCC Aprovisionamiento de recursos de infraestructura y comunicación. (si corresponde) DRGI		DE MÓDULOS, WORKFLOW O COMPONENTES MP DE PUESTA EN PRODUCCIÓN DE MÓDULOS, WORKFLOW O COMPONENTES		1) Mejoras o correcciones de error en Sistema(s) AJ Implementado(s). 2) Difusión de Mantenimiento (DIF-MAN) vía correo electrónico a usuarios correspondientes. 3) Manual de Usuario (MU) actualizado (usuario externo) o Instrucciones de Uso (IU) nuevo/actualizado (usuario interno), publicado en la intranet. 4) Tablero de Seguimiento (TS-DDCC) actualizado 5) Tablero de Aprovisionamiento de recursos de infraestructura y comunicación actualizado (DRGI - si corresponde).	
INDICADOR (Relacionado al objetivo del proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES
AJ		Elaborado	Verificado		Aprobado		
Departamento		UPTILCC	UPTILCC		DE		
Fecha		25/03/2024	26/03/2024		28/03/2024		
Visto Bueno		GCM	CFVV		MASV		

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

19. Proceso: Gestión de Auditoría Interna (P-301)

OBJETIVO(S)	
REALIZAR AUDITORÍAS INTERNAS EN EL MARCO DE LAS NORMAS DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL Y NORMATIVA VIGENTE EN LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO - AJ	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Unidad de Auditoría Interna	Límite de entrada: POA, Informe de Relevamiento. Límite de salida: Informe de Auditoría, Informe circunstanciado o nota administrativa
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1 Auditorías previstas en la Norma de Auditoría Gubernamental 2 Evaluación del Grado de Implantación de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría. 3 Relevamiento de Información.	1. Informe de Auditoría 2. Informe de Seguimiento 3.1 Informe de Relevamiento 3.2 Informe circunstanciado (si amerita) 3.3 Nota Administrativa (si amerita)

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: AUDITORÍAS PREVISTAS EN LA NORMA GUBERNAMENTAL	PROCEDI MIENTO	RESULTADOS	
A.1	- Plan Operativo Anual - Memorándum de asignación - Informe de relevamiento que recomienda la realización de una auditoría	Realiza la Planificación a través de: - Obtención y verificación de la documentación obtenida, relacionada al objeto de la auditoría. - Determinación del tamaño de la muestra (si corresponde) - Elaboración del Memorándum de planificación de Auditoría (incluye el Programa de Trabajo). UAI	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.1	Memorándum de Planificación de Auditoría
A.2	- Memorándum de Planificación de Auditoría - Planilla de pendientes (si corresponde)	Ejecución de la Auditoría a través de la: - Ejecución del Programa de Trabajo - Elaboración de los papeles de trabajo (de acuerdo a normativa aplicable y archivado en legajos de auditoría) UAI	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.2	- Papeles de Trabajo - Informe borrador elaborado por el auditor asignado
A.3	- Memorándum de Planificación de Auditoría, Papeles de Trabajo - Informe borrador del auditor asignado)	Realiza la Supervisión del trabajo de Auditoría a través de: Verificación del cumplimiento de la normativa aplicable a los papeles de trabajo	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.3	- Papeles de Trabajo supervisados - Planilla de pendientes, si corresponde (vuelve a A.2) - Acta de validación de resultados

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

		(marcas de auditoria, referencia, correferencia, objetivo, conclusión, rubrica) - Verificación del respaldo de las observaciones emitidas (suficiente, pertinente, competente). Trabajo que se evidencia a través de la rúbrica, marcas de supervisión y disposiciones según corresponda UAI		
A.4	- Papeles de Trabajo supervisados - Acta de comunicación de resultados	A.4 Comunicación de Resultados a través de: - Reunión para la lectura del Acta de comunicación de resultados. - Firma del Acta de Comunicación de resultados por parte del personal del área auditada UAI	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.4 - Acta de comunicación de resultados con los comentarios del área auditada, firmada. - Informe de Auditoría (remitido a la MAE, CGE y MEFP)

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: EVALUACIÓN DEL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS EN LOS INFORMES DE AUDITORÍA		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	Programa Operativo Anual	A.1	Planificación a través de: - Recopilación y verificación de los Formatos I y II - Elaboración del Programa de Trabajo UAI	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.1	Programa de Trabajo para el seguimiento
A.2	Programa de Trabajo para el seguimiento planillas de pendientes (según corresponde)	A.2	Ejecución del seguimiento a través de: - Ejecución del Programa para el seguimiento - Elaboración de los papeles de trabajo (de acuerdo a normativa aplicable y archivado en legajos de auditoría)	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.2	- Papeles de Trabajo - Informe borrador
A.3	- Papeles de trabajo - informe borrador del auditor asignado	A.3	Realiza la Supervisión del Trabajo para el seguimiento a través de la: Verificación del cumplimiento de la normativa aplicable a los papeles de trabajo (marcas de auditoría, referencia, correferencia, objetivo, conclusión, rubrica)	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.3	- Papeles de trabajo supervisados con rubrica o planillas de pendientes (según corresponde) (vuelve a A.2) - Acta de validación de resultados

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

 AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	
Versión 2		Código: AJ-MPP-24				Página 91 de 114	

			- Verificación del respaldo de las observaciones emitidas (suficiente, pertinente, competente). UAI				
A.4	- Papeles de trabajo supervisados - Acta de validación de resultados	A.4	Comunicación de Resultados a través de: - Reunión para la lectura del Acta de comunicación de resultados. - Firma del Acta de Comunicación de resultados por parte del personal del área auditada UAI	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.4	- Acta de comunicación de resultados con los comentarios del área examinada, firmada - Informe de Seguimiento (remitido a la MAE y MEFP)	

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS		
A.1	Instrucción de la Máxima Autoridad Ejecutiva, Contraloría General del Estado o Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	A.1	Solicitud de información y documentación a través de nota interna al área objeto de examen UAI	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.1	Recepción de Información y documentación.	
A.2	Información y documentación relacionadas al objeto del relevamiento.	A.2	- Evaluación de la documentación a fin de establecer principalmente la auditabilidad del objeto de análisis - Elaboración de los papeles de trabajo, debidamente supervisados UAI	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.2	- Papeles de Trabajo - Informe borrador	
A.3	- Papeles de Trabajo - Informe borrador	A.3	Comunicación de Resultados (solo en caso que el informe reporte hallazgos de control interno) Emisión de una nota administrativa o Informe circunstanciado, si corresponde. UAI	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA INTERNA	A.3	- Acta de comunicación de resultados con los comentarios del área auditada, firmada. (si corresponde). - Informe de relevamiento - Nota Administrativa (si corresponde) - Informe circunstanciado (si corresponde)	

INDICADOR (Relacionado al objetivo del proceso)	UNIDAD	FÓRMULA INDICADOR	META (Valor o Intervalo Planificado)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

