

RESOLUCIÓN DEPARTAMENTAL Nº 1518

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado, en su artículo 272, dispone expresamente que la Autonomía implica la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos; la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de las facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva, por sus órganos del Gobierno Autónomo en el ámbito de su jurisdicción, competencias y atribuciones.

Que, de conformidad con el de conformidad a los artículos 277 y 279 del mismo texto Constitucional, el Gobierno Autónomo Departamental está constituido por una Asamblea Departamental, con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa departamental en el ámbito de sus competencias y por un Órgano Ejecutivo dirigido por la Gobernadora o el Gobernador, en condición de Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).

Que, la Ley N° 031 Marco de Autonomía y Descentralización, en su artículo 6, define a la Autonomía como la cualidad gubernativa que adquiere en entidad territorial de acuerdo a las condiciones y procedimientos establecidos en la Constitución Política del Estado y la citada Ley, que implica la igualdad jerárquica o de rango constitucional entre entidades territoriales autónomas, la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y ciudadanos, la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de las facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva por sus órganos de gobierno autónomo, en el ámbito de su jurisdicción territorial y de las competencias y atribuciones establecidas por la Constitución Política del Estado y la Ley.

Que, la citada Ley prevé en el numeral 4 del artículo 9, que la autonomía se ejerce a través de la planificación, programación y ejecución de su gestión política, administrativa, técnica, económica, financiera, cultural y social.

Que, el Estatuto Autonómico del Departamento de Santa Cruz, por su parte, prevé en su artículo 1, párrafo IV, que las normas del Gobierno Autónomo Departamental, son aplicables en la jurisdicción del Departamento, en el marco de sus competencias. Establece también el artículo 18, Parágrafo I de la misma norma departamental, que la Gobernación ejercerá las funciones administrativas, ejecutivas y técnicas, y la facultad reglamentaria del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, además de las atribuciones que le confiere el presente Estatuto.

Que, el Parágrafo II del artículo 39, de la norma precedentemente señalada, por su parte anota que, en virtud de su autonomía política, el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, tiene constitucionalmente atribuidas las facultades legislativas, deliberativas, fiscalizadoras, ejecutivas y reglamentarias en el ámbito de su jurisdicción y competencia.

Que, la Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de 27 de octubre de 1999, Entre los principios que se rige está el de Reconocimiento de la eficacia, competencia y eficiencia en el desempeño de las funciones públicas para la obtención de resultados en la gestión. El mismo tiene como objeto en el marco de los preceptos de la Constitución Política del Estado, tiene por objeto regular la relación del Estado con sus servidores públicos, garantizar el desarrollo de la carrera administrativa y asegurar la dignidad, transparencia, eficacia y vocación de servicio a la colectividad en el ejercicio de la función pública, así como la promoción de su eficiente desempeño y productividad.

Que, en su Artículo 12º del precitado cuerpo normativo, se establece que la actividad pública deberá estar inspirada en principios y valores éticos de integridad, imparcialidad, probidad, transparencia, responsabilidad y eficiencia funcionaria que garanticen un adecuado servicio a la colectividad.

Que, de igual forma el Artículo 13º dispone que las entidades públicas deberán promover políticas y normas de conducta regidas por principios y valores éticos que orienten la actuación personal y profesional de sus servidores y la relación de éstos con la colectividad. Toda entidad pública deberá adoptar obligatoriamente un Código de ética, que sea elaborado por la misma entidad u otra entidad afín, de acuerdo al sistema de organización administrativa.

Que, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (SOA), cuya aplicación es obligatoria en todas las entidades públicas, en su artículo 28º establece: “Cada entidad de acuerdo con las características del Servicio que presta, organizará: La atención de retroalimentación de parte de los usuarios sobre la calidad de los servicios y/o bienes prestados, la atención de asuntos que faciliten los trámites del público usuario, los medios de comunicación necesarios para facilitar la orientación al público, en los trámites y gestiones que requiere realizar, la recepción, el registro, la canalización y el seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

Que, El Decreto Supremo N° 23318-A, que aprueba el Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, modificado por el Decreto Supremo N° 26237, señala en el artículo 3 que: I. El servidor público tiene el deber de desempeñar sus funciones con eficacia, economía, eficiencia, transparencia y licitud. Su incumplimiento genera responsabilidades jurídicas. II. Los servidores públicos responderán en el ejercicio de sus funciones: a) Todos ante sus superiores jerárquicos hasta el máximo ejecutivo, por conducto regular; b) Los máximos ejecutivos ante los titulares de las entidades que ejercen tuición, hasta la cabeza de sector, en secuencia jerárquica; c) Los titulares de éstas, según ley, ante el Poder Legislativo, los Concejos Municipales o la máxima representación universitaria; d) Todos ellos ante la sociedad.

Que el Art. 4 del precitado Decreto Supremo, prescribe: I. Para que un acto operativo o administrativo sea considerado eficaz, económico o eficiente: a) Sus resultados deben alcanzar las metas previstas en los programas de operación, ajustadas en función a las condiciones imperantes durante la gestión, y en especial al razonable aprovechamiento o neutralización de los efectos de factores externos de importancia o magnitud; b) Los recursos invertidos en las operaciones deben ser razonables en relación a los resultados globales alcanzados; c) La relación entre los recursos invertidos y los resultados obtenidos debe aproximarse a un índice de eficiencia establecido para la entidad o a un indicador externo aplicable.

Que, la Ley Departamental N° 284, de Organización del Ejecutivo Departamental, por su parte prevé en su artículo 5. (Jerarquía Normativa del Ejecutivo Departamental).- El Ejecutivo Departamental tendrá la siguiente jerarquía normativa: (...) 2) *Resoluciones Departamentales*: Firmadas únicamente por la Gobernadora o el Gobernador para: la otorgación de reconocimientos a personas naturales o jurídicas, aprobar reglamentos específicos, reglamentos internos y manuales, así como designar Asesoras o Asesores, Directoras o Directores y otros”.

Que, el artículo 9, de la referida Ley Departamental, establece: (Atribuciones de la Gobernadora o El Gobernador).- La Máxima Autoridad Ejecutiva del Departamento tiene las siguientes atribuciones: (...) 2.- Dirigir al Ejecutivo Departamental en el ejercicio de sus funciones administrativas, ejecutivas y técnicas. 3.- Ejecutar, cumplir y hacer cumplir la Constitución Política del Estado, el Estatuto autonómico, las Leyes nacionales y departamentales en su jurisdicción, reglamentando las mismas cuando corresponda; 4.- Dictar Decretos Departamentales, **Resoluciones** y cualquier otro tipo de actos administrativos que correspondan para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones (...).”.

Que, en lo que respecta a ésta citada Ley Departamental, establece, en su artículo 7 establece que, el Ejecutivo Departamental tendrá como atribuciones generales las siguientes: 12) Planificar, programar y ejecutar la gestión política, administrativa, técnica, económica, financiera, cultural y social del Departamento.

Que por último, con relación a ésta norma, en su Artículo 20.I. 14., dispone que entre las funciones que ejerce la Secretaría Departamental de Hacienda, a través de sus instancias respectivas, está la de Dirigir, administrar y supervisar el funcionamiento de la Ventanilla Única de Trámites (VUT).

Que, mediante nota **CI-DT-SH- VUT N° 235/2023**, de fecha 08 de noviembre de 2023, la Profesional II del Equipo de Ventanilla Única de Trámites de la Dirección del Tesoro, dependiente de la Secretaría Departamental de Hacienda, remitió a la Dirección de Planificación el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA UNICA DE TRAMITES” para su revisión metodológica.

