ORQUESTA SINFÓNICA Nacional de Bolivia

PRESIDENCIA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
OSN/DGE/N° 024/2026
La Paz, 29 de septiembre de 2026

VISTOS:

El Informe OSN.PPTO.WYMM.INF.TEC.026/2026 de 31 de agosto de 2026, referente a la aprobación del "Manual de Procesos y Procedimientos para Conciertos"

CONSIDERANDO:

Que el artículo 232 de la Constitución Política del Estado establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales establece la obligación de las entidades públicas de organizar su administración de manera eficiente y responsable, garantizando la confiabilidad de la información y la correcta ejecución de los procesos administrativos y financieros.

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Supremo N° 297 de 06 de abril de 1945 se crea la Orquesta Sinfónica Nacional, y que a través del Decreto Supremo N° 25625 de 17 de diciembre de 1999 se le otorga el carácter de institución pública descentralizada, con personalidad jurídica y autonomía de gestión administrativa, bajo tuición del Ministerio competente.

Que, por Decreto Supremo No. 5675 de 14 de agosto de 2026, se establece la reorganización de la estructura del Órgano Ejecutivo, mediante la cual se designa al Ministerio de Relaciones Exteriores como ente Tutor de la Orquesta Sinfónica Nacional.

ASESOR LEGAL V°B° R.L.C. O.S.N.

Que, mediante Resolución de Directorio N° 003/2026 de 20 de mayo de 2026 el Directorio de la Orquesta Sinfónica Nacional aprobó la última modificación a Estatuto Orgánico de la Orquesta Sinfónica Nacional el cual establece en su Artículo

10. (Niveles Organizacionales). La estructura orgánica de la ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL (OSN), reconocerá los siguientes niveles organizacionales: 1. Nivel Directivo, constituido por el Directorio definido como la máxima instancia de fiscalización y aprobación de planes y normas institucionales sin injerencia directa en la gestión, definiendo los asuntos de su competencia mediante resoluciones de Directorio 2. Nivel Ejecutivo, constituido por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) que es la primera autoridad administrativa y artística que representa a la ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL (OSN). 3. Nivel Operativo, constituido por la Unidad de Administración, Unidad Artística, Asesoría Legal y Auditoría Interna, donde se ejecutan las operaciones de la entidad.

Que, el señalado Estatuto Orgánico, dispone, Artículo 13. (Atribuciones). El Directorio de la ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL (OSN), tendrá las siguientes atribuciones: 11. Aprobar, modificar, complementar y verificar el Estatuto Orgánico, el Reglamento Interno, el Manual de Operaciones y cualquier otro instrumento normativo interno de la Orquesta Sinfónica Nacional (OSN).

Que, las regulaciones normativas del Estatuto Orgánico respecto a las atribuciones del Directorio se encuentran imposibilitadas temporalmente, por el proceso de transición y cambio de ente Tutor que refiere el Decreto Supremo No. 5675 de 14 de agosto de 2026 respecto al plazo otorgado para el efecto en su disposición transitoria quinta.

Que, en el marco del cumplimiento a las necesidades institucionales, correspondiendo un caso de fuerza mayor la no conformación del Directorio con el nuevo ente Tutor, en aplicación de las disposiciones del art 33 de la Ley 1178 concordante con el art. 63 del Decreto Supremo 23318-A, que confieren atribución excepcional al servidor público sobre la toma de decisiones en procura de mayor beneficio y en resguardo de los intereses de la entidad neutralizando los efectos de situaciones de fuerza mayor dentro de lo razonablemente posible, es el Director General Ejecutivo como Maxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad que asuma estas decisiones, conforme las atribuciones conferidas por art 27 Num 12. del Estatuto Orgánico para la emisión de Resoluciones Administrativas.

ASESOR LEGAL VºBº R.L.C. O.S.N.

Que, en el marco de dichas disposiciones estatutarias, corresponde emitir la presente Resolución Administrativa a efectos de aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de Conciertos".

ORQUESTA SINFÓNICA Nacional de Bolivia

PRESIDENCIA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CONSIDERANDO:

Que el Informe Técnico OSN.PPTO.WYMM.INF.TEC.026/2026 de 31 de agosto de 2026 establece que el Manual de Procesos y Procedimientos para Conciertos de la OSN constituye un instrumento técnico administrativo completo, coherente, y debidamente fundamentado, que permitirá estandarizar y optimizar la gestión de entradas y abonos de los conciertos institucionales, estableciendo una estructura de procedimientos, mecanismos de control interno, seguridad financiera y protocolo para contingencias que garanticen la transparencia administrativa y la correcta recaudación y bancarización de los recursos públicos además de establecer las responsabilidades asignando roles específicos a cada unidad organizacional con énfasis en las áreas de Secretaria General, Boletería, y Sistemas como ejecutoras directas y el resto de las unidades como entidades de soporte y fiscalización. tipos de abonos, precios, formas de pago, derechos de los abonados, administración de la venta adjuntando el reglamento de venta de abonos.

Que el informe Legal OSN/AL/RLC N°174/2026 de 29 de septiembre de 2026, recomienda disponer su aprobación formal del Manual de Procesos y Procedimientos para Conciertos del a OSN, mediante Resolución Administrativa emitida por la Dirección General Ejecutiva, al amparo de la atribución establecida en el art 27 núm. 12 de su Estatuto Orgánico, y respaldo del art 33 de la Ley 1178 y Art. 63 del Decreto Supremo No. 23318-A .

POR TANTO:

El Director General Ejecutivo de la Orquesta Sinfónica Nacional, en uso de las atribuciones conferidas por ley,

ASESOR LEGAL V°B° R.L.C. O.S.N.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "Manual de Procesos y procedimientos para Conciertos" de la Orquesta Sinfónica Nacional, en toda su estructura.

SEGUNDO.- El Manual aprobado en el artículo precedente, y adjunto como Anexo, forma parte indivisible e integrante de la presente Resolución Administrativa.

TERCERO.- DESIGNAR a la Jefatura de la Unidad Artística y a la Jefatura de Unidad de Administración de la Orquesta Sinfónica Nacional de Bolivia la ejecución, cumplimiento y difusión del reglamento aprobado.

ORQUESTA SINFÓNICA Nacional de Bolivia

PRESIDENCIA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CUARTO.- En cumplimiento del art. 63 del Decreto Supremo No. 23318-A, por la Unidad Administrativa de la Orquesta Sinfónica Nacional se emita el informe de justificación al ente Tutor (Ministerio de Relaciones Exteriores) sobre la decisión asumida ante la imposibilidad de la conformación del Directorio, en salvaguarda de los intereses de la entidad.

QUINTO.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su aprobación, debiendo registrarse y archivarse en el file de Resoluciones Administrativas de la Orquesta Sinfónica Nacional.

Regístrese, cúmplase y archívese.

ASESOR LEGAL R.J.C. O.S.N.