20. Proceso: Gestión de Transparencia (P-302)

OBJETIVO(S)	
Procesar denuncias por posibles hechos de corrupción y las denuncias, quejas y reclamaciones por los servicios que presta o controla la entidad, así como gestionar las quejas o reclamaciones de los servidores públicos de la AJ por situaciones internas del funcionamiento y servicios que presta la entidad.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Unidad de Planificación, Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	Límites de entrada: 1) Denuncias sobre posibles hechos o actos de corrupción 2) Denuncias, quejas y/o reclamaciones por los servicios prestados / controlados por la AJ Límite de salida: 1) Informe Final respecto a posibles hechos o actos de corrupción – debida diligencia 2) Tratamiento de Denuncias, Quejas y Reclamaciones internas o por los servicios prestados y/o controlados por la AJ
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1 Atención y resolución de Denuncias, Quejas y Reclamaciones	1. Atención y resolución de Denuncias, Quejas y Reclamaciones

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	Denuncias (escritas, verbales y/o de oficio)	I. Denuncias sobre posibles hechos o Actos de Corrupción A.1 Recepción y admisión (o rechazo) de denuncias sobre posibles hechos o actos de corrupción DE UPTILCC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TRANSPARENCIA, GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	A.1 - Informe de admisión o rechazo de la denuncia - Planilla de registro de denuncias - Nota de remisión a la Unidad de Transparencia del MEFP (cuando corresponda)
A.2	- Informe de admisión de la denuncia - Nota de remisión a la Unidad de Transparencia del MEFP	A.2 Debida diligencia de denuncias sobre posibles hechos o actos de corrupción UT MEFP	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TRANSPARENCIA, GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	A.2 - Informe final emitido por el MEFP - Remisión de antecedentes a Sumariante (cuando corresponda)
A.3	- Informe final emitido por el MEFP - Matriz de Riesgos	A.3 Reunión a la Función de Cumplimiento AntiSoborno COMITÉ DE CALIDAD Y ÉTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TRANSPARENCIA, GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	A.3 - Matriz de Riesgos actualizada (cuando corresponda) - Acta del Comité de Calidad
A.4	Denuncias, quejas y/o reclamaciones (verbales, vía teléfono, correo electrónico y/o sistema AJAYU)	II. Atención de denuncias, quejas y reclamaciones por los servicios prestados y/o controlados por la AJ A.4 Gestión de denuncias, quejas y reclamaciones	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TRANSPARENCIA, GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	A.4 Según corresponda, resultados de la aplicación de los Manuales de Procedimiento de: - Atención de consultas verbales, telefónicas o por medios tecnológicos - Atención y tramitación de reclamaciones o denuncias

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

			UPTILCC DF		Tratamiento a reclamaciones a la prestación del servicio
A.5	Quejas y/o reclamaciones (notas, buzón de sugerencias o sitio web institucional)	A.5	III. Atención de quejas y reclamaciones a nivel interno Gestión de quejas y reclamaciones internas UPTILCC DIRECCIONES REGIONALES	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TRANSPARENCIA, GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	A.5 - Informe de atención de quejas o reclamaciones - Planilla de registro de quejas y reclamaciones

INDICADOR (Relacionado al objetivo del subproceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR *	META (Valor o Intervalo Planificado)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GCMC	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

DIRECCIONES REGIONALES

1. Proceso: Gestión Estratégica, Planificación y Desarrollo Institucional (P-101)

OBJETIVO(S)	
Asegurar que los objetivos se alcancen conforme la misión institucional a través de una gestión estratégica, planificación y desarrollo institucional eficaz	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Dirección Ejecutiva	Límite de entrada: Análisis del contexto y actualización de FODA Límite de salida: Informe de Revisión por la Dirección
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1 Evaluación y determinación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2 Formulación del Plan de Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto 3 Revisión y actualización del contexto de la organización y requisitos de partes interesadas 4 Determinación y valoración del riesgo y oportunidades 5 Seguimiento y medición	1. Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado por el MEFP 2. Plan de Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto remitido al MEFP 3. Satisfacción de usuarios y partes interesadas 4. Gestión de riesgos y oportunidades (acciones para abordar riesgos y oportunidades) 5. Seguimiento y medición del desempeño institucional y del sistema de gestión de calidad

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	• PEI vigente • Informes de seguimiento al POA • Formulario R-SGC-043 (anterior)	A.1	Análisis del contexto y actualización de FODA UPTILCC DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN ANTI SOBORNO	A.1	Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado
A.2	• PEI vigente • Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado	A.2	Elaboración del PEI UPTILCC	LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA FORMULACIÓN DE PLANES ESTRATÉGICOS EMITIDOS POR EL MEFP	A.2	PEI preliminar
A.3	PEI preliminar	A.3	Aprobación del PEI UPTILCC DE MEFP	LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA FORMULACIÓN DE PLANES ESTRATÉGICOS EMITIDOS POR EL MEFP	A.2	• Resolución Administrativa Ejecutiva de aprobación PEI aprobado por el MEFP
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	• PEI • POA vigente • Informes de seguimiento al POA	A.1	Análisis del contexto y actualización de FODA UPTILCC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN	A.1	Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

	Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 (anterior)	DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO	
A.2	- PEI - Nota del MEFP (Techo Presupuestario) - Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado - Formularios para la elaboración del POA y Presupuesto - Directrices de Formulación Presupuestaria	A.2 Formulación del POA y Anteproyecto de Presupuesto UPTILCC DNAF	 MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO	A.2 - POA - Anteproyecto de Presupuesto
A.3	- POA - Anteproyecto de Presupuesto	A.3 Aprobación del POA y Anteproyecto de Presupuesto UPTILCC DNAF DE	 MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO	A.3 - Resolución Administrativa Ejecutiva que aprueba POA y Anteproyecto de Presupuesto - Nota de envío de POA y Anteproyecto de Presupuesto al MEFP
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y REQUISITOS DE PARTES INTERESADAS		RESULTADOS
A.1	- Agenda del SGC - PEI y POA vigente - Informes de seguimiento al POA - Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 (anterior)	A.1 Análisis del contexto y actualización de FODA UPTILCC DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN ANTI SOBORNO	A.1 Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado
A.2	- Agenda del SGC - Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 actualizado - Formulario de Requisitos de Partes Interesadas R-SGC-044 (anterior)	A.2 Evaluación, análisis, verificación (validación) y actualización de los requisitos de partes interesadas UPTILCC DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN ANTI SOBORNO	A.2 Formulario de Requisitos de Partes Interesadas R-SGC-044 actualizado
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: DETERMINACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES		RESULTADOS
A.1	- PEI y POA vigente - Formulario de Análisis FODA R-SGC-043 vigente - Fichas de caracterización de proceso	A.1 Identificación, evaluación y determinación de riesgos y planes de acción para riesgos Identificación y determinación de planes de acción de oportunidades DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	 MP- GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	A.1 - Formulario R-SGC-039 Matriz de Riesgos - Formulario de Identificación de Oportunidades - Formulario Plan de Acción de Oportunidades