Que, mediante nota **SDGI/DPLA/EOYM N°321/2023**, de fecha 21 de noviembre de 2023, el Profesional Experto de la Dirección de Planificación dependiente de la Secretaria de Gestión Institucional remitió el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA UNICA DE TRAMITES”, a la Dirección de Desarrollo Autonomico, solicitando el correspondiente control de legalidad y emisión del informe legal correspondiente.

Que, en atención al proyecto de Manual presentado, la Secretaría de Justicia mediante la Dirección de Desarrollo Autonomico emite el Informe Legal **IL SJ DDA 2023 156 EBG**, de fecha 4 de diciembre de 2023, por el cual se establece que el documento remitido en revisión, se adecúa a lo previsto en el marco normativo vigente y no quebranta las normas, por lo que recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva Departamental – Luis Fernando Camacho Vaca, la aprobación del “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA UNICA DE TRAMITES”; esto en el marco de la normativa legal vigente y sea mediante Resolución Departamental.

Que, el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA UNICA DE TRAMITES”, remitido para aprobación, tiene por objeto proporcionar una herramienta administrativa de trabajo, que describa de forma detallada, ordenada y cronológica cada una de las actividades de los procesos que realizan los servidores públicos departamentales y personal Eventual que forman parte del Equipo de Ventanilla Única, con la finalidad de estandarizar los mismos y brindar una mejor atención.

Que, en lo que respecta al instrumento legal idóneo para la aprobación del presente Manual, se tiene que el numeral 2) del artículo 5 de la Ley Departamental N° 284, establece que las Resoluciones Departamentales, son aquellas firmadas únicamente por la Gobernadora o Gobernador para: la otorgación de reconocimientos, aprobación de reglamentos específicos, reglamentos internos y manuales.

POR TANTO:

El Gobernador del Departamento de Santa Cruz, en uso de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, el Estatuto Autonomico del Departamento de Santa Cruz, la Ley Departamental N° 284 de Organización del Ejecutivo Departamental, y demás normativa vigente,

R E S U E L V E:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA UNICA DE TRAMITES**”, que se encuentra compuesto por once (11) numerales y que, en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.-

ARTICULO SEGUNDO.- La Secretaría Departamental de Hacienda a través de la Dirección del Tesoro, quedan encargados de la difusión y el cumplimiento del “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA UNICA DE TRAMITES**”.

ARTÍCULO TERCERO.- El presente manual entrará en vigencia a partir de la fecha de su promulgación.

ARTÍCULO CUARTO.- Se instruye la publicación de la presente Resolución Departamental en la **Gaceta Oficial del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.**

ARTÍCULO QUINTO.- Se abrogan y derogan todas las disposiciones de igual o menor jerarquía que resulten contrarias a la presente Resolución.-

Es dada en el Recinto Penitenciario San Pedro de Chonchocoro del Departamento de La Paz, en fecha siete de diciembre del año dos mil veintitrés.-

FDO. LUIS FERNANDO CAMACHO VACA



SCZ

Gobierno
Autónomo
Departamental
Santa Cruz

GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES

(V.002)

FIRMAS DE CONFORMIDAD

--	--	--

FIRMAS DE CONFORMIDAD

 Ximena Dorado Sabotier PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	 Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	
---	--	--

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA	PÁGINA I DE I
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA UNICA DE TRÁMITES	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

ÍNDICE

1. PROPÓSITO.....	1
2. ALCANCE.....	1
3. MARCO LEGAL, NORMATIVA VIGENTE DE RESPALDO Y DOCUMENTOS RELACIONADOS....	1
4. DEFINICIONES.....	2
5. RESPONSABILIDAD.....	3
6. MODIFICACIÓN.....	4
7. VIGENCIA.....	4
8. DIFUSIÓN Y APLICACIÓN.....	5
9. SANCIONES.....	5
10. DESCRIPCIÓN DE SÍMBOLOS.....	5
11. ANEXOS.....	6

 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	Firmas de Conformidad  Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	
---	---	--

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 1 DE 7
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES

1. PROPÓSITO

El presente Manual de Procedimientos tiene por objeto proporcionar una herramienta administrativa de trabajo, que describa de forma detallada, ordenada y cronológica cada una de las actividades de los procesos que realizan los Servidores Públicos Departamentales y Personal Eventual, que forman parte del Equipo de Ventanilla Única, con la finalidad de estandarizar los mismos y brindar una mejor atención.

2. ALCANCE

Este Manual de Procedimientos, es de uso exclusivo de los Servidores Públicos Departamentales y Personal Eventual del Equipo de Ventanilla Única, dependiente de la Dirección de Tesoro del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, que intervienen en las actividades que comprenden los siguientes procedimientos:

- a. *Procedimiento 01 Recepción de trámites.*
- b. *Procedimiento 02 Entrega de trámites.*

3. MARCO LEGAL, NORMATIVA VIGENTE DE RESPALDO Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración del presente Manual de Procedimientos, son los que a continuación se enuncian:

- a) *Constitución Política del Estado, promulgada el 07 de febrero de 2009.*
- b) *Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO), del 20 de julio del 1990.*
- c) *Ley N° 031, Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez, del 19 de julio de 2010.*
- d) *Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, del 27 de octubre de 1999.*
- e) *Ley Departamental N° 117, de fecha 18 de Marzo de 2016, que Regula la creación de tasas y contribuciones especiales Departamentales.*

Firmas de Conformidad	
 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II Equipo de Ventanilla Única de Trámites	 Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 2 DE 7
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

- f) Ley Departamental N° 197, de fecha 23 de noviembre de 2020, de Desarrollo y Fortalecimiento Provincial.
- g) Decreto Supremo N° 24776 de fecha 31 de julio de 1997, mediante el cual se crean las Ventanillas Únicas de Trámites del Departamento de Santa Cruz.
- h) Decreto Supremo N° 25152, de fecha 04 de septiembre de 1998, establece la organización y funcionamiento del Servicio Nacional de Patrimonio del Estado.
- i) Ley N° 004 de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas, "Marcelo Quiroga Santa Cruz", del 31 de marzo de 2010.
- j) Ley N° 045, Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, del 08 de octubre de 2010;
- k) Decreto Supremo N° 23318, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, del 3 de noviembre de 1992;
- l) Decreto Supremo N° 26237 Modificatorio al Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 23318-A, del 29 de junio de 2001;
- m) Decreto Supremo N° 25749, de fecha 20 de abril de 2000, del Reglamento al Estatuto del Funcionario Público.
- n) Decreto Supremo N° 26237, de fecha 29 de junio de 2001, que modifica el Decreto Supremo. N° 23318-A.
- o) Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), vigente.
- p) Decreto Supremo N° 24776, del 31 de Julio 1997.
- q) Otras normativas legales vigentes que rigen en la materia.

4. DEFINICIONES

4.1 Ventanilla Única de Trámites. Constituye el agrupamiento en una sola instancia u organismo de todos los diferentes trámites que el ciudadano debe realizar ante la administración pública con un fin particular. Ventanilla Única de Trámites, es el encargado de Recibir, Registrar y Canalizar las solicitudes de trámites de la sociedad civil en general y remitirlas al Área correspondiente.

Firmas de Conformidad	
 Kimena Dorado Sabatini PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	 Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 3 DE 7
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

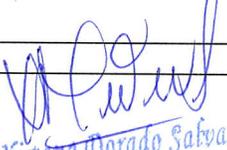
- 4.2 Trámite.** Es cada uno de los pasos y diligencias que deben realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso, con el fin de obtener un beneficio o cumplir con una obligación.
- 4.3 Sistema Informático.** Es un Sistema que permite almacenar y procesar información.
- 4.4 Entidad Financiera autorizada.** Entidad dedicada habitualmente a realizar operaciones de intermediación y a prestar servicios financieros al público del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, en el marco de las leyes establecidas en el país.
- 4.5 Orden de pago.** Una orden de pago es la que plasma las tasas o aranceles a cobrar según su norma o ley, para que un tercero (beneficiario) realice el pago del monto establecido, de acuerdo al trámite que está realizando.
- 4.6 Comprobante de pago.** Es un documento que emite la Entidad Financiera Autorizada que certifica el pago por un servicio de tasas o aranceles establecidos de acuerdo a norma o ley.
- 4.7 Requisitos.** Cualidad, circunstancia, cosa u condición necesaria para tener acceso a algo.
- 4.8 Operadores.** Personas que se encargan de recibir, registrar y canalizar las solicitudes de trámites de los usuarios.