Mtro. Daniel Eduardo Montes Mariaca
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
ORQUESTA SINFONICA NACIONAL

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

ORQUESTA SINFÓNICA Nacional de Bolivia

PRESIDENCIA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RECIBIDO 01 OCT 2026 Hrs. Rcy..... ORQUESTA SINFONICA NACIONAL

INFORME LEGAL
OSN/AL/RLC N° 174/2026

A: Mtro. Daniel Eduardo Montes Mariaca
DIRECTOR GENERAL EJECUTUVO
ORQUESTA SINFONICA NACIONAL

DE: Abg. Ryan Larrea Cruz
ASESOR LEGAL
ORQUESTA SINFONICA NACIONAL

REF.: **APROBACION DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONCIERTOS.**

LUGAR Y FECHA: **La Paz, 29 de septiembre de 2026**

Señor Director:

En atención a la Hoja de Ruta N° 582 de fecha 13 de agosto de 2026, mediante la cual ser remite a esta área de Asesoría Legal referente a la solicitud de aprobación de manual de procesos y procedimientos para conciertos de la OSN, se informa lo siguiente:

I. ANTECEDENTES.

1. La Orquesta Sinfónica Nacional de Bolivia, en el marco de sus atribuciones y bajo el mandato de transparentar la institución tiene la necesidad de actualizar constantemente su normativa, en este sentido se ha elaborado el MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONCIERTOS.
2. Informe Técnico OSN.PPTO.WYMM.INF.TEC.026/2026 de fecha 31 de agosto de 2026, el cual concluye que: *"El Manual de Procesos y procedimientos para los Conciertos de la Orquesta Sinfónica Nacional – OSN constituye un instrumento técnico. - administrativo completo, coherente y debidamente fundamentado que permitirá estandarizar y optimizar la gestión de entradas y abonos de los conciertos institucionales"* Asimismo, recomienda: *"APROBAR el Manual de Procesos y Procedimientos para los Conciertos de la Orquesta Sinfónica Nacional – OSN" en su versión presentada por considerar que*

cumple con los requisitos técnicos, normativos y operativos exigidos para su implementación..."

3. Corresponde realizar el análisis legal de viabilidad, a efectos de determinar su compatibilidad con la normativa institucional y su procedencia para aprobación por la instancia competente.

II. MARCO NORMATIVO.

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO).
- Decreto Supremo N° 23318-A y su modificatorio (Responsabilidad por la Función Pública).
- Decreto Supremo N° 0181 (Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios).
- Estatuto Orgánico de la OSN.
- Normativa y directrices del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (SIGEP).

III. ANÁLISIS LEGAL

Del análisis del "Manual de Procesos y Procedimientos para Conciertos de la OSN" se establece que:

El contenido del manual es consistente con los principios de la Ley N° 1178, asimismo, es importante señalar que su implementación es vital para formalizar la modernización tecnológica de la Orquesta Sinfónica Nacional de Bolivia y garantizar la transparencia administrativa al establecer el proceso legal para los conciertos y definir el procedimiento para dicho fin, el manual protege a la institución en cuanto a la estandarización de manuales de procesos y procedimientos cumpliendo con requisitos formales y sustantivos establecidos en el sector público, otorgando un marco de seguridad jurídica que regula normas, procedimientos, actividades y responsabilidades institucionales para la gestión integral de entradas y abonos, define unidades organizacionales obligadas a su cumplimiento con énfasis en la ejecución directa por parte de las normas de Secretaria General, Boletería y Sistemas, y la participación de las demás unidades como entidades de soporte y fiscalización, asimismo describe y establece las funciones específicas de cada unidad organizacional involucrada, conteniendo procedimientos que son inherentes a la realización de conciertos como, dosificación y autorización de entradas ante el SIN; activación, configuración y

publicación digital de nuevos conciertos; venta de entradas en boletería física en línea y externa; tramite, control y liberación de reservas de localidades; venta, control operativo y rendición de abonos; Arqueo de ingresos cierre diario de caja y deposito bancario; procesamiento de devoluciones por cancelación o reprogramación de eventos; protocolos operativos multidisciplinarios durante los conciertos programados, entre otros.

Desde la perspectiva del control gubernamental, el manual propuesto es indispensable para la correcta fiscalización del patrimonio público y el cumplimiento de la normativa publica. El documento sistematiza los procesos y procedimientos internos para los conciertos. Transformando en un procedimiento administrativo reglado que asegura el flujo transparente de recursos, facilita la rendición de cuentas y optimiza la logística operativa del personal designado en las áreas correspondientes.

En consecuencia, el contenido del MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONCIERTOS DE LA OSN es coherente, pertinente y compatible con la normativa vigente, resultando legalmente viable su aprobación mediante Resolución emitida por autoridad competente, que conforme las disposiciones del Estatuto Orgánico de la Orquesta Sinfónica Nacional corresponden al Directorio para su aprobación.

Ahora bien, se debe tomar en cuenta el Decreto Supremo 5675 de fecha 14 de agosto de 2026, que reorganiza la estructura del Órgano Ejecutivo, con disposiciones legales que derivan en cambios que incumben a la Orquesta Sinfónica Nacional toda vez que por Decreto Supremo No. 367 de fecha 25 de noviembre de 2009, la entidad se encontraba bajo la tuición del Ministerio de Culturas, modificado en su última denominación como Ministerio de Turismo Sostenible, Cultura, Folklore y Gastronomía, y al suprimir este Ministerio reconduce la entidad Tutora de la Orquesta Sinfónica Nacional hacia el Ministerio de Relaciones Exteriores, conforme el art. 133 (DEPENDENCIA TUICIÓN Y SUJECIÓN) que dice: *"El presente Título establece la dependencia, tuición o sujeción de las entidades públicas desconcentradas, descentralizadas, autárquicas y empresas públicas del nivel central del Estado. II. La distribución establecida no modifica la naturaleza jurídica, personalidad, patrimonio, régimen administrativo, laboral, tributario o financiero de cada entidad o empresa. III. La dependencia, tuición o sujeción se ejercerán conforme Anexo de Vinculación del presente Decreto Supremo y a la normativa específica aplicable"*, concordante con el punto 1 de su "Anexo de Vinculación" que refiere: *"MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, 1.2. Entidades Descentralizadas bajo tuición: a) Orquesta Sinfónica*

Nacional (...)", Es decir que el nuevo ente tutor del a Orquesta Sinfonica Nacional es el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Por su parte el Estatuto Orgánico de la Orquesta Sinfónica Nacional, establece en su art 10 que dentro de su estructura orgánica, el nivel Directivo esta constituido por el Directorio definido como la máxima instancia de fiscalización y aprobación de planes y normas instituciones definiendo los asuntos de su competencia mediante resoluciones de Directorio, y el art 14 establece que el Directorio está compuesto por el Ministro de Culturas y Turismo o su representante, que ejerce el cargo de Presidencia, además dos representantes del Ministerio, que en su interpretación refiere que la Presidencia del Directorio esta regida por el ente Tutor, que por los efectos del Decreto Supremo No. 5675, correspondería ahora al Ministerio de Relaciones Exteriores.

Por las disposiciones normativas descritas precedentemente, ahora incumbe recomponer el Directorio de la Orquesta Sinfónica Nacional para determinar la vigencia plena de este órgano, enfocados en la toma de decisiones de la entidad, sobre todo en la aprobación normativa interna como reglamentos, manuales y otros que incumben a la estructura organizacional de la entidad,.