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GCMC	CFVV	MASV

A.2	Formulario R-SGC-039 Matriz de Riesgos	A.2	Revisión y reevaluación de riesgos DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MP- GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	A.2	- Formulario R-SGC-039 Matriz de Riesgos reevaluada - Formulario R-SGC-040 Plan de Implementación de Controles
A.3	- Formulario R-SGC-039 Matriz de Riesgos - Formulario R-SGC-040 Plan de Implementación de Controles - Formulario Plan de Acción de Oportunidades	A.3	Verificación de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades UPTILCC	MP- GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	A.3	- Formulario R-SGC-040 Plan de Implementación de Controles ajustado, si corresponde. - Formulario Plan de Acción de Oportunidades ajustado, si corresponde.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	POA	A.1.	I. Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario: POBLACION EN GENERAL Programación de las encuestas de satisfacción del usuario "Población en General". UPTILCC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO POBLACIÓN EN GENERAL	A.1.	Informe de planificación para la medición del grado de satisfacción del usuario: Población en General
A.2.	Informe de planificación para la medición del grado de satisfacción del usuario: Población en General.	A.2.	Aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario "Población en General" UPTILCC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO POBLACIÓN EN GENERAL	A.2.	Encuestas aplicadas en los formularios R-SGC-026 Formulario de medición del grado de satisfacción del usuario: Población en General
A.3.	Encuestas aplicadas y registradas en los formularios R-SGC-026 Formulario de medición del grado de satisfacción del usuario Población en General.	A.3.	Elaboración del Informe de la evaluación a la satisfacción del usuario: Población en General UPTILCC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO POBLACIÓN EN GENERAL	A.3.	Informe de la evaluación a la satisfacción del usuario: Población en General R-SGC-029
A.4.	POA	A.4.	II. Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario: ADMINISTRADO Aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario "Administrado" DIRECCIONES REGIONALES	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADMINISTRADO	A.4.	Encuestas registradas en los formularios R-SGC-007 de medición del grado de satisfacción del usuario: Administrado
A.5.	Encuestas registradas en los formularios R-SGC-007 Formulario de medición del grado de satisfacción del usuario "Administrado".	A.5.	Ejecución y/o Aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario "Administrado" DIRECCIONES REGIONALES	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADMINISTRADO	A.5.	Informe de la evaluación a la satisfacción del usuario: Administrado R-SGC-008
A.6.	Informes y reportes emitidos por la AJ en cumplimiento al Convenio AJ – VPT	A.6.	III. Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario: ESTADO Evaluaciones realizadas a la AJ VPT – MEFP	CONFORME PLAZOS, CONDICIONES Y FORMATOS EMITIDOS POR EL ORGANO RECTOR	A.6.	Acta de Reunión de Resultados de Evaluación al Convenio AJ – VPT
AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado	
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE	
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024	
Visto Bueno	GCMC		CFV		MASV	

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

		Nota: La medición de satisfacción del usuario Estado se refleja en las evaluaciones que el VPT - MEFP realiza a la institución conforme sus plazos, condiciones y formas		
A.7.	POA	IV. Medición y seguimiento al servicio - Control de calidad al cumplimiento al POA - Control de calidad al cumplimiento de procedimientos y normativa en la otorgación de derechos - Control de calidad al registro y digitalización de datos técnicos y legales en la otorgación de derechos - Control de calidad a procesos de control y fiscalización - Control interno realizado por las Direcciones Regionales - Control de calidad al cumplimiento de procedimientos y normativa en los procesos sancionadores - Control de calidad a los procesos de apoyo DNF DNJ DNAF UPTILCC DR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONTROLES DE CALIDAD	Informes de control de calidad a los procesos sustantivos - Informe de control de calidad al cumplimiento del POA - Informe de control de calidad al cumplimiento de procedimientos y normativa en la otorgación de derechos - Informe de control de calidad al registro y digitalización de datos técnicos y legales en la otorgación de derechos - Informe de control de calidad a procesos de control y fiscalización - Formularios R-630 Control interno de promociones empresariales, R-631 Control interno de autorizaciones de promociones empresariales, R-629 Control interno de proceso sancionador - Informe de control de calidad al cumplimiento de procedimientos y normativa en los procesos sancionadores - Informe de control de calidad a procesos de apoyo
A.8	POA	V. Medición y seguimiento de procesos Seguimiento a la ejecución del POA y presupuesto Seguimiento al cumplimiento de indicadores de gestión institucional Evaluación semestral o anual a la ejecución del POA DIRECCIONES NACIONALES, REGIONALES Y JEFATURAS NACIONALES	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL PEI, POA Y AL PRESUPUESTO	- Informe mensual de seguimiento a la ejecución del POA y presupuesto - Cuadro de seguimiento mensual a indicadores de gestión institucional - Informes de evaluación semestral o anual a la ejecución del POA
A.9	- Informe mensual de seguimiento a la ejecución del POA y presupuesto - Cuadro de seguimiento mensual a indicadores de gestión institucional - Informes de evaluación semestral o anual a la ejecución del POA	Consolidación de informes de: - Seguimiento a la ejecución del POA - Indicadores de gestión institucional - Evaluación semestral o anual a la ejecución del POA UPTILCC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL PEI, POA Y AL PRESUPUESTO	- Informe consolidado de seguimiento a la ejecución del POA, presupuesto e indicadores - Informe consolidado de evaluación semestral o anual a la ejecución del POA - Reportes o informes trimestrales de seguimiento y evaluación del POA para el MEFP.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

 AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA																													
Versión 2	Código: AJ-MPP-24				Página 98 de 114																													
A.10 - R-SGC-024 Agenda del SGC - R-SGC-016 Informe de auditoría interna e informes de auditorías de calidad de tercera parte - R-SGC-008 Informe de evaluación a la satisfacción del usuario Administrado - R-SGC-029 Informe de evaluación a la satisfacción del usuario Población en General - R-SGC-044 Requisitos de partes interesadas - R-SGC-012 Seguimiento de acciones correctivas - R-SGC-032 Seguimiento de correcciones y registro de acciones correctivas en el SIAJ - R-SGC-006 Informe de revisión por la Dirección (anterior) - R-SGC-010 Informe de clima organizacional - Informe de retroalimentación de públicos meta - Registros de evaluación del desempeño del servicio y procesos del SGC - Registros según el MP-600 Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades - PEI y POA vigentes - Presupuesto vigente y evaluación de desempeño de proveedores externos - Informe de gestión de ética - Informe sobre el desempeño del sistema anti soborno	A.10Medición y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Anti Soborno DE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	A.10Informe de Revisión por la Dirección R-SGC-006																															
<table><thead><tr><th>INDICADOR (Relacionado al objetivo del subproceso)</th><th>UNIDAD</th><th>FORMULA INDICADOR</th><th>META (Valor o Intervalo Planificado)</th><th>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</th><th>FRECUENCIA DE ANALISIS</th><th>REGISTRO</th><th>RESPONSABLES</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>							INDICADOR (Relacionado al objetivo del subproceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (Valor o Intervalo Planificado)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES																				
INDICADOR (Relacionado al objetivo del subproceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (Valor o Intervalo Planificado)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES																											
<table><tr><td>AJ</td><td>Elaborado</td><td></td><td>Verificado</td><td></td><td></td><td>Aprobado</td></tr><tr><td>Departamento</td><td>UPTILCC</td><td></td><td>UPTILCC</td><td></td><td></td><td>DE</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>25/03/2024</td><td></td><td>26/03/2024</td><td></td><td></td><td>28/03/2024</td></tr><tr><td>Visto Bueno</td><td>GMCM</td><td></td><td>CFVV</td><td></td><td></td><td>MASV</td></tr></table> Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total							AJ	Elaborado		Verificado			Aprobado	Departamento	UPTILCC		UPTILCC			DE	Fecha	25/03/2024		26/03/2024			28/03/2024	Visto Bueno	GMCM		CFVV			MASV
AJ	Elaborado		Verificado			Aprobado																												
Departamento	UPTILCC		UPTILCC			DE																												
Fecha	25/03/2024		26/03/2024			28/03/2024																												
Visto Bueno	GMCM		CFVV			MASV																												

2. Proceso: Gestión de la Otorgación, Renovación, Modificación, Ampliación y Conclusión de Derechos Direcciones Regionales (P-112)

OBJETIVO(S)	
Gestionar los trámites relacionados con el procedimiento para la atención de solicitudes de otorgación, renovación, modificación, ampliación, inclusión, exclusión y conclusión de derechos.	
RESPONSABLES DEL PROCESO	LÍMITES
- Dirección Regional La Paz - Dirección Regional Cochabamba - Dirección Regional Santa Cruz	Límite de entrada: • Nota o memorial de solicitud • Solicitud vía Sistema PAJEL Límite de salida: • Diligencia de Notificación del Acto Administrativo • Diligencia de Notificación con Credencial de Acceso a la plataforma AJ en Línea.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Autorización de promociones empresariales (forma presencial y plataforma PAJEL); Solicitud de Aclaración y/o Complementación de RAA, RAR, RAM, RARAM; Solicitud de desistimiento y/o renuncia; y Solicitud de ampliaciones y modificaciones de promociones empresariales (forma presencial y plataforma PAJEL); e inclusión y/o exclusión. 2. Otorgación de credenciales para el acceso a de la plataforma AJ en Línea	1. Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo de Promociones Empresariales. Auto de Aclaración y/o Complementación. Auto de Aceptación o Rechazo de Renuncia a PE, Proveído de Aceptación o Rechazo a desistimiento a PE. Resoluciones Administrativas de Ampliación y/o Modificación (aceptación y/o rechazo) Proveído de Inclusión y/o Exclusión (aceptación y/o rechazo). 2. Otorgación de credenciales para acceso a la plataforma AJ en línea.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1 : OTORGACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE PROMOCIONES EMPRESARIALES	PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS	
A.1.	• Solicitud del administrado (nota y/o memorial - Sistema PAJEL).	A.1. Verificación de la documentación legal del solicitante y registro de la documentación en el SIAJ. Resolución Administrativa de Rechazo in limine cuando no se cumple los requisitos. DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES.	A.1.	• Remisión de la solicitud del administrado al DFC • Resolución Administrativa de Rechazo in Limine A.4
A.2.	• Remisión de la solicitud del administrado al DFC	A.2. Evaluación técnica y registro del proyecto de desarrollo de promoción empresarial y respaldos en el SIAJ. DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES.	A.2.	• Informe técnico.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

A.3.	Informe técnico.	A.3.	Elaboración del informe legal y emisión de la Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo de Promoción Empresarial. Elaboración nota de remisión al SIN (cuando corresponda) DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES.	A.3.	- Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo (Según corresponda). - Nota de remisión al SIN (según corresponda)
A.4.	- Resolución Administrativa de Rechazo In Limine. - Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo. - Nota de remisión al SIN	A.4.	Notificación del Acto Administrativo respectivo. Presentación de nota al SIN (según corresponda) DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES.	A.4.	- Diligencia de notificación. A.8 - Nota al SIN presentada (según corresponda)
A.5.	Nota o memorial de solicitud de desistimiento o renuncia. (nota y/o memorial - Sistema PAJEL).	A.5.	Elaboración del proveído de aceptación o rechazo (en caso de desistimiento) DJ Elaboración de Informe técnico (en caso de renuncia). DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES.	A.5.	- Proveído de aceptación o rechazo de desistimiento. A.7 - Informe técnico
A.6.	Informe técnico	A.6.	Elaboración del Auto de aceptación o rechazo de renuncia. DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES.	A.6.	Auto de Aceptación o Rechazo de renuncia.
A.7.	- Auto de aceptación o rechazo de renuncia - Proveído de aceptación o rechazo del desistimiento	A.7.	Notificación al solicitante DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.7.	Diligencia de notificación.
A.8.	Solicitud del Administrado de aclaración, complementación y/o enmienda a RAA, RAR, RAM, RARAM.	A.8.	Elaboración del Auto de Aclaración, Complementación y/o Enmienda DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES.	A.8.	Auto de Aclaración, Complementación y/o Enmienda
A.9.	Auto de aclaración, complementación y/o enmienda	A.9.	Notificación al administrado	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA	A.9.	Diligencia de notificación.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

			DJ	NOTIFICACIONES		
A.10.	- Solicitud de modificación y/o ampliación (nota, memorial o Sistema PAJEL). - Solicitud de inclusión y/o exclusión.	A.10.	Elaborar Informe técnico Elaborar proveído de autorización o rechazo de la Inclusión y/o Exclusión. DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.10.	- Informe técnico. - Proveído de autorización o rechazo de la Inclusión y/o Exclusión. A.12
A.11.	Informe técnico	A.11.	Elaboración del informe legal y emisión de la Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo de Modificación y/o Ampliación. DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.11.	Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo de la Modificación y/o Ampliación.
A.12.	- Resolución Administrativa de Autorización o Rechazo de la Modificación y/o Ampliación. - proveído se autorización o rechazo de la Inclusión y/o Exclusión.	A.12.	Notificación al solicitante DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOTIFICACIONES	A.12.	Diligencia de notificación.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO: 2 OTORGACIÓN DE CREDENCIALES PARA ACCESO A LA PLATAFORMA AJ EN LÍNEA		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1.	Solicitud de credencial vía web	A.1.	Evaluación legal de la solicitud, asociación y registro en sistema, determinación de otorgación o rechazo de credencial. DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.1.	Certificado de Otorgación de Credencial de Acceso a la plataforma AJ en Línea.
A.2.	Certificado de Otorgación de Credencial de Acceso a la plataforma AJ en Línea.	A.2.	Notificación al solicitante DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.2.	Diligencia de notificación.