5. RESPONSABILIDAD

Las Autoridades Jerárquicas, así como los Servidores Públicos Departamentales designados a las Unidades Organizacionales y/o Puestos de Trabajo que intervengan y participen en los diferentes procesos del presente Manual de Procedimiento, son responsables por la función que desempeñan de acuerdo al Manual de Puestos y a las actividades detalladas en este.

La Autoridad Jerárquica de la Unidad Organizacional y/o Puesto de Trabajo, será la encargada de cumplir y hacer cumplir los procesos establecidos en el presente manual de procedimientos, según corresponda; así como, efectuar el seguimiento al cumplimiento del mismo.

Cada una de las actividades señaladas en los procesos descritos, serán de cumplimiento obligatorio. Asimismo, cada Autoridad Jerárquica y Servidor Público Departamental tomará conocimiento del presente Manual de Procedimiento, una vez aprobado, aplicando todas las actividades descritas sin omitir paso alguno, según corresponda.

Firmas de Conformidad		
 Ximena Dorado Sabatini PROFESIONAL II Área de Trámites	 Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 4 DE 7
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

El presente Manual de Procedimientos, se someterá a la elaboración técnica y metodológica, revisión, aprobación y aplicación de las instancias correspondientes en el siguiente orden:

Responsabilidad por la:	Unidad Responsable:
Elaboración técnica y metodológica de este documento	a. Equipo de Ventanilla Única de la Dirección de Tesoro, dependiente de la Secretaría Departamental de Hacienda.
Revisión Metodológica de este documento	b. Dirección de Planificación.
Aprobación de este documento	c. Máxima Autoridad del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.
Aplicación de este documento	d. Equipo de Ventanilla Única de la Dirección de Tesoro, dependiente de la Secretaría Departamental de Hacienda.

6. MODIFICACIÓN

Cuando se requiera hacer cambios, adiciones o revisiones al presente Manual de Procedimientos, la Dirección de Tesoro deberá presentar el proyecto de modificaciones correspondientes, a la Dirección de Planificación para la revisión del mismo, y revisión de la vinculación con los reglamentos internos, manuales de organización y funciones y normas vigentes aplicables, así como también verificar que el proceso, estén acorde a las políticas del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz y conserven la uniformidad de estilo y presentación.

Después de ser compatibilizadas las modificaciones con las Unidades Organizacionales intervinientes, será remitida a la Dirección de Desarrollo Autónomo para la emisión del Informe Legal, proyecto de Resolución Departamental y posteriormente a la Máxima Autoridad Ejecutiva para su aprobación.

7. VIGENCIA

El presente Manual de Procedimientos, entrará en vigencia una vez haya sido aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, a través de Resolución Departamental, y publicado en la Gaceta Oficial del Departamento.

Firmas de Conformidad	
 Ximena Dorado Sabatini PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites	 Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 5 DE 7
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

8. DIFUSIÓN Y APLICACIÓN

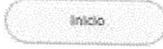
Una vez aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva, la Dirección de Planificación a través de Equipo de Organización y Métodos en coordinación con el Equipo de Ventanilla Única de la Dirección de Tesoro, realizarán la difusión del Manual de Procedimientos.

La aplicación del presente Manual de Procedimientos, será de forma obligatoria para los Servidores Públicos Departamentales y Personal Eventual, dependiente del Equipo de Ventanilla Única de la Dirección de Tesoro, que intervienen en los procesos descritos en el presente Manual.

9. SANCIONES

El incumplimiento al presente Manual de Procedimientos por parte de los Servidores Públicos Departamentales y Personal Eventual del Equipo de Ventanilla Única, dependiente de la Dirección de Tesoro, será pasible a la aplicación de las sanciones a la responsabilidad por la función pública, prevista en la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, y en el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 23318-A y Decreto Supremo N° 26237; no debiendo alegarse el desconocimiento de las normas vigentes.

10. DESCRIPCIÓN DE SÍMBOLOS

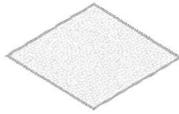
- 
Representa el inicio del procedimiento.
- 
Representa una actividad dentro del procedimiento.
- 
Representa la documentación generada como consecuencia de la actividad realizada dentro del procedimiento.
- 
Representa un procedimiento predefinido.

 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II Única de Trámites	Firmas de Conformidad Evelyn Caca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	
--	---	--

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 6 DE 7
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.



Representa una decisión que indica dos caminos a seguir.



Representa una instrucción de presentación de mensajes o resultados en pantalla.



Representa la conexión de actividades, dentro del procedimiento a ser realizada entre páginas.



Representa la conexión de actividades, dentro del procedimiento a ser realizada en una misma página.



Representa el fin del procedimiento.

11. ANEXOS

El presente Manual de Procedimiento incluye los siguientes anexos, ordenados como se detalla a continuación, con la finalidad de una mejor comprensión de lo descrito:

- a. **Insumos del Procedimiento.** Documento o acción obligatoria para el inicio y continuación del procedimiento, que al ser procesados darán como resultado un producto. Estos insumos pueden ser presentados por el cliente externo o interno del Órgano Ejecutivo Departamental.
- b. **Descripción del Procedimiento.** Explica el procedimiento a través del detalle de las actividades; con el objeto de facilitar la comprensión de quien consulta. En este acápite, se adjunta la descripción de los procedimientos que comprende la recepción y entrega de trámites de Ventanilla Única; a través de estos se puede distinguir en forma secuencial las actividades a desarrollar en los procesos, las unidades organizacionales y/o puestos de

 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II de Trámites	Firmas de Conformidad Evelyn Vera Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	
--	--	--

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 7 DE 7
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

trabajo responsables de su ejecución, documentos administrativos, legales o técnicos generados, así como el tiempo empleado en el desarrollo de cada una de las actividades.

- c. Diagrama de Flujo del Proceso.** El Diagrama de Flujo, representado en forma sencilla, facilitará y brindará una descripción clara de las actividades que deben desarrollarse en los procedimientos que realizan los Servidores Públicos Departamentales y Personal Eventual, que forman parte del Equipo de Ventanilla Única, así como las unidades organizacionales y/o puestos de trabajos responsables, que intervienen en las mismas, con el fin de proporcionar una guía rápida de las actividades comprometidas en el procedimiento.

	Firmas de Conformidad 	
Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL H Ventanilla Única de Trámites	DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.