Es de esta forma que mediante nota CITE: OSN.MAE.DEMM.0212/2026 de fecha 19 de agosto de 2026 con sello de recepción de la misma fecha, se ha solicitado al Ministerio de Relaciones Exteriores, se promueva reuniones de organización y coordinación con la Entidad enfocados en la conformación del Directorio, que hasta la fecha de la emisión del presente informe no se ha tenido respuesta formal, obteniendo información que se encuentra en etapa de transición en apego a las disposiciones transitorias del Decreto Supremo No. 5675., extremo que impide la conformación del Directorio del entidad y por ende la emisión de la Resoluciones que aprueben disposiciones que hacen a la organización de la entidad como reglamentos y manuales de procedimientos.

En ese contexto se debe considerar también que la DISPOSICIÓN TRANSITORIA QUINTA, prgfo I del Decreto Supremo No. 5675 establece un plazo de noventa (90) días calendario, computables a partir de la vigencia del mismo (14 de agosto de 2026) para efectivizar el proceso de transición al Ministerio receptor, asi también los prgfos II y III dicen: *"II. Las actas de entrega deberán contener el inventario detallado de los bienes muebles e inmuebles, vehículos, existencias, activos, pasivos, obligaciones, contratos, convenios, procesos de contratación y disposición de bienes, procesos administrativos y judiciales, documentación de respaldo, archivos físicos y digitales. III. Las Direcciones Generales de Asuntos Administrativos y las Direcciones Generales de Asuntos Jurídicos de los extintos Ministerios, con el personal técnico, administrativo y jurídico necesario, quedan encargadas de ejecutar y concluir el proceso de transición establecido en las*

Disposiciones Transitorias del presente Decreto Supremo, dentro del plazo establecido en el Parágrafo I de la presente Disposición Transitoria".

Sobre el particular, y ante la necesidad imperiosa sobre el cumplimiento estricto y urgente de aprobar normativa interna de la entidad para estandarizar los procesos y procedimientos institucionales enfocados en la actividad principal, la entidad debe buscar los mecanismos legales para dar cumplimiento a las disposiciones que atañen a sus intereses institucionales.

Es de esta forma que con el objeto de superar el impedimento fundamentado líneas ut supra, se debe considerar la aplicación de la ley 1178 de Administración y control Gubernamentales que en su art. 33 dice de forma textual: *"No existirá responsabilidad administrativa, ejecutiva ni civil cuando se pruebe que la decisión hubiese sido tomada en procura de mayor beneficio y en resguardo de los bienes de la entidad, dentro de los riesgos propios de operación y las circunstancias imperantes al momento de la decisión, o cuando situaciones de fuerza mayor originaron la decisión o incidieron en el resultado final de la operación".*

La norma citada corresponde ser aplicada en concordancia con el art. 63 (Principio de prueba de las decisiones gerenciales), del Decreto Supremo N° 23318-A, (Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública), que dice*: "I. A los efectos del artículo 33 de la Ley Nº 1178, si el servidor público previa, concurrente o inmediatamente tomada la decisión, hubiera enviado a su superior jerárquico, a los máximos ejecutivos de su entidad y a la autoridad que ejerce tuición sobre su entidad o institución, un informe escrito sustentando su decisión, éste servirá como principio de prueba para fines de control posterior. El fundamento debe referirse a que la decisión fue adoptada procurando finalidades específicas, como ser: a) mayor beneficio o resguardo de los bienes de la entidad, considerando los riesgos propios de la operación; b) la solución o alternativa que a su juicio ofrece más posibilidades de resultados positivos netos bajo las circunstancias imperantes y razonablemente previsibles; c) neutralizar los efectos de situaciones de fuerza mayor dentro de lo razonablemente posible. La valuación de estos principios de prueba será independiente de los resultados obtenidos."*

En ese marco y ante la necesidad de aprobar el manual de procesos y procedimientos para conciertos de la OSN, es necesario adoptar una determinación en el mérito a la excepción dispuesta en el art 33 de la Ley 1178, concordante con el Decreto Supremo N° 23318-A en su art. 63, determinación que debe ser considerada y resuelta por el Director General Ejecutivo de la Entidad, mediante la emisión de una Resolución

administrativa conforme las atribución establecida en el Numeral 12 del art 27 del Estatuto Orgánico.

IV. CONCLUSIÓN

Del análisis jurídico efectuado, se establece que el MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDINIENTOS PARA CONCIERTOS DE LA OSN se encuentra plenamente enmarcados en la normativa vigente, evidenciando coherencia técnica, legal y administrativa en la regulación de procedimientos, responsabilidades, control interno y uso de recursos públicos, por lo que resulta instrumento idóneo para fortalecer la gestión institucional bajo criterios de eficiencia, transparencia y rendición de cuentas.

V. RECOMENDACIÓN

Por lo que, en base a los antecedentes del presente trámite, normativa señalada se recomienda:

- Remitir al Dirección General Ejecutiva de la Orquesta Sinfónica Nacional el MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONCIERTOS DE LA OSN, para que en ejercicio de la atribución establecida en el art 27 núm 12 de su Estatuto Orgánico, respaldada por el art 33 de la Ley 1178 y Art. 63 del Decreto Supremo No. 23318-A, pueda emitir la Resolución Administrativa de aprobación correspondiente, para cuyo efecto se adjunta al presente informe proyecto de Resolución Administrativa.
- Asimismo, en cumplimiento del art. 63 del Decreto Supremo No. 23318-A, se emita el informe de justificación al ente Tutor (Ministerio de Relaciones Exteriores) sobre la decisión asumida en salvaguarda de los intereses de la entidad.

Es todo cuanto se informa para los fines consiguientes de ley.

Abg. Ryan Larrea Cruz
ASESOR LEGAL
ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL

C.c. arch.
RLC

ORQUESTA SINFÓNICA Nacional de Bolivia

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS CONCIERTOS

ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL

OSN

AGOSTO 2026

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

ORQUESTA SINFÓNICA Nacional de Bolivia

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS CONCIERTOS

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORADO	William Yamir Morando Mollo	Encargado De Planificación, Presupuestos, Activos Fijos Y Habilitado	William Yamir Morando Mollo ENCARGADO DE PLANIFICACIÓN PRESUPUESTOS ACTIVOS FIJOS Y HABILITADO ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL
REVISADO	Lima Rodríguez Tatiana Sarahi	Jefe De La Unidad De Administración	JEFE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL DE BOLIVIA
REVISADO	Mercado Alarcón Marlene Beatriz	Jefe De La Unidad Artística	Lic. Marlene Beatríz Mercado Alarcón JEFE DE LA UNIDAD ARTÍSTICA ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL
REVISADO	Contreras De La Barra Dilyam Tania	Encargado De Contrataciones, Contabilidad Y Tesorería	ENCARGADA DE CONTRATACIONES CONTABILIDAD Y TESORERIA ORQUESTA SINFONIA NACIONAL
REVISADO	Gutiérrez Valverde Luis Alberto	Encargado De Sistemas Y Almacenes	Luis Alberto Gutiérrez Valverde ENCARGADO DE SISTEMAS Y ALMACENES ORQUESTA SINFONICA NACIONAL
REVISADO	Limachi Yupanqui Valeria Albertina	Secretaria General Y Boletera	Valeria A. Limachi Yupanqui SECRETARIA-BOLETERIA ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL
REVISADO	Jiménez Silva Ivana Yoselin	Encargado De Relaciones Publicas	Lic. Ivana Y. Jiménez Silva ENCARGADA RELACIONES PÚBLICAS ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL DE BOLIVIA

ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL V°B° Morando

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

REVISADO	Lipa Pañuni Alejandro Willy	Encargado De Servicios Generales Y Logística	Alejandro W. Lipa P. ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES Y LOGISTICA ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL
REVISADO	Larrea Cruz Ryan	Asesor Legal	Abg. Ryan Larrea Cruz ASESOR LEGAL ORQUESTA SINFONICA NACIONAL
APROBADO	Montes Mariaca Daniel Eduardo	Director General Ejecutivo	Mtro. Daniel Eduardo Montes Mariaca DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO ORQUESTA SINFONICA NACIONAL
RESOLUCION DE ADMINISTRATIVA OSN /DGE N 024/2026.			

ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL V°B° Mariando

ORQUESTA SINFÓNICA Nacional de Bolivia

CONTENIDO

1. OBJETIVO 1
2. ALCANCE 1
3. BASE LEGAL 1
4. ESTRUCTURA DE RESPONSABILIDADES 2
5. DESCRIPCCIÓN DETALLADA DE PROCEDIMIENTOS 3
   5.1. PROCEDIMIENTO 1. DOSIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE ENTRADAS ANTE EL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES (SIN) 3
      5.1.1. DIAGRAMA DE FLUJO 4
   5.2. PROCEDIMIENTO 2. ACTIVACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUBLICACIÓN DIGITAL DE NUEVOS CONCIERTOS 5
      5.2.1. DIAGRAMA DE FLUJO 6
   5.3. PROCEDIMIENTO 3: VENTA DE ENTRADAS EN BOLETERIA FÍSICA, EN LÍNEA Y EXTERNA. 7
      5.3.1. DIAGRAMA DE FLUJO 9
   5.4. PROCEDIMIENTO 4: TRÁMITE, CONTROL Y LIBERACION DE RESERVAS DE LOCALIDADES.. 10
      5.4.1. DIAGRAMA DE FLUJO 11
   5.5. PROCEDIMIENTO 5: VENTA, CONTROL OPERATIVO Y RENDICION DE ABONOS 12
      5.5.1. DIAGRAMA DE FLUJO 13
   5.6. PROCEDIMIENTO 6: ARQUEO DE INGRESOS, CIERRE DIARIO DE CAJA Y DEPÓSITO BANCARIO 14
      5.6.1. DIAGRAMA DE FLUJO 15
   5.7. PROCEDIMIENTO 7: PROCESAMIENTO DE DEVOLUCIONES POR CANCELACIÓN DE EVENTO O REPROGRAMACIÓN 16
      5.7.1. DESARROLLO DE LA RUTA 1: DEVOLUCIÓN EN EFECTIVO (CON FONDOS EN BOLETERIA) 16
      5.7.2. DESARROLLO DE LA RUTA 2: DEVOLUCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (SIN EFECTIVO) 17
      5.7.3. DIAGRAMA DE FLUJO 18
6. PROTOCOLO OPERATIVO MULTIDISCIPLINARIO DURANTE EL CONCIERTO 19
   6.1. DIAGRAMA 20

ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL V°B° Morando

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

1. OBJETIVO

Estableces las normas, procedimientos, actividades y responsabilidades institucionales para la gestión, emisión, reserva, distribución, venta y control preventivo de entradas y abonos de los conciertos de la OSN, garantizando transparencia administrativa, optimización técnica y total alineación con el control gubernamental y fiscal boliviano.

2. ALCANCE

Aplica obligatoriamente a la Dirección General Ejecutiva, Jefe de la Unidad de Administración, Jefe de la Unidad Artística, Encargado de Relaciones Públicas, Encargado de Sistemas y Almacenes, Encargado de Planificación Presupuestos Activos Fijos y Habilitado, Encargado de Contrataciones Contabilidad y Tesorería, Secretaria General y Boletería, Encargado de Servicios Generales y Logística, Portero Responsable de Limpieza y Encargado de Recursos Humanos de la institución.

El presente manual es de aplicación obligatoria para todas las unidades organizacionales de la institución, abarcando a la Dirección General Ejecutiva, Jefe de la Unidad de Administración, Jefe de la Unidad Artística, Encargado de Relaciones Públicas, Encargado de Sistemas y Almacenes, Encargado de Planificación Presupuestos Activos Fijos y Habilitado, Encargado de Contrataciones Contabilidad y Tesorería, Secretaria General y Boletería, Encargado de Servicios Generales y Logística, Portero Responsable de Limpieza y Encargado de Recursos Humanos.

No obstante, para efectos prácticos, la ejecución directa, la interacción operativa y el flujo del procedimiento recaen de manera primordial y responsable en las áreas de Secretaría General, Boletería y Sistemas. Estas tres instancias serán las encargadas de activar los mecanismos de control, validación de pagos, aviso de desembolsos, gestión de reservas, liberación y atención en ventanilla. Las demás unidades mencionadas participarán en calidad de entidades de soporte administrativo, financiero, logístico y de fiscalización, interviniendo únicamente cuando el flujo del proceso requiera su autorización o validación específica.

3. BASE LEGAL

El presente manual se ampara y alinea técnicamente con la normativa vigente en el Estado Plurinacional de Bolivia:

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia;
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental (Ley SAFCO);
- Ley N° 843 de Reforma Tributaria y Decretos Reglamentarios del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) aplicables a Espectáculos Públicos;
- Ley N° 004 de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz";
- Decreto Supremo N° 23318-A de Responsabilidad por la Función Pública y sus modificaciones vigentes (D.S. N° 26237);
- Resolución Suprema N° 218056, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Tesorería del Estado;

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

- Resolución Suprema N° 222957, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada;
- Resolución Suprema N° 225558, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Presupuesto;
- Estatuto Orgánico de la Orquesta Sinfónica Nacional.

4. ESTRUCTURA DE RESPONSABILIDADES

- **Jefe de la Unidad Administrativa (DAF):** Máxima autoridad supervisora del control de recaudaciones. Presencia físicamente los arqueos de caja, aprueba los procesos de contratación para la impresión de facturas prevaloradas y autoriza de forma definitiva todos los procesos financieros, operativos y administrativos vinculados a la realización de conciertos.

- **Jefa de la Unidad Artística (JUA):** Encargada de proponer la programación de conciertos de la temporada oficial. Coordina directamente con la Jefa de la Unidad Administrativa la viabilidad institucional de cualquier evento antes de remitir documentación formal y remite de manera oportuna la información técnica y de repertorio al Área de Sistemas para su publicación digital.

- **Encargado de Relaciones Públicas:** Administra integralmente la asignación, distribución y control de las invitaciones de cortesía e institucionales. Maneja la preasignación y aprobación de abonos corporativos o individuales bajo la firma y autorización expresa conjunta del Jefe de la Unidad Artística y de la Máxima autoridad Ejecutiva. Coloca a los invitados en sus asientos asignados durante los eventos.