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES
AJ	Elaborado			Verificado			
Departamento	UPTILCC			UPTILCC			Aprobado DE
Fecha	25/03/2024			26/03/2024			28/03/2024
Visto Bueno	GMCM			CFV			MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total



3. Proceso: Gestión de la Aplicación de Instrumentos de Control al Cumplimiento de la Regulación (P-113)

OBJETIVO(S)	
Realizar Controles Detectivos, Controles Operativos y Fiscalizaciones a las actividades de juegos de azar, sorteos y promociones empresariales, de acuerdo con las metas establecidos en el Plan de Operaciones Anual POA de cada gestión, llevado a cabo por los y las Servidores (as) Públicos (as) de las Direcciones Regionales.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Direcciones Regionales	Límite de entrada: Programación de la actividad Límite de salida: Emisión del Informe final
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
6 CONTROL DETECTIVO DE PROMOCIONES EMPRESARIALES NO AUTORIZADAS	4. Detectar promociones empresariales no autorizadas
7 CONTROL DETECTIVO DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES	5. Detectar lugares de juego ilegales
8 CONTROL OPERATIVO A PROMOCIONES EMPRESARIALES AUTORIZADAS	6. Controlar el adecuado desarrollo de P.E. autorizadas
9 CONTROL OPERATIVO A OPERADORES DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEO.	7. Controlar el adecuado desarrollo de actividades en lugares de juego autorizados
10 FISCALIZACIÓN A PROMOCIONES EMPRESARIALES	8. Fiscalizar el cumplimiento de la norma, de P.E. autorizadas que hubiesen concluido

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: CONTROL DETECTIVO DE PROMOCIONES EMPRESARIALES NO AUTORIZADAS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	- POA - Denuncia (web, teléfono, personal u otro, cuando corresponda)	A.1	Realizar la Programación de los Controles Detectivos a Promociones Empresariales a través formularios (R-0057 y R-0058).	MANUAL PROCEDIMIENTO DE DETECTIVOS PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.1	- Informe mensual de programación, puesta en conocimiento de la Dirección Nacional de Fiscalización. - Memorándum de asignación.
A.2	- Informe mensual de programación, puesta en conocimiento de la Dirección Nacional de Fiscalización. - Memorándum de asignación.	A.2	Realizar el relevamiento de información y/o ejecución del control detectivo (cuando corresponda)	MANUAL PROCEDIMIENTO DE DETECTIVOS PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.2	- Planilla de Relevamiento de Promociones Empresariales (R-0059 y R-0194). - Informe técnico de control detectivo (cuando corresponda).
A.3	- Planilla de Relevamiento de Promociones Empresariales (R-0059 y R-0194). - Informe técnico de control detectivo (cuando corresponda).	A.3	Elaboración del informe consolidado de controles detectivos.	MANUAL PROCEDIMIENTO DE DETECTIVOS PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.3	Informe consolidado de controles detectivos.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: CONTROL DETECTIVO DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.1	- POA - Denuncia (web, teléfono, personal u otro, cuando corresponda)	A.1	Realizar la Programación de Controles Detectivos de Lugares de Juego Ilegales a través del formulario (R-0063)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DETECTIVOS DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES	A.1	- Informe mensual de programación, puesta en conocimiento de la Dirección Nacional de Fiscalización. - Memorándum de asignación.
A.2	- Informe mensual de programación, puesta en conocimiento de la Dirección Nacional de Fiscalización. - Memorándum de asignación.	A.2	Realizar relevamiento de información	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DETECTIVOS DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES	A.2	Planilla(s) de Relevamiento de Información. (R-0064)
A.3	Planilla(s) de Relevamiento de Información (R-0064)	A.3	Emisión del informe mensual de relevamiento, intervención y decomiso preventivo de máquinas de juego o medios de juego ilegales.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DETECTIVOS DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES	A.3	Informe mensual de relevamiento, intervención y decomiso preventivo de máquinas de juego o medios de juego ilegales.
A.4	- Memorándum de asignación (de la A.1) - Informe Relevamiento de Información (cuando corresponda) - Otra información sobre lugares de juego ilegales: denuncias por teléfono, personal u otros (cuando corresponda)	A.4	Intervención al lugar de juego ilegal y decomiso preventivo de máquinas de juego o medios de juego y sangrado de máquinas (cuando corresponda). El Personal asignado debe llenar Acta de Decomiso Preventivo - JLAS, Formulario de Inventario, Acta de Clausura Temporal (*), (*) cuando corresponda. Emisión de Informe de intervención al lugar de juego ilegal. Deposito del dinero (cuando corresponda)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DETECTIVOS DE LUGARES DE JUEGOS ILEGALES.	A.4	- Informe de intervención al lugar de juego ilegal, remitido a Dirección Ejecutiva con toda la documentación de respaldo. - Remisión de la boleta de depósito (cuando corresponda)
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: CONTROL OPERATIVO A PROMOCIONES EMPRESARIALES AUTORIZADAS		PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	- POA - Información del SIAJ.	A.1	Realizar la programación de los controles operativos a través del formulario (R-0069)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROLES OPERATIVOS PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.1	- Informe mensual de programación, puesta en conocimiento de la Dirección Nacional de Fiscalización. - Memorándum de asignación.

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GCMC	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ. prohibida su reproducción parcial o total

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AS, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.2	- Informe mensual de programación, puesta en conocimiento de la Dirección Nacional de Fiscalización. - Memorándum de asignación.	A.2	Realización del control operativo: - Al desarrollo de la promoción empresarial - Al sorteo, evento de azar y/o entrega de premios Llenado del acta correspondiente o formulario de observaciones (si corresponde)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROLES OPERATIVOS PROMOCIONES EMPRESARIALES	A	A.2	Informe de Control Operativo (con o sin determinación de infracciones). Nota: Cuando se determinen infracciones, se derivará el informe al Departamento Jurídico
A.3	Informe de Control Operativo (con o sin determinación de infracciones).	A.3	Elaboración del informe consolidado de controles operativos.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROLES OPERATIVOS PROMOCIONES EMPRESARIALES	A	A.3	Informe Consolidado de Controles Operativos.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: CONTROL OPERATIVO A OPERADORES DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEO.				PROCEDIMIENTO	
A.1	POA	A.1	Realizar la Programación de Controles Operativos a operadores de juegos de azar y sorteos a través de formularios (R-0072 y R-0076 y R-0079).	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL CONTROL A SALONES DE JUEGO		A.1	- Informe mensual de programación, puesta en conocimiento de la Dirección Nacional de Fiscalización. - Memorándum de asignación.
A.2	- Informe mensual de programación, puesta en conocimiento de la Dirección Nacional de Fiscalización - Memorándum de asignación.	A.2	Realización del control operativo de acuerdo a: Control de salones de juego, Control de la infraestructura, instalaciones y sistemas de video Control a las operaciones del salón de juegos o casino, Control de punto fijo Control a sistemas, máquinas y medios de juego, control de cierre, conteo y liquidación de mesas de juego Con el Llenado de Acta(s) y/o formularios (según corresponda).	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL CONTROL A SALONES DE JUEGO MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL A SISTEMAS, MÁQUINAS Y MEDIOS DE JUEGO MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CIERRE, CONTEO Y LIQUIDACIÓN DE MESAS DE JUEGO.		A.2	Informe de control operativo.
AJ	Elaborado	Verificado		Aprobado			
Departamento	UPTILCC	UPTILCC		DE			
Fecha	25/03/2024	26/03/2024		28/03/2024			
Visto Bueno	GMCM	CFVV		MASV			