SCZ

Gobierno
Autónomo
Departamental
Santa Cruz

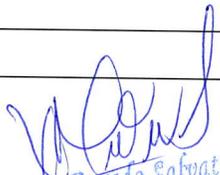
GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ

ANEXOS

FIRMAS DE CONFORMIDAD

--	--	--	--

FIRMAS DE CONFORMIDAD

 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámite GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	 Evelyn Maca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ		
---	---	--	--

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA I DE I
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

ÍNDICE ANEXOS

11.1. Procedimiento 01 Recepción de Trámites

A. Insumos del Procedimiento	1
B. Descripción del Procedimiento	1
C. Diagrama de Flujo del Procedimiento	10

11.2. Procedimiento 02 Entrega de Trámites

A. Insumos del Procedimiento	13
B. Descripción del Procedimiento	13
C. Diagrama de Flujo del Procedimiento	16

 Ximena Dorado Sabatini PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites	Firmas de Conformidad	
	 Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 1 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

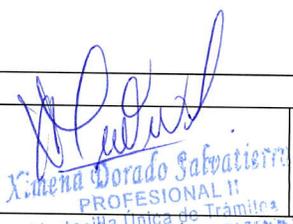
Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

A. Insumos del Procedimiento 01 Recepción de Trámites:

1. Documentos de acuerdo al requerimiento del solicitante o Servicio al cual está dirigido el trámite.

A. Descripción del Procedimiento 01 Recepción de Trámites:

Objetivo del Procedimiento:	Establecer las normas y procedimientos para la recepción de los trámites que ingresan a través de la Ventanilla Única de Trámites (V.U.T.)		
Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
Solicitante	1. Inicio. Se apersona a la Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P.) para iniciar el proceso, con los requisitos dependiendo del tipo de trámite a realizar.	a. Ninguno.	a. 30 Minutos - Actividad 1.
Servidor Público - Operador de Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P). (Equipo de Ventanilla Única)	2. Recibe el trámite. 3. Ingresa al Sistema Informático correspondiente. 4. Verifica si la solicitud es un nuevo trámite, si es nuevo ir a la actividad siguiente. En caso que no es un nuevo trámite, ir a la actividad 9. 5. Selecciona en el Sistema Informático correspondiente, el tipo de trámite a realizar. 6. Verifica si el trámite requiere la presentación de documentos, si es así, ir a la actividad siguiente. En caso que no requiera presentar ninguna documentación, ir a la actividad 10. 7. Comprueba que la documentación presentada corresponda con los requisitos del trámite, si no cumple con los requisitos, ir a la actividad siguiente. En caso que sí cumpla con los requisitos, ir a la actividad 9.	b. Orden de Pago - Actividad 11.	b. 30 Minutos - Actividad 2 al 14.

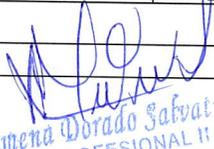
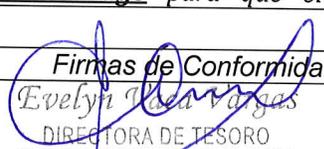
Firmas de Conformidad  Evelyn Nuca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ		 Ximena Dorado Sabatini PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites
---	--	---

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 2 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	<p>8. Devuelve los documentos al solicitante para que complete la documentación, ir a la actividad 1.</p> <p>9. Registra el ingreso o reingreso del trámite, al Sistema Informático correspondiente.</p> <p>10. Genera en el Sistema Informático la Orden de Pago.</p> <p>11. Imprime la Orden de Pago para que el solicitante realice la cancelación en la Entidad Financiera autorizada.</p> <p>12. Adjunta la Orden de Pago al trámite, cuando corresponda.</p> <p>13. Informa al Solicitante si debe regresar a Ventanilla Única de Trámites.</p> <p>14. Entrega el trámite y la Orden de Pago al solicitante, cuando corresponda. Caso contrario, entrega solo la orden de pago.</p> <p>NOTAS (S):</p> <p>a. En la actividad 9, se realiza el reingreso solo cuando viene de Personería Jurídica.</p> <p>b. En la actividad 10, una vez emitida la Orden de Pago para que el solicitante realice la cancelación en la Entidad Financiera autorizada, deberá esperar que el solicitante realice el pago y presente el comprobante de pago en V.U.T. Central o V.U.T.P. para continuar con el proceso, dependiendo del tipo de trámite.</p> <p>c. En la actividad 14, cuando el trámite no requiera la presentación de ninguna documentación, finaliza el proceso con la emisión y entrega de la Orden de Pago para que el</p>		

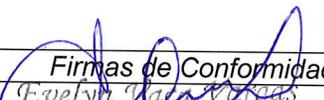
Firmas de Conformidad		
 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites	 Evelyn Icaza Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 3 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	<i>solicitante cancele en la Entidad Financiera autorizada.</i>		
Solicitante	<p>15. Recibe la Orden de Pago y si corresponde, adjunto los documentos del trámite.</p> <p>16. Efectúa la respectiva cancelación de acuerdo a lo establecido en la Orden de Pago.</p> <p>17. Recibe el comprobante de pago.</p> <p>18. Toma conocimiento del curso del trámite (actividad 13). En caso que no deba regresar, entrega el comprobante a la Unidad o Servicio donde realiza el trámite para su respectivo archivo. En caso que si deba regresar, entrega el comprobante de pago en la Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P), donde le emitieron la Orden de Pago y así dar inicio a su trámite, ir a la actividad 19.</p> <p>NOTAS (S):</p> <p>d. En la actividad 18, las Unidades y/o Servicios donde entregará el comprobante de pago para su respectivo archivo son:</p> <p>i. Agencia Tributaria Departamental de Santa Cruz (ATD-SC).</p> <p>ii. Servicio Departamental de Salud (SEDES).</p> <p>a. Salud Departamental.</p> <p>b. Salud Ambiental.</p> <p>c. Salud de Inocuidad Alimentaria.</p> <p>iii. Servicio Departamental de Políticas Sociales (SEDEPOS).</p> <p>iv. Dirección de Turismo y Cultura.</p>	c. Ninguno.	c. 1 Hora – Actividad 15 a 18.

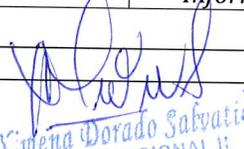
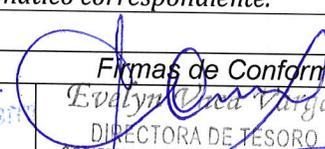
Firmas de Conformidad	
 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites	 Evelyn Torres Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 4 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	<p>v. Dirección de Asuntos Jurídicos (Notaría de Gobierno y Personalidad Jurídica).</p> <p>vi. Servicio Departamental de Transporte Terrestre Interprovincial e Intermunicipal.</p> <p>vii. Servicio Departamental de Deportes.</p> <p>e. En la actividad 18, vuelve a la Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P), solo en casos específicos como: Transporte, Personería Jurídica, Notaría de Gobierno, Agencia Tributaria (IDTGB).</p>		
<p>Servidor Público - Operador (a) Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P) (Equipo de Ventanilla Única)</p>	<p>19. Recibe el comprobante de pago. En caso que el trámite sea realizado en Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.), ir a la siguiente actividad. Si la actividad es realizada en Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P), ir a la actividad 23.</p> <p>20. Registra el pago en el Sistema Informático correspondiente.</p> <p>21. Adjunta el comprobante de pago a la carpeta de documentación u Orden de Pago.</p> <p>22. Entrega carpeta con toda la documentación del trámite, al Servidor Público de Control de Documentación, ir a la actividad 27.</p> <p>23. Registra el pago en el Sistema Informático correspondiente.</p> <p>24. Organiza los documentos ingresados por trámite.</p> <p>25. Genera e imprime reporte del Sistema Informático correspondiente.</p>	d. Ninguno.	<p>d. 1 Hora - (En caso que la actividad sea realizada en V.U.T) 1 a 15 días hábiles administrativos (En caso que la actividad sea realizada en V.U.T.P) - Actividad 19 al 26.</p>

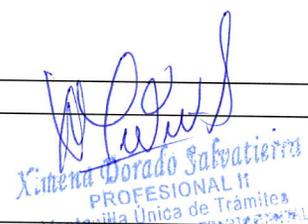
Firmas de Conformidad	
 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites	 Evelyn Vera Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 5 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	26. Remite a la Unidad de Servicio Central para revisión y envío a la Ventanilla Única de Trámites Central, ir a la actividad 27. NOTAS (S): f. En la actividad 21, en caso que el trámite sea del área del Servicio Departamental de Transporte, <u>se archiva la solicitud de pago, el comprobante de pago y finaliza el proceso.</u> En otros casos continua el proceso.		
Servidor Público - Control de Documentación Ventanilla Única de Trámites Central (Equipo de Ventanilla Única)	27. Recibe carpeta con toda la documentación del trámite. 28. Procede con la verificación según su origen: i. Si el procedimiento se origina en Ventanilla Única de Trámites Central a. Debe tener el Comprobante de pago original de la Entidad Financiera correspondiente del día, ir a la actividad 29. ii. Si el procedimiento se origina en Ventanilla Única de Trámites Provinciales a. Debe tener el Comprobante de Pago original de la Entidad Financiera, remitida por Ventanilla Única de Trámites Provinciales, ir a la actividad 49. 29. Revisa el comprobante de pago. En caso de encontrar observaciones, ir a la siguiente actividad. Caso contrario ir a la actividad 49.	d. Ninguno.	e. 1 día hábil administrativo (En caso que la actividad sea realizada en V.U.T) 1 a 15 días hábiles administrativos (En caso que la actividad sea realizada en V.U.T. P) - Actividad 27 al 30.