- **Encargado de Planificación, Presupuestos, Activos Fijos y Habilitado:** Unidad responsable de ejecutar presencialmente los arqueos de caja diarios obligatorios. Valida las recaudaciones físicas mediante el cruce de los reportes de movimientos bancarios del SIGEP y los reportes de extractos oficiales emitidos por el Banco Unión S.A., los cuales le son provistos por las áreas correspondientes.

- **Encargada de Contrataciones, Contabilidad y Tesorería:** Suministra diariamente los extractos actualizados del SIGEP y del Banco Unión S.A. al área de Presupuestos para el arqueo correspondiente. Registra en el sistema SIGEP (Módulo Operador de Recursos) las ventas de las entradas y efectúa la declaración obligatoria ante el Servicio de Impuestos Nacionales de todas las facturas utilizadas, anuladas y no vendidas.

- **Secretaria General y Boletera:** Responsable directa de la venta presencial y en línea de las entradas y abonos dentro del sistema institucional. Procesa cobros aceptando pagos mediante código QR, transferencias bancarias o puntos de venta físicos (PVA). Elabora el informe diario de descargo de la venta y deposita el dinero recaudado en el banco por día, cumpliendo el límite máximo de depósito hasta las 11:00 AM del día siguiente al arqueo. Presenta todas las facturas no utilizadas o anuladas a Contabilidad al finalizar el concierto.

ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL V°B° Morando

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

- **Encargado de Sistemas y Almacenes:** Provee el soporte técnico continuo ante contingencias informáticas o caídas de red que sufran los usuarios internos o externos al adquirir entradas. Extrae y presenta un reporte diario consolidado de la venta de entradas del día en curso al Encargado de Presupuestos.

- **Encargado de Servicios Generales y Logística:** Responsable exclusivo de la gestión integral del trámite de dosificación de entradas ante el SIN. Realiza el registro y habilitación en el módulo de Espectáculos Públicos y presenta los requisitos documentales exigidos. En el concierto realiza el control y escanea los códigos QR de acceso en las puertas principales.

5. DESCRIPCCIÓN DETALLADA DE PROCEDIMIENTOS

5.1. PROCEDIMIENTO 1. DOSIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE ENTRADAS ANTE EL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES (SIN)

Objetivo: Gestionar la habilitación legal y fiscal de las entradas prevaloradas físicas y digitales para cada concierto oficial programado por la institución.

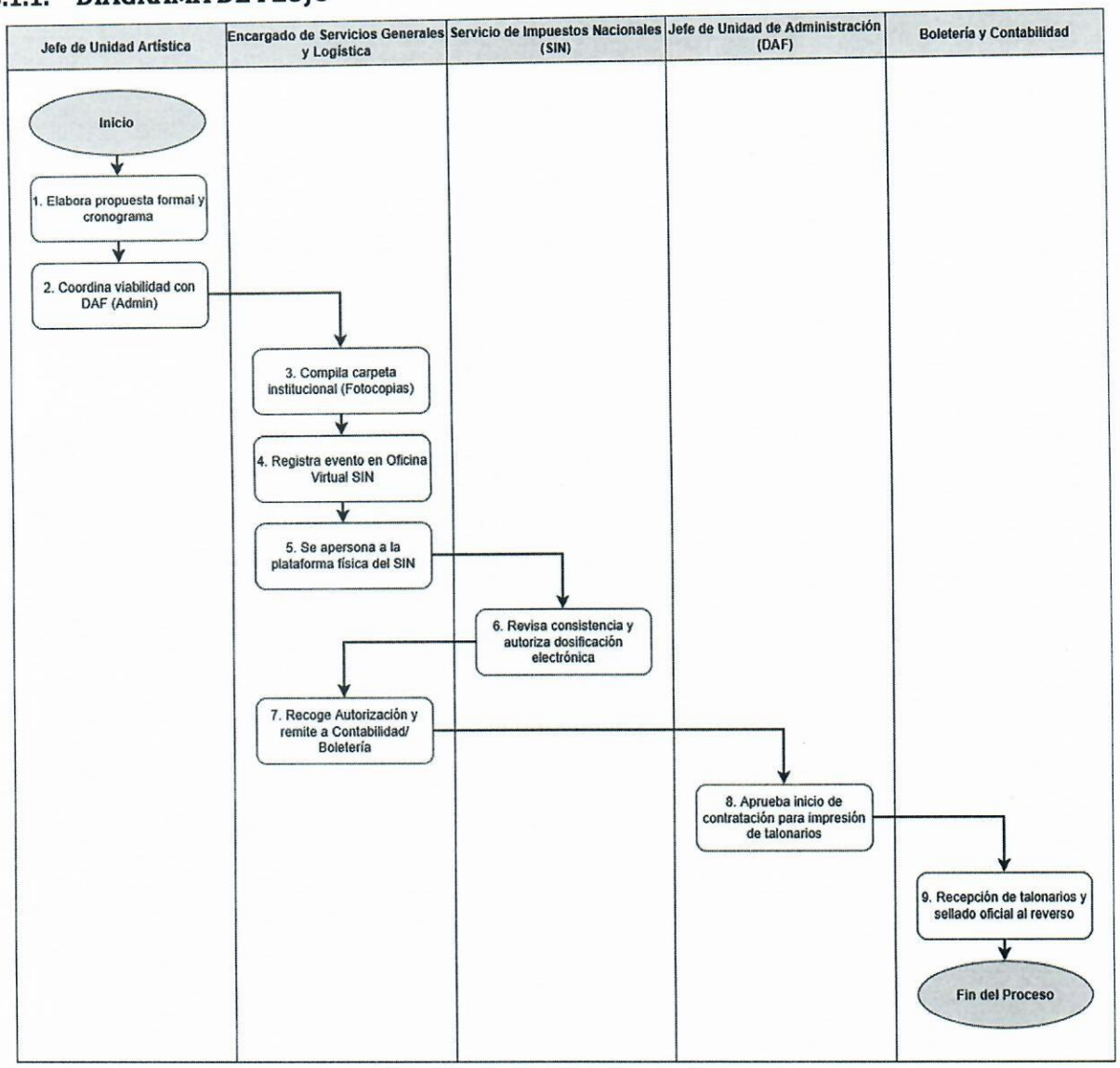
N°	Responsable	Actividades / Descripción del Flujo
1	Jefe de Unidad Artística	Elabora y estructura la propuesta formal del concierto artístico, definiendo la temática, el repertorio musical y el cronograma tentativo de fechas.
2	Jefe de Unidad Artística	Coordina y evalúa directamente la viabilidad del evento con el Jefe de la Unidad Administración (DAF) antes de remitir o formalizar cualquier documento público.
3	Encargado de Servicios Generales y Logística	Compila la carpeta institucional completa exigida por el fisco en fotocopias simples, incluyendo: carnet de identidad del representante legal, planilla oficial de los músicos ejecutantes, formulario de registro sectorial, norma de creación institucional y ley de creación de la OSN.
4	Encargado de Servicios Generales y Logística	Ingresa al sistema oficial de la oficina virtual de Impuestos Nacionales, accede al módulo especializado de Espectáculos Públicos, registra el nuevo evento introduciendo el tarifario aprobado y los datos del concierto.
5	Encargado de Servicios Generales y Logística	Se apersona ante la plataforma física del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) para la entrega del trámite y las carpetas de fotocopias simples de respaldo para su validación por el fiscal asignado.
6	Servicio de Impuestos Nacionales (SIN)	Revisa la consistencia legal y técnica de los documentos cargados y autoriza formalmente la dosificación electrónica del boletaje del evento público en la plataforma estatal.
7	Encargado de Servicios Generales y Logística	Recoge el documento oficial de Autorización de Espectáculos Públicos del SIN y remite el documento a la Encargada de Contrataciones, Contabilidad y Tesorería y a la Secretaria General y Boletería para dar inicio al proceso de contratación de la impresión física de los talonarios.

ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL V°B° Morando

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

8	Jefe de la Unidad de Administración	Emite la aprobación oficial y formal para dar inicio a los procesos de contratación vinculados a la impresión física de los talonarios de facturas prevaloradas autorizadas.
9	Secretaria General y Boletería	Efectúa la recepción de los talonarios oficiales emitidos por la imprenta autorizada y realiza la entrega de todo el material a la Encargada de Contrataciones, Contabilidad y Tesorería para su sello al reverso de la entrada dando validez al boleto.

5.1.1. DIAGRAMA DE FLUJO



CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

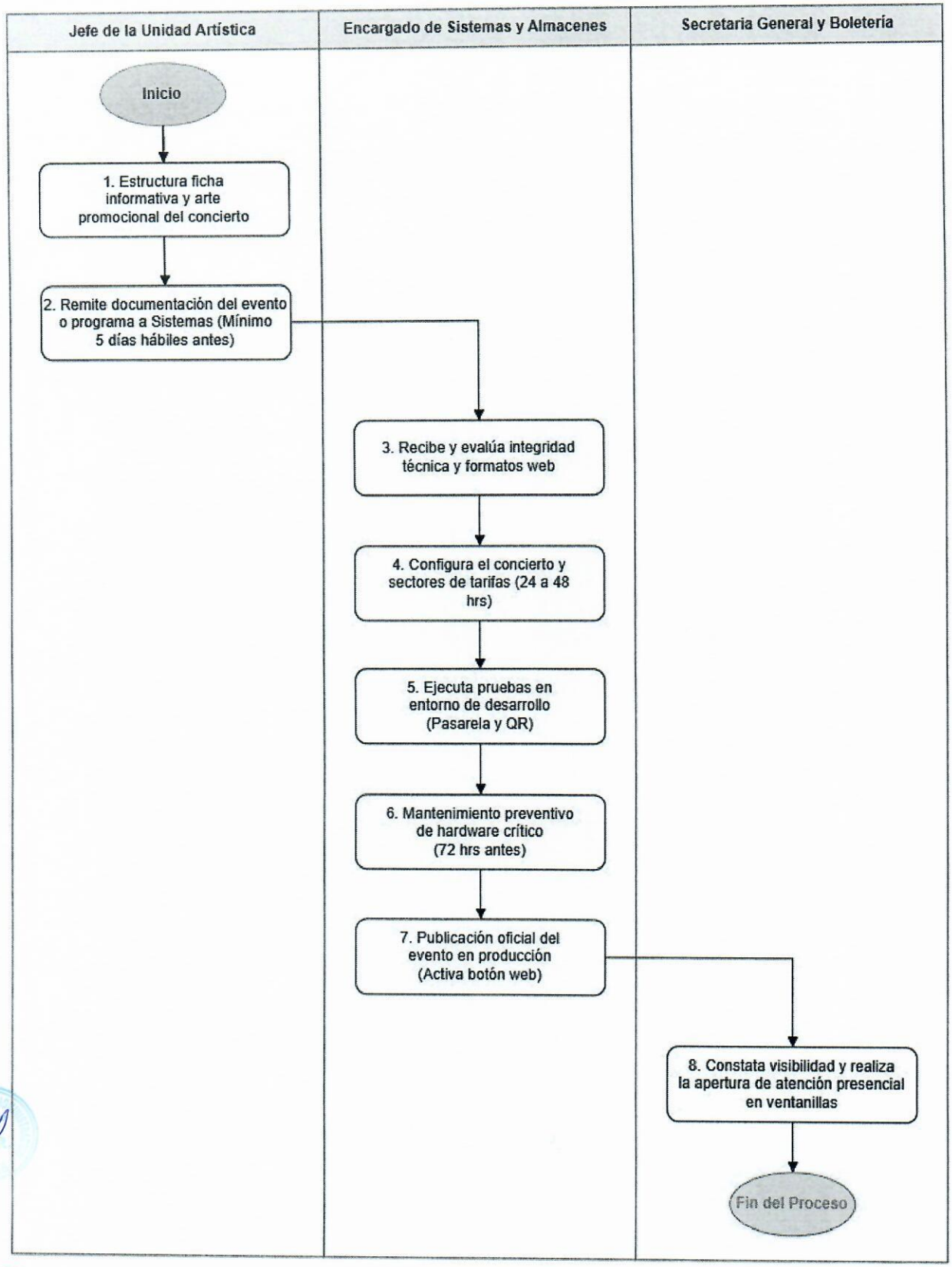
5.2. PROCEDIMIENTO 2. ACTIVACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUBLICACIÓN DIGITAL DE NUEVOS CONCIERTOS

Objetivo: Configurar de forma técnica, exacta y oportuna la venta física y virtual de los conciertos aprobados en los sistemas de la Orquesta Sinfónica Nacional.

N°	Responsable	Actividades / Descripción del Flujo
1	Jefe de la Unidad Artística	Estructura la ficha informativa del concierto, recopilando títulos, nombres de directores, solistas invitados, repertorio y el arte promocional oficial adaptado para medios.
2	Jefe de la Unidad Artística	Presenta y remite formalmente la documentación técnica del concierto al Encargaado de Sistemas para su habilitación digital, asegurando una anticipación mínima obligatoria de cinco (5) días hábiles antes del inicio fijado para las ventas de taquilla.
3	Encargado de Sistemas y Almacenes	Recibe la solicitud, evalúa la integridad técnica de los archivos digitales, las dimensiones del afiche y valida que correspondan con los formatos web oficiales aprobados.
4	Encargado de Sistemas y Almacenes	Configura detalladamente el concierto en la plataforma web y el software de taquilla interna en un lapso de 24 a 48 horas, mapeando los sectores del recinto (Platea, Mezzanines) y cargando las tarifas fiscales aprobadas.
5	Encargado de Sistemas y Almacenes	Ejecuta pruebas en el entorno de desarrollo simulando la adquisición virtual de localidades, comprobando la estabilidad de la pasarela de pagos digitales y la correcta emisión de los códigos QR.
6	Encargado de Sistemas y Almacenes	Efectúa la contrastación técnica y el mantenimiento preventivo presencial del hardware crítico de boletería (computadoras, impresoras fiscales de tickets, cableado de red y módems corporativos) setenta y dos (72) horas antes del inicio de la atención presencial.
7	Encargado de Sistemas y Almacenes	Realiza la publicación oficial del evento en producción, abriendo el servidor web institucional. Previo a la activación del botón de venta al público general, procede al bloqueo y asignación formal de las entradas de cortesía institucionales dentro del sistema. Una vez finalizada la gestión de las cortesías, recién se activará el botón de venta en línea para el público en general.
8	Secretaria General y Boletería	Ingresa a su terminal de trabajo, constata la correcta visibilidad del mapa de asientos en el software operativo interno y abre de forma oficial la atención presencial al usuario en las ventanillas físicas institucionales.