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: FISCALIZACIÓN A PROMOCIONES EMPRESARIALES		LIQUIDACIÓN DE MESAS DE JUEGO.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	
A.1	- POA - Ordenes de fiscalización vía SIAJ	A.1	Asignación de ordenes de fiscalización vía SIAJ Realizar la Programación de las fiscalizaciones a través del formulario (R-0086) DFC		MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA FISCALIZACIÓN A PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.1	- Memorándum de asignación. - Orden(es) de fiscalización remitida al Departamento Jurídico para notificación. - Formulario de Requerimiento (Fiscalización – PE) cuando corresponda.
A.2	- Memorándum de asignación. - Orden(es) de fiscalización (notificada) - Formulario de Requerimiento (Fiscalización – PE) cuando corresponda. - Expediente de la promoción empresarial.	A.2	Realización de la fiscalización: - Elaboración del Plan de Fiscalización - Papeles de trabajo por fase: - Verificación del cumplimiento de la Promoción Empresarial. - Verificación del cumplimiento de Fechas y Plazos. - Verificación de la Caducidad y comunicación de premios transferidos a LONABOL (cuando corresponda) - Verificación del Registro de Almacenes, Conservación, Destrucción y Disposición de medios de acceso a los premios (cuando corresponda). DFC		MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ELABORACION DE PAPELES DE TRABAJO MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA FISCALIZACIÓN A PROMOCIONES EMPRESARIALES MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA MUESTREO EN PROCESOS DE FISCALIZACIÓN A PROMOCIONES EMPRESARIALES	A.2	Informe de Fiscalización y Auto para archivo de obrados (cuando corresponda) o Informe de Fiscalización (con recomendación de inicio de procesos sancionador), ambos remitidos al Departamento Jurídico para notificación del Auto o para inicio de proceso sancionador, según corresponda.

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

4. Proceso: Gestión de la Atención de Consultas, Resolución de Reclamaciones o Denuncias (P-114)

OBJETIVO(S)	
Gestionar los trámites relacionados con la atención de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos a efecto de absolver dudas respecto a las funciones y atribuciones de la AJ, aplicación de la normativa y con la atención de reclamaciones o denuncias presentadas por los usuarios o consumidores que participan en promociones empresariales.	
RESPONSABLES DEL PROCESO	LÍMITES
- Dirección Regional La Paz - Dirección Regional Cochabamba - Dirección Regional Santa Cruz	Límite de entrada: - Consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos. - Nota o memorial - Formulario de Reclamación o Denuncia Límite de salida: - Formulario de atención a Consultas e Informe consolidado para su remisión a DNF - Informe consolidado para remisión a DNJ - Diligencia de Notificación
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
- Atención de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos. - Resolución de reclamaciones o denuncias.	- Atención de consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos. - Resolución Administrativa de Reclamación o Denuncia

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: ATENCIÓN DE CONSULTAS PRESENCIALES, TELEFÓNICAS O POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1.	consultas presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos.	A.1. Recepción y atención de la consulta. DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS PRESENCIALES, TELEFONICAS O POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.	A.1. - Formulario de atención a Consultas. - Informe mensual de atención de Consultas, remitido a la DNF.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES O DENUNCIAS	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1.	- Reclamación escrita, verbal, vía telefónica o web - Formulario de presentación de reclamación. - Memorial o nota subsanando lo observado.	A.1. Evaluación legal para la Admisión o Rechazo según corresponda.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	A.1. Auto de Admisión o desestimación o Rechazo (cuando corresponda)
AJ	Elaborado	Verificado		Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC		DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024		28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV		MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

A.2.	Auto de Admisión o desestimación o Rechazo (cuando corresponda)	A.2.	DJ Notificación al denunciado con Auto de admisión o rechazo (según corresponda)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.2.	Diligencia de notificación
A.3.	Auto de admisión notificado	A.3.	Audiencia de conciliación DIRECTOR(A) REGIONAL Notificación en audiencia DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMACIONES	A.3.	- Acta de Audiencia. - Diligencia de notificación.
A.4.	- Acta de Audiencia (cuando se apertura el termino de prueba) - Alegaciones de descargo.	A.4.	Evaluación técnica de descargos, elabora informe (según corresponda) DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMACIONES	A.4.	Informe técnico.
A.5.	Informe técnico	A.5.	Evaluación técnica de descargos o evaluación legal para la prórroga (cuando corresponda) DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMACIONES	A.5.	- Informe Legal. - Resolución de Reclamación (cuando corresponda). - Auto de prórroga (cuando corresponda).
A.6.	Resolución administrativa de Reclamación (cuando corresponda).	A.6.	Notificación de Auto o Resolución. DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.6.	Diligencia de notificación
A.7.	Nota o memorial de constancia de cumplimiento de Acta de conciliación o de la Resolución.	A.7.	Emisión del Auto de conclusión o informe de incumplimiento (cuando corresponda) DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMACIONES	A.7.	- Informe legal. - Auto de conclusión.
A.8.	Auto de conclusión	A.8.	Notificación con el Auto de conclusión DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMACIONES	A.8.	- Diligencia de Notificación. - Remisión al Departamento de Fiscalización y Control (cuando corresponda)

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

5. Proceso: Gestión de la Sanción a las Contravenciones, Cobro Administrativo y Coactivo Judicial y Patrocinio de Procesos (P-115)