 Ximena Dorado Sabatierro PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites	Firmas de Conformidad  Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ
---	--

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 6 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	30. <i>Procede a comunicarse con el Operador, para informar sobre las observaciones encontradas.</i>		
<i>Servidor Público - Operador (a) Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P) (Equipo de Ventanilla Única)</i>	31. <i>Toma conocimiento de la Observación.</i> 32. <i>Genera una nueva Orden de Pago.</i> 33. <i>Informa, entrega los dos (2) comprobantes de pagos originales incorrectos y la nueva Orden de Pago, a la Responsable de Ventanilla Única de Trámites.</i>	<i>e. Orden de Pago - Actividad 32.</i>	<i>f. 3 minutos - Actividad 31 al 33.</i>
<i>Profesional 2 Responsable de Ventanilla Única de Trámites (Equipo de Ventanilla Única)</i>	34. <i>Recibe los dos (2) comprobantes de pagos originales incorrectos y la nueva orden de pago.</i> 35. <i>Sella de "NULO" los dos (2) comprobantes de pagos originales incorrectos.</i> 36. <i>Realiza la solicitud de anulación del comprobante de pago, en el Sistema de Ventanilla Única de trámites.</i> 37. <i>Introduce los datos del porqué se está anulando el comprobante de pago, ingresa información del comprobante de pago que se está anulando y el nuevo.</i> 38. <i>Imprime el Formulario de Solicitud de Anulación.</i> 39. <i>Firma y sella el Formulario de Solicitud de Anulación.</i> 40. <i>Entrega Formulario de Solicitud de Anulación y los dos (2) comprobantes de pagos incorrectos sellados de NULO, al Operador.</i> NOTAS (S): g. <i>En la actividad 36, la solicitud de anulación solo lo podrá realizar la</i>	<i>f. Formulario de Solicitud de Anulación - Actividad 38.</i>	<i>g. 5 minutos - Actividad 34 al 40.</i>

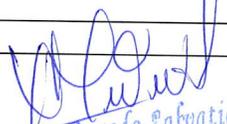
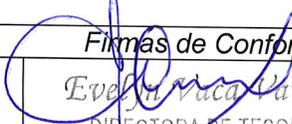
 <i>Ximena Dorado Salvatierra</i> PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	Firmas de Conformidad  <i>Evelyn Vaca Vargas</i> DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ
--	--

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 7 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	Responsable de Ventanilla Única de Trámites, persona autorizada para ejecutar la acción.		
Servidor Público - Operador (a) Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P) (Equipo de Ventanilla Única)	<p>41. Recibe Formulario de Solicitud de Anulación y los dos (2) comprobantes de pagos incorrectos sellados de NULO.</p> <p>42. Firma y sella el Formulario de Solicitud de Anulación.</p> <p>43. Solicita en la Entidad Financiera Autorizada, la baja del trámite.</p> <p>44. Recibe de la Entidad Financiera Autorizada, el nuevo comprobante de pago.</p> <p>45. Adjunta el nuevo comprobante de pago a la carpeta de trámites.</p> <p>46. Archiva Formulario de Solicitud de Anulación en el Cóndor respectivo.</p> <p>47. Entrega la carpeta con el comprobante de pago subsanado, al Control de Documentación.</p> <p>NOTAS (S):</p> <p>h. En las actividades 43 y 44, la Entidad Financiera Autorizada, dará de baja al trámite y procederá a elaborar el nuevo comprobante de pago con información del formulario de Solicitud de Anulación.</p>	g. Ninguno.	h. 7 minutos - Actividad 41 al 47.
Servidor Público - Control de Documentación Ventanilla Única de Trámites Central (Equipo de Ventanilla Única)	<p>48. Recibe carpeta con toda la documentación del trámite.</p> <p>49. Organiza el trámite de la siguiente manera:</p> <p>i. Prepara carpetas y adjunta los comprobantes de pagos, según corresponda.</p> <p>ii. Adjunta hojas de ruta en la documentación para control de Ventanilla Única de Trámites.</p>	d. Ninguno.	i. 1 día hábil administrativo - Actividad 48 al 52.

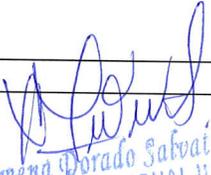
Firmas de Conformidad		
 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II	 Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 8 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	<p>50. Verifica el ingreso del trámite; si ingresa por Ventanilla Única de Trámites Central, ir a la actividad siguiente. En caso que ingrese por Ventanilla Única de Trámites Provinciales, ir a la actividad 52.</p> <p>51. Realiza la entrega de carpetas y/o Oficio a los Operadores que correspondan, según los Servicios por los que están divididos, ir a la actividad 53.</p> <p>52. Fin. Envía carpetas y/o Oficio donde corresponda según requerimientos de la Unidad y/o servicio.</p> <p>NOTAS (S):</p> <p>i. En la actividad 51 y 52, las Unidades y/o Servicios donde se enviarán las carpetas según corresponda son:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agencia Tributaria Departamental de Santa Cruz (ATD-SC). ii. Servicio Departamental de Salud (SEDES). <ul style="list-style-type: none"> a. Salud Departamental. b. Salud Ambiental. c. Salud de Inocuidad Alimentaria. iii. Servicio Departamental de Políticas Sociales (SEDEPOS). iv. Dirección de Turismo y Cultura. v. Dirección de Asuntos Jurídicos (Notaria de Gobierno y Personalidad Jurídica). vi. Servicio Departamental de Transporte Terrestre Interprovincial e Intermunicipal. vii. Servicio Departamental de Deportes. 		

Firmas de Conformidad		
 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites	 Evelyn Cota Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 9 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
Servidor Público – Operador (a) Administración Ventanilla Única de Trámites (Equipo de Ventanilla Única)	53. Recibe Carpetas y/o Oficio de la Unidad de Servicio. 54. Registra en el control de ingreso de documentación, la recepción de las Carpetas y/o Oficio. 55. Fin. Entrega la documentación a la instancia correspondiente. NOTAS (S): j. En la actividad 55, la documentación será entregada: i. Control de Documentación Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T) y/o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P.), si la documentación debe ser revisada para devolución a la Unidad de Servicio. ii. Control de Documentación Central, si la documentación debe ser entregada al Solicitante.	e. Ninguno.	j. 2 Horas – Actividad 53 al 55.
Producto	Recepción de trámite, según requerimiento del Solicitante.	Total Tiempo Empleado: VUT = 5 Horas y 15 minutos, más 2 días hábiles administrativos. VUTP = 4 Horas y 15 minutos, más de 1 hasta 31 días hábiles administrativos.	