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

5.2.1. DIAGRAMA DE FLUJO



CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

5.3. PROCEDIMIENTO 3: VENTA DE ENTRADAS EN BOLETERIA FÍSICA, EN LÍNEA Y EXTERNA.

Objetivo: Gestionar la comercialización diaria de entradas en todos los canales de venta, garantizando el cobro y la facturación inmediata de las transacciones.

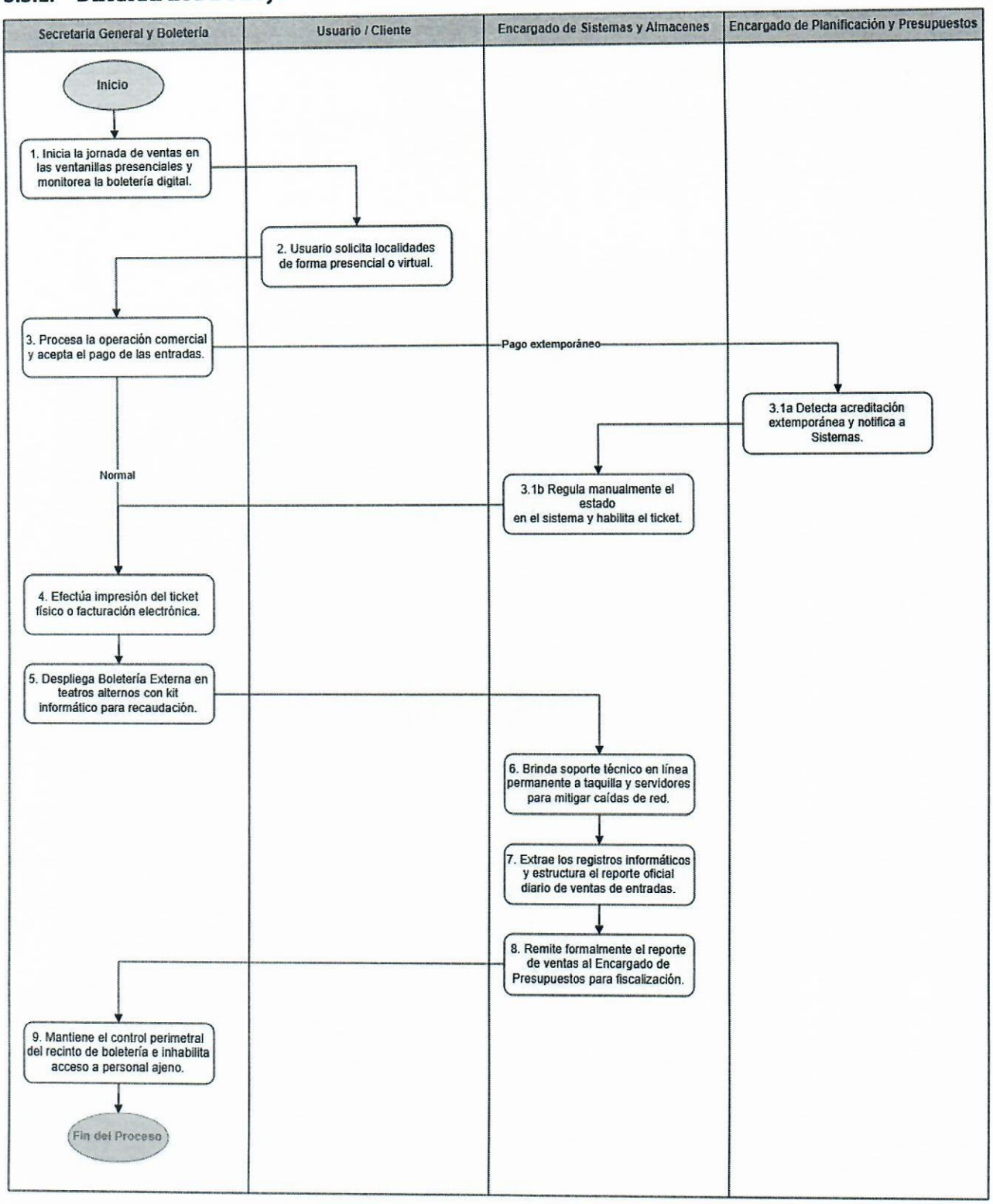
N°	Responsable	Actividades / Descripción del Flujo
1	Secretaria General y Boletería	Inicia la jornada de ventas en las ventanillas oficiales presenciales o monitorea de forma digital el módulo de boletería electrónica, abriendo oficialmente los puntos de recaudación de recursos.
2	Usuario / Cliente	Solicita localidades de forma presencial ante la ventanilla física o ingresa de forma independiente a la plataforma virtual de la orquesta seleccionando sus butacas desde el portal web.
3	Secretaria General y Boletería	Procesa la operación comercial y acepta el pago de las entradas utilizando los mecanismos habilitados en el sistema: cobro en efectivo, escaneo de códigos QR, transferencias electrónicas verificadas o cobros directos en Puntos de Venta Autorizados (PVA).
3.1	Encargado de Planificación y Presupuestos / Encargado de Sistemas y Almacenes	Atención a pagos ingresados fuera de plazo. Cuando el sistema revierta automáticamente el código de reserva por mora (plazo expirado), pero el pago del cliente (por transferencia o depósito) igualmente se acredite en las cuentas institucionales, se activa este protocolo de regularización: 1. El Encargado de Planificación y Presupuestos, al detectar la acreditación extemporánea, notifica de manera formal (según el canal de comunicación oficial establecido) al Encargado de Sistemas y Almacenes. 2. El Encargado de Sistemas y Almacenes, basándose en dicha notificación oficial, procede a la regulación manual en el sistema: reactiva o genera la orden desde la plataforma, cambia su estado administrativo a "Regularizado / Venta Confirmada", y habilita la emisión inmediata del ticket fiscal y la entrada correspondiente para la entrega al usuario final.
4	Secretaria General y Boletería	Efectúa la impresión obligatoria del ticket físico oficial provisto de medidas de control de seguridad o la facturación electrónica correspondiente, realizando la entrega inmediata de los comprobantes fiscales al usuario.
5	Secretaria General y Boletería (Boletería Externa)	Ante la ejecución de conciertos en teatros externos ajenos a la sede central, se despliega físicamente al recinto alterno portando el kit informático básico institucional (computadora, ticketera, módem móvil de red dedicada) para habilitar la recaudación.
6	Encargado de Sistemas y Almacenes	Brinda el soporte técnico en línea continuo de forma permanente a la taquilla física y a los servidores web para mitigar y solucionar caídas accidentales de red o cualquier inconveniente sufrido por la ciudadanía al adquirir localidades.
7	Encargado de Sistemas y Almacenes	Al cierre diario del servidor, extrae de los registros informáticos la base de datos consolidados y estructura el reporte oficial diario de ventas de entradas del día en curso.