OBJETIVO(S)	
Gestionar los trámites relacionados con el procedimiento establecido para las sanciones emergentes o derivados de controles y/o fiscalizaciones ejecutadas por la Autoridad de Fiscalización del Juego.	
RESPONSABLES DEL PROCESO	LÍMITES
- Dirección Regional La Paz - Dirección Regional Cochabamba - Dirección Regional Santa Cruz	Límite de entrada: • Informes técnicos • Informe de remisión Límite de salida: • Informe de remisión de expediente • Diligencia de notificación y Auto de aceptación de retiro de demanda. • Memoriales de diligencias e Informe de patrocinio de procesos judiciales
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Proceso sancionador como resultado de controles detectivos, controles operativos y fiscalizaciones. 2. Cobro coactivo en sede administrativa y judicial 3. Patrocinio de procesos judiciales	1. Resolución Sancionatoria 2. Nota retención de fondos 3. Memorial de demanda 4. Memorial de denuncia

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: PROCESO SANCIONADOR COMO RESULTADO DE CONTROLES DETECTIVOS, CONTROLES OPERATIVOS Y FISCALIZACIONES.	PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS	
A.1	• Informes técnicos • Informe de control detectivo. • Informe de control operativo. • Informe de fiscalización ○ Actas de decomiso preventivo – JLAS, cuando corresponda ○ Formulario de inventario cuando corresponda ○ Otros respaldos (según sea pertinente)	A.1. Elaboración del Auto de Apertura de Proceso Administrativo (AAPA) Elaboración de nota de retención ASFI Elaboración de Auto de complementación y/o aclaración (según corresponda) DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR EN APLICACIÓN DEL D.S. N° 2174	A.1	• Auto de Apertura de Proceso Administrativo (AAPA). • Auto de complementación y/o aclaración (según corresponda)
A.2	• Auto de Apertura de Proceso Administrativo (AAPA) o el Auto de complementación y/o aclaración (según corresponda) aprobado	A.2 Notificación: Auto de Apertura de Proceso Administrativo (AAPA) o el Auto de complementación y/o aclaración DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.2	• Diligencia de notificación

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

A.3	- Nota o memorial de descargos del administrado y adjuntos. - Expediente del proceso	A.3	Evaluación técnica de descargos DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR EN APLICACIÓN DEL D.S. Nº 2174	A.3	Informe Técnico o Informe Complementario.
A.4	- Informe Técnico o Informe Complementario. - Expediente del proceso	A.4	Elaboración de informe legal y emisión de Resolución Sancionatoria o Auto de prórroga (según corresponda) DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR EN APLICACIÓN DEL D.S. Nº 2174	A.4	- Informe legal - Resolución Sancionatoria - Auto de prórroga (según corresponda)
A.5	- Resolución Sancionatoria - Auto de prórroga (según corresponda)	A.5	Notificación DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.5	Diligencia de notificación
A.6	Resolución Sancionatoria	A.6	Elaboración del Informe de cierre o Auto de Firmeza Administrativa y Auto de Conminatoria o Auto de Conclusión (según sea pertinente) DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR EN APLICACIÓN DEL D.S. Nº 2174	A.6	- Auto de Firmeza Administrativa y Auto de Conminatoria o Auto de Conclusión (según sea pertinente) - Informe de cierre (según sea pertinente)
A.7	- Auto de Firmeza Administrativa y Auto de Conminatoria - Auto de Conclusión	A.7	Notificación del Auto de Firmeza Administrativa y Auto de Conminatoria o Auto de Conclusión DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIONES	A.7	Diligencia de notificación
A.8	Diligencia de notificación con Auto de Firmeza Administrativa y Auto de Conminatoria	A.8	Elaboración de informe de remisión para cobro por la vía coactiva DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL	A.8	Informe de remisión para cobro por la vía coactiva

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: COBRO COACTIVO ADMINISTRATIVO O JUDICIAL		PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS	
A.1	• Informe de remisión para cobro por la vía coactiva	A.1.	Elaboración de nota de solicitud de retención de fondos a la ASFI y registro DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL	A.1	• Nota de Solicitud de Retención de Fondos enviada
A.2	• Nota de Solicitud de Retención de Fondos enviada	A.2.	Elaboración de informe y Auto de Clausura o informe de imposibilidad de clausura Memorando de asignación para la clausura DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL	A.2	• Informe y Auto de Clausura • Informe de imposibilidad de clausura A.4 • Memorando de asignación para la clausura
A.3.	• Auto de Clausura	A.3.	Notificación de Auto de Clausura Ejecución de la Clausura DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL	A.3.	• Diligencia de notificación • Precinto y Acta de Clausura
A.4.	• Informe de imposibilidad de clausura • Diligencia de Notificación • Precinto y Acta de Clausura	A.4.	Elaboración de la demanda de ejecución de cobro coactivo DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL	A.4.	• Demanda de ejecución de cobro coactivo.
A.5	• Sentencia o Pliego de Cargo	A.5.	Ejecución de la Sentencia o Pliego de Cargo DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL	A.5	• Boleta de Deposito, Transferencia de fondos, Plan de Pagos Concluido.
A.6	• Boleta de Depósito, Transferencia de fondos, Plan de Pagos Concluido.	A.6.	Elaboración del Informe y Auto de Conclusión Elaboración de memorial de retiro de demanda (según corresponda)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COBRO EN SEDE	A.6	• Auto de Conclusión • Memorial de retiro de demanda (según corresponda) • Nota de Solicitud de Levantamiento de Fondos enviada

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."

 AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	
Versión 2		Código: AJ-MPP-24				Página 111 de 114	

			Elaboración de nota de solicitud de levantamiento de fondos a la ASFI y registro DJ	ADMINISTRATI VA Y JUDICIAL		
A.7.	- Auto de Conclusión - Memorial de retiro de demanda (según corresponda)	A.7.	Notificación al administrado DJ Presentación de Memorial de retiro de demanda (según corresponda) DJ	MANUAL DE PROCEDIMIENT O PARA NOTIFICACION ES DEL PROCESO SANCIONADOR	A.7.	- Diligencia de notificación - Auto de Aceptación de Retiro de Demanda.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: PATROCINIO DE PROCESOS JUDICIALES		PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS	
A.1	- Informe de verificación de un hecho ilícito, o pretensión a demandar - Notificación de la demanda, denuncia u otros que corresponda	A.1.	Elaboración de demanda, denuncia u otro que corresponda Elaboración de la respuesta a la demanda, denuncia u otro Registro en la base de datos de RTTIS DJ	LEYES VIGENTES	A.1	- Memorial de demanda, denuncia u otro que corresponda - Memorial de respuesta a la demanda, denuncia u otro - Datos registrados en el SIAJ - RTTIS
A.2	- Memorial de demanda, denuncia u otro que corresponda presentado - Memorial de respuesta a la demanda, denuncia u otro presentado	A.2.	Presentación de memorial DJ	LEYES VIGENTES	A.2	Memorial presentado
A.3	Memorial presentado	A.3.	Patrocinio del proceso judicial DJ	LEYES VIGENTES	A.3	- Memoriales y diligencias - Informe de patrocinio de los procesos judiciales

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado		Verificado		Aprobado	
Departamento	UPTILCC		UPTILCC		DE	
Fecha	25/03/2024		26/03/2024		28/03/2024	
Visto Bueno	GMCM		CFVV		MASV	

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

6. Proceso: Gestión de la Información Sistematizada de la Autoridad de Fiscalización del Juego (P-116)

OBJETIVO(S)	
Controlar la información que se encuentra inserta en los sistemas de información diseñados y desarrollados por la Autoridad de Fiscalización del Juego, para que esta sea confiable y fidedigna	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
- Dirección Regional La Paz - Dirección Regional Cochabamba - Dirección Regional Santa Cruz	Límites de entrada: Recopilación de datos por servidores públicos de la AJ, Límites de salida: • Informe de Control de Calidad a Datos Registrados (INF) • Sistema SIAJ con datos corregidos y actualizados. • Acta de conclusión de control de calidad.
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUBPROCESOS	SERVICIOS
1. Recopilación de datos y control de calidad a datos registrados.	1. Datos registrados, corregidos y actualizados.