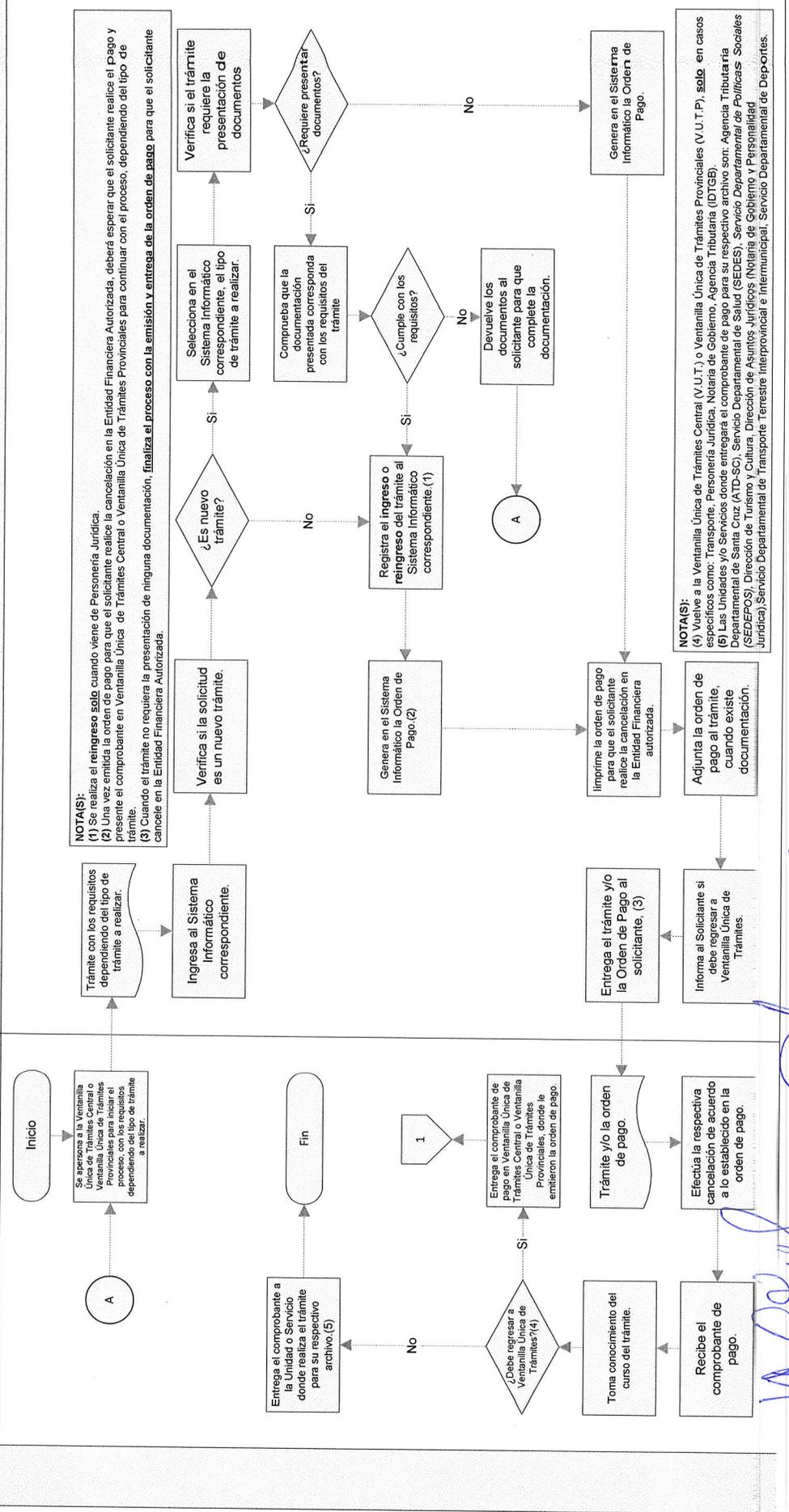
Firmas de Conformidad	
 Ximena Dorado Sabatini PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	 Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

D. Diagrama de Flujo del Procedimiento

Procedimiento 01 Recepción de Trámite

Solicitante
Servidor Público - Operador de Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P) (Equipo de Ventanilla Única)



NOTA(S):
 (1) Se realiza el reintegro solo cuando viene de Personería Jurídica.
 (2) Una vez emitida la orden de pago para que el solicitante realice la cancelación en la Entidad Financiera Autorizada, deberá esperar que el solicitante realice el pago y presente el comprobante en Ventanilla Única de Trámites Central o Ventanilla Única de Trámites Provinciales para continuar con el proceso, dependiendo del tipo de trámite.
 (3) Cuando el trámite no requiera la presentación de ninguna documentación, finaliza el proceso con la emisión y entrega de la orden de pago para que el solicitante cancele en la Entidad Financiera Autorizada.

NOTA(S):
 (4) Vuelve a la Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P), solo en casos específicos como: Transporte, Personería Jurídica, Notaría de Gobierno, Agencia Tributaria (DTGB).
 (5) Las Unidades y/o Servicios donde entregará el comprobante de pago para su respectivo archivo son: Agencia Tributaria Departamental de Santa Cruz (ATD-SC), Servicio Departamental de Salud (SEDES), Servicio Departamental de Políticas Sociales (SEDEPOS), Dirección de Turismo y Cultura, Dirección de Asuntos Jurídicos (Notaría de Gobierno y Personería Jurídica), Servicio Departamental de Transporte Terrestre Interprovincial e Inter municipal, Servicio Departamental de Deportes.

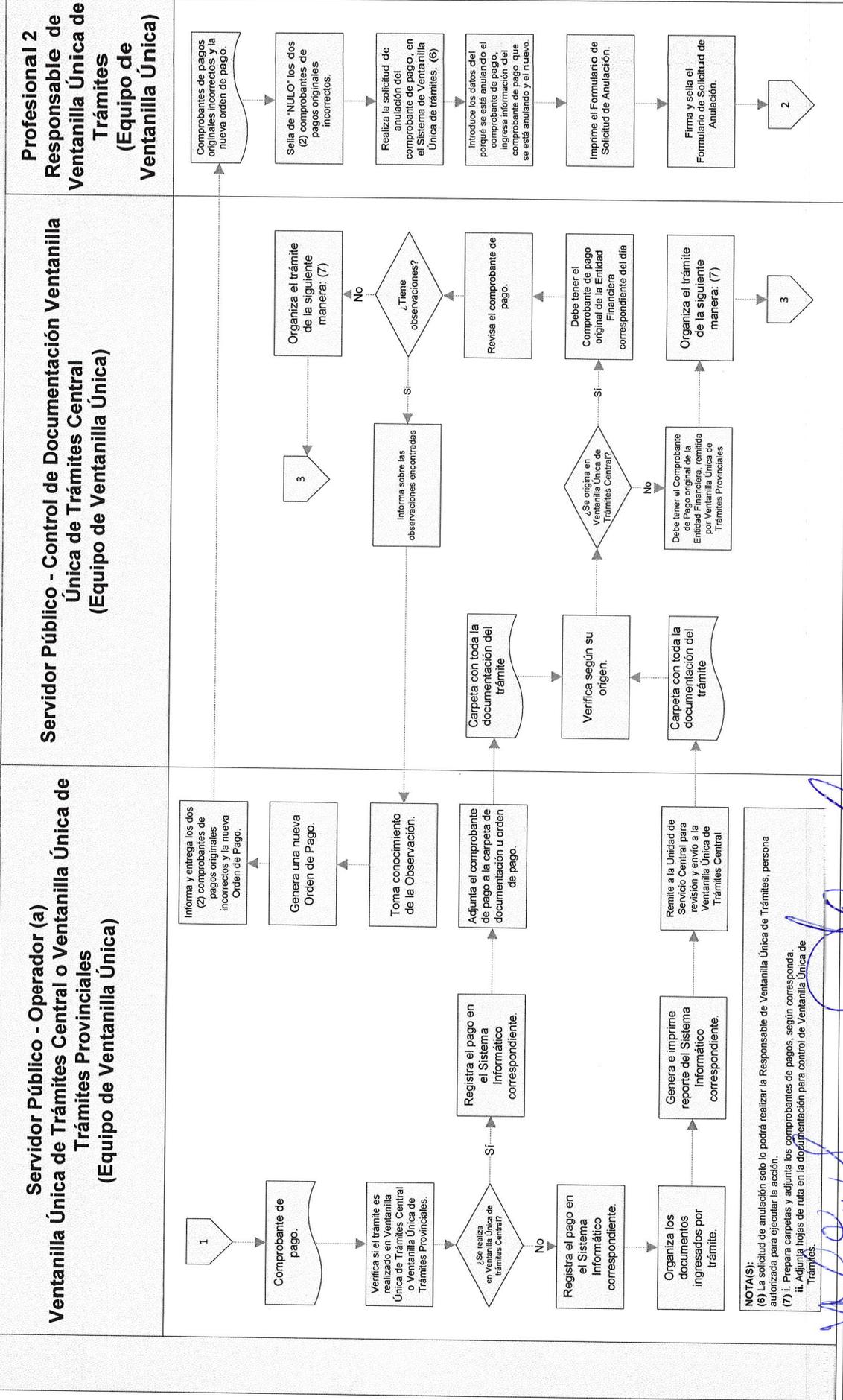
FIRMAS DE CONFORMIDAD

Evelyn Caba Vargas
 DIRECTORA DE TESORO
 GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL
 SANTA CRUZ

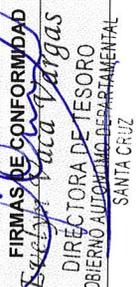
Karolina Dávila Salvaterra
 PROFESIONAL II
 Ventanilla Única de Trámites
 GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL
 DE SANTA CRUZ

D. Diagrama de Flujo del Procedimiento

Procedimiento 01 Recepción de Trámite



NOTAS:
 (6) La solicitud de anulación solo lo podrá realizar la Responsable de Ventanilla Única de Trámites, persona autorizada para ejecutar la acción.
 (7) i. Prepara carpetas y adjunta los comprobantes de pagos, según corresponda.
 ii. Adjunta hojas de ruta en la documentación para control de Ventanilla Única de Trámites.

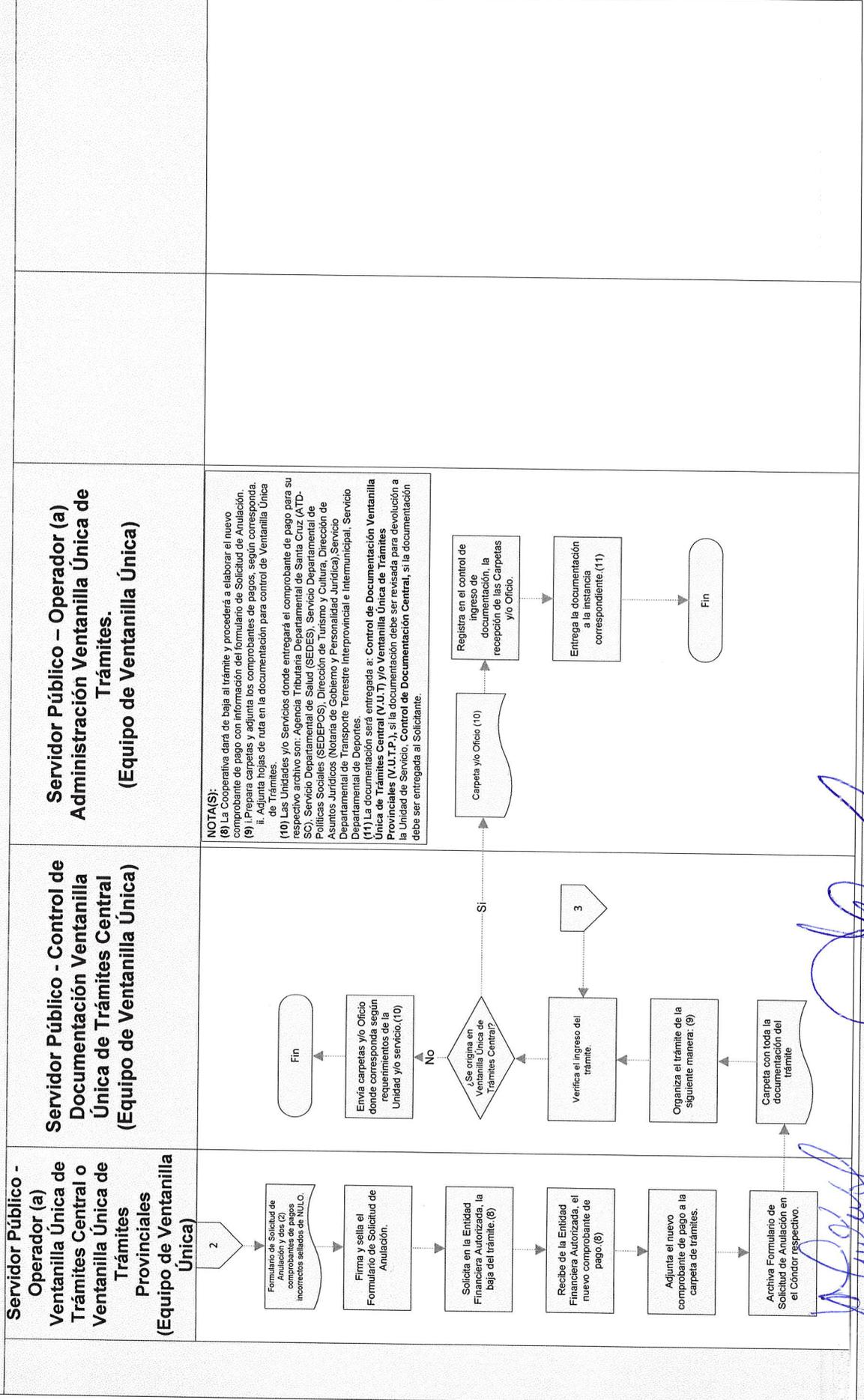
FIRMAS DE CONFORMIDAD

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECTORA DE TESORO
GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL
SANTA CRUZ

PROFESIONAL II

Ventanilla Única de Trámites
GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL
SANTA CRUZ

D. Diagrama de Flujo del Procedimiento

Procedimiento 01 Recepción de Trámite



	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 13 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

A. Insumos del Procedimiento 02 Entrega de trámites:

1. Documentos de acuerdo al trámite requerido.

A. Descripción del Procedimiento 02 Entrega de trámites:

Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos para la entrega de los trámites que se retiran a través de la Ventanilla Única de Trámites.		
Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
Servidor Público Ventanilla Única de Trámites (V.U.T) (Equipo de Ventanilla Única)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio. Registra el Oficio y/o carpetas de trámites procesados, observados y concluidos de las Unidades y/o Servicios, en la planilla de Excel. 2. Remite al Responsable de Archivo - Ventanilla Única de Trámites, el Oficio y/o carpetas recibidas de las Unidades y/o Servicios. 	a. Ninguno.	a. 1 Hora - Actividad 1 al 2.
Servidor Público - Responsable de Archivo - Ventanilla Única de Trámites (V.U.T) (Equipo de Ventanilla Única)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Recibe el Oficio y/o carpetas de las Unidades y/o Servicios. 4. Organiza según su procedencia el Oficio y/o carpetas con los trámites concluidos. 5. Verifica donde inició el trámite, si el mismo inicio en Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.), ir a la actividad siguiente. Si el trámite inicio en Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P), ir a la actividad 7. 6. Registra en el Sistema Informático correspondiente, el Oficio y/o Carpeta y espera que el solicitante se presente a recoger su Oficio y/o Carpeta, ir a la actividad 13. 7. Registra en el Sistema Informático correspondiente, el Oficio y/o Carpeta, genera reporte de la misma e imprime las copias necesarias. 8. Firma y sella el reporte generado. 	a. Reporte del trámite - Actividad 7.	b. 1 Hora - Actividad 3 al 9.