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: RECOPILACIÓN DE DATOS Y CONTROL DE CALIDAD A DATOS REGISTRADOS	PROCEDIMI ENTO	RESULTADOS
A.1	• Datos del SIAJ	Registro y digitalización de datos y documentación: • Registro de datos relevantes, complementarios, de procesos sustantivos • Registro de datos de procesos no sustantivos. • Digitalización y Registro de Documentación de los procesos sustantivos.		A.1 • Base de Datos del SIAJ con datos registrados.
A.2	• Formulario de Planificación del Control de Calidad. • Acta de apertura de control de calidad.	Ejecución del Plan de Control de Calidad al registro y digitalización de datos técnicos y legales. SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS) DEL DJ Y DFC	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONTROLES DE CALIDAD	A.2 • Informe de Control de Calidad a Datos Registrados (INF) • Sistema SIAJ con datos corregidos y actualizados. • Acta de conclusión de control de calidad.

INDICADOR (Relacionado al objetivo del proceso)	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO"

7. Proceso: Gestión Administrativa Regional (P-211)

OBJETIVO	
Gestionar los procesos administrativos, financieros y de recursos humanos en la regional de acuerdo a la normativa y en cumplimiento de los plazos establecidos	
RESPONSABLE DEL PROCESO	LIMITES
Enlace Administrativo – Directores (as) Regionales	Desde el inicio de la responsabilidad de la regional hasta la conclusión del trámite o derivación a la oficina nacional
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
SUB PROCESOS	SERVICIOS
- Incorporación de personal - Registro y control de personal y elaboración de Planilla - Manejo de fondos rotatorio - Manejo de caja chica - Asignación de Activos Fijos	- Personal Incorporado de acuerdo a norma - Control de Asistencia, permisos, licencias, bajas médicas y vacaciones, planilla elaborada - Gestión del fondo rotativo - Gestión de la caja chica - Activos fijos de la Regional asignados

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 1: INCORPORACION DE PERSONAL	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	• Memorandum de Asignación (fotocopia)	A.1. • Incorporación de personal EA -JDRH	D.S. 26115 LEY 2027 MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DE PERSONAL NO SUJETO A LA CARRERA ADMINISTRATIVA	A.1 • Alta en el ente gestor de salud • Registro en el biométrico • Documentación remitida a la oficina Nacional
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 2: REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS
A.1	• Memorándum de incorporación • Contrato de consultoría de línea	A.1. Control de asistencia de personal y captura de boletas de: permisos, vacaciones, licencias, permiso sin goce de haberes, bajas médicas, comisiones de viaje o servicio y otros respaldos (según corresponda) Enlace Administrativo	REGLAMENTO INTERNO DE PERSONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTROL Y CONCILIACIÓN DE LOS DATOS LIQUIDADOS EN LAS PLANILLAS SALARIALES Y LOS REGISTROS INDIVIDUALES DE CADA SERVIDOR(A)	A.1 • Planilla de Descuentos por concepto de atrasos, faltas, omisiones de marcado y otros. • Planilla de Refrigerios
AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado	
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE	
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024	
Visto Bueno	GMCM	CFW	MASV	

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 3: EJECUCION DE EVENTOS DE CAPACITACION		PUBLICO(A) Y/O CONSULTOR(A)	PROCEDIMIENTO		RESULTADOS	
A.1.	• Nota de Solicitud de asignación de fondos con cargo a rendición de cuenta – carta dirigida al o la Director(a) Ejecutivo(a)	A.1.	Asignación de fondos en avance EA – Responsable del Fondo (Director Regional)		MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FONDO ROTATORIO		A.1.	Fondo en avance asignado
A.2.	• Fondo en avance asignado	A.2.	Ejecución del fondo asignado		MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FONDO ROTATORIO		A.2.	• Documentos de respaldo • Formulario de Descargo de Gastos Fondo Rotatorio R-0342
A.3.	• Documentos de respaldo • Formulario de Descargo de Gastos Fondo Rotatorio R-0342	A.3.	Revisión de documentación de descargo EA – Responsable del Fondo (Director Regional)		MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FONDO ROTATORIO		A.3.	• Remisión de Informe adjuntando el Formulario de Descargo de Gastos Fondo Rotatorio R-0342, más la documentación de respaldo que corresponda, dirigido a D.E.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 4: MANEJO DE FONDOS ROTATIVOS			PROCEDIMIENTO		RESULTADOS	
A.1	• Resolución de asignación de caja chica	A.1.	• Ejecución de caja chica Responsable del fondo designado		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE CAJA CHICA		A.1	• Vales de entrega de fondos • Vales de descargo de fondos entregados • Formulario de descargo de caja chica • Facturas/recibos
A.2	• Vales de entrega de fondos • Vales de descargo de fondos entregados • Formulario de descargo de caja chica • Facturas/recibos	A.2.	• Revisión de documentación de descargo		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE CAJA CHICA		A.2	• Nota de Descargo de Caja Chica adjuntando documentación de respaldo.
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO 5: MANEJO DE CAJA CHICA			PROCEDIMIENTO		RESULTADOS	
A.1	• Fotocopia de Memorándum de incorporación. • Fotocopia de Contrato de Consultor Individual de Línea (cuando corresponda)	A.1.	• Asignación de Activos Fijos EA Enlace Administrativo		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS		A.1	• Acta de asignación de activos fijos (R-0330) • Registro en la Base de Activos Fijos

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA INDICADOR	META (VALOR O INTERVALO PLANIFICADO)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	REGISTRO	RESPONSABLES

AJ	Elaborado	Verificado	Aprobado
Departamento	UPTILCC	UPTILCC	DE
Fecha	25/03/2024	26/03/2024	28/03/2024
Visto Bueno	GMCM	CFVV	MASV

Documento de propiedad de la AJ, prohibida su reproducción parcial o total

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET DE LA AJ, DEJA DE SER UN DOCUMENTO CONTROLADO."