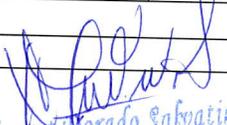
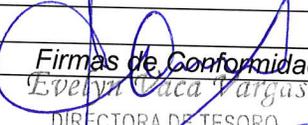
 Ximena Dorado Sabatini PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	Firmas de Conformidad Evelyn Vaca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ
---	--

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 14 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	9. Remite el Oficio y/o Carpetas con los trámites solicitados, al Responsable de Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P).		
Servidor Público – Responsable Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P) (Equipo de Ventanilla Única)	10. Recibe el Oficio y/o Carpetas con los trámites solicitados. 11. Compara las carpetas con el reporte generado. 12. Archiva temporalmente hasta que el solicitante se apersona.	b. Ninguno.	c. 1 Hora – Actividad 10 al 12.
Solicitante	13. Se apersona para recibir el servicio solicitado. 14. Se dirige al archivo de Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.) o Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P). Si el trámite corresponde realizar en la Ventanilla Única de Trámites Central (V.U.T.), ir a la actividad siguiente. Caso contrario, ir a la actividad 20. 15. Entrega el comprobante de pago original, cedula de identidad y otro documento como poder, en caso de ser Representante Legal o persona Natural Jurídica, al Responsable de Archivo de Ventanilla Única de Trámites.	c. Ninguno.	d. 30 Minutos – Actividad 13 al 15.
Servidor Público - Responsable de Archivo Ventanilla Única de Trámites (V.U.T) (Equipo de Ventanilla Única)	16. Recibe el comprobante de pago original, cedula de identidad y otro documento como poder, en caso de ser Representante Legal o persona Natural Jurídica. 17. Verifica los requisitos para la entrega del trámite solicitado. 18. Entrega el trámite al solicitante y hace firmar libro de control de entrada.	d. Ninguno.	e. 30 Minutos – Actividad 16 al 19.

 Ximena Morado Salvatierra PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites	Firmas de Conformidad  Evelyn Caca Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	
---	--	--

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	PÁGINA 15 DE 16
	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE HACIENDA	GESTIÓN 2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES ANEXO	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

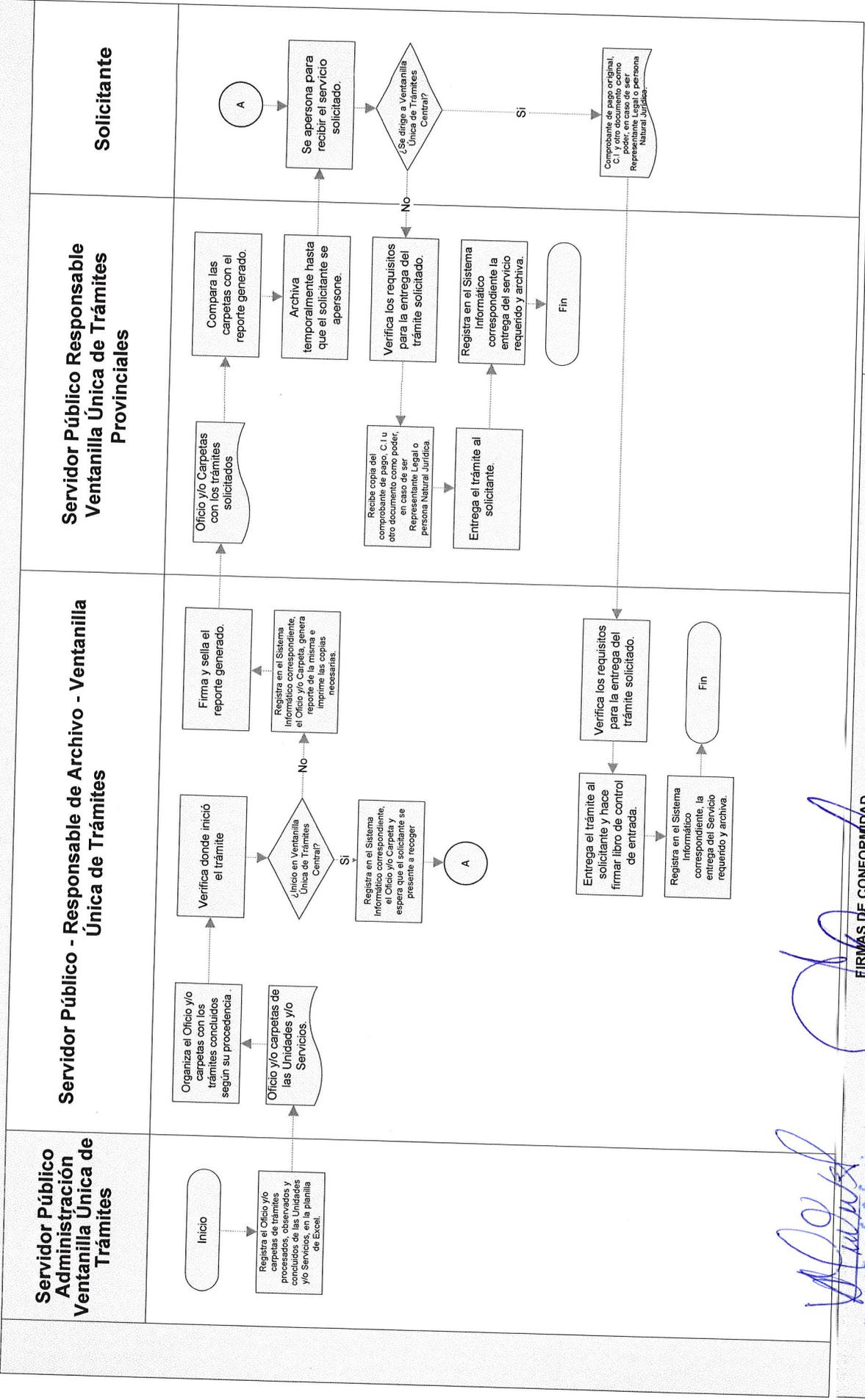
Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	19. Fin. Registra en el Sistema Informático correspondiente, la entrega del Servicio requerido y archiva.		
Servidor Público - Responsable Ventanilla Única de Trámites Provinciales (V.U.T.P) (Equipo de Ventanilla Única)	20. Verifica los requisitos para la entrega del trámite solicitado. 21. Recibe copia del comprobante de pago, cedula de identidad u otro documento como poder, en caso de ser Representante Legal o persona Natural Jurídica. 22. Entrega el trámite al solicitante. 23. Fin. Registra en el Sistema Informático correspondiente la entrega del servicio requerido y archiva.	e. Ninguno.	f. 30 Minutos - Actividad 20 al 23.
Producto	Trámite entregado, según requerimiento.	Total Tiempo Empleado: 4 Horas y 30 Minutos.	

Firmas de Conformidad		
 Ximena Dorado Salvatierra PROFESIONAL II Ventanilla Única de Trámites GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	 Evelyn Páez Vargas DIRECTORA DE TESORO GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

D. Diagrama de Flujo del Procedimiento

Procedimiento 02 Entrega de Trámite



Ximena Urbina Subvite
 PROFESIONAL II
 Ventanilla Única de Trámites

Eddy Vaca Vargas
 FIRMAS DE CONFORMIDAD
 DIRECTOR DE TESORO
 GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL
 SANTA CRUZ