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

8	Encargado de Sistemas y Almacenes	Remite formalmente por los canales institucionales el reporte de ventas generado de forma directa hacia el Encargado de Presupuestos para los fines consiguientes de fiscalización interna.
9	Secretaria General y Boletería y Funcionarios OSN	Mantienen el estricto cumplimiento del control perimetral y las restricciones del recinto de boletería, inhabilitando el acceso a personal ajeno y registrando obligatoriamente en actas escritas a cualquier funcionario que ingrese de forma excepcional por motivos de fuerza mayor.

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

5.3.1. DIAGRAMA DE FLUJO



CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

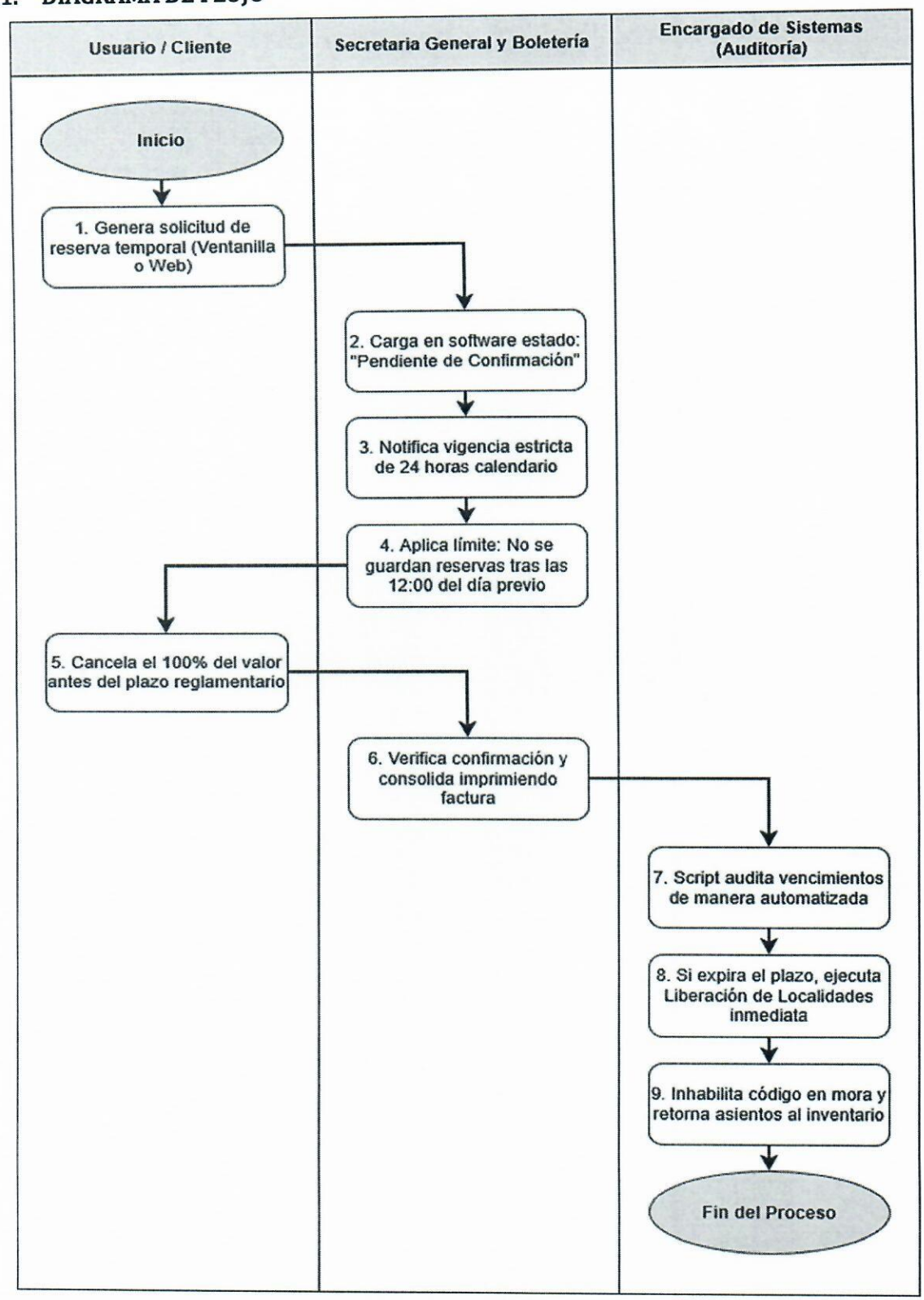
5.4. PROCEDIMIENTO 4: TRÁMITE, CONTROL Y LIBERACION DE RESERVAS DE LOCALIDADES.

Objetivo: Normar el bloqueo transitorio de butacas solicitadas, aplicando la caducidad sistemática para evitar perjuicios financieros y acaparamiento ilícito de entradas.

Nº	Responsable	Actividades / Descripción del Flujo
1	Usuario / Cliente	Genera de forma presencial ante la ventanilla o de forma digital en el portal web una solicitud de reserva temporal para ubicaciones específicas de la sala de conciertos.
2	Secretaria General y Boletería	Carga los requerimientos del usuario en el software de control interno de boletería, el cual genera de forma inmediata un código de reserva único en el estado temporal "Pendiente de Confirmación". Para evitar errores operativos, el sistema deberá resaltar visualmente (con un color llamativo, una alerta o una etiqueta destacada) este estado de reserva temporal, de manera que el personal de boletería tenga certeza absoluta de que dicha localidad *no ha sido cobrada* y se encuentra en espera de la confirmación del usuario, sin confundirla con una venta definitiva.
3	Secretaria General y Boletería	Notifica de forma explícita al usuario, mediante comprobante digital o instrucción verbal directa, que la validez legal del bloqueo temporal queda estrictamente limitada a un lapso improrrogable de veinticuatro (24) horas.
4	Secretaria General y Boletería	Aplica el parámetro operativo del sistema: bajo ninguna circunstancia se procesarán o mantendrán solicitudes de reserva una vez superadas las 12:00 del mediodía del día previo a la realización del concierto.
5	Usuario / Cliente	Se apersona a la taquilla física o ingresa a la pasarela virtual procediendo a cancelar el 100% del valor total de las localidades antes de cumplirse los plazos regulatorios informados.
6	Secretaria General y Boletería	Verifica el comprobante bancario físico o la confirmación digital de pago del cliente dentro del software de control y procede a consolidar de forma definitiva la reserva, imprimiendo las facturas correspondientes.
7	Encargado de Sistemas y Almacenes	Mantiene en ejecución un script informático automatizado en los servidores centrales encargados de auditar de manera constante el estado, fecha y hora de vencimiento de las reservas emitidas.
8	Encargado de Sistemas y Almacenes	Si el plazo de 2 horas expira de forma definitiva, o en su defecto, llega el límite de las 12:00 del mediodía del día previo al concierto sin validación de pago, el sistema ejecuta de forma inmediata y sin preaviso la Liberación de Localidades.
9	Encargado de Sistemas y Almacenes	Inhabilita definitivamente el código de reserva en mora, actualizando su estado en el sistema a "Anulado por Mora". Simultáneamente, retorna los asientos al inventario activo, modificando el estado del asiento a "Disponible", y los restituye al mapa de ventas general para su venta inmediata al público.

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

5.4.1. DIAGRAMA DE FLUJO



CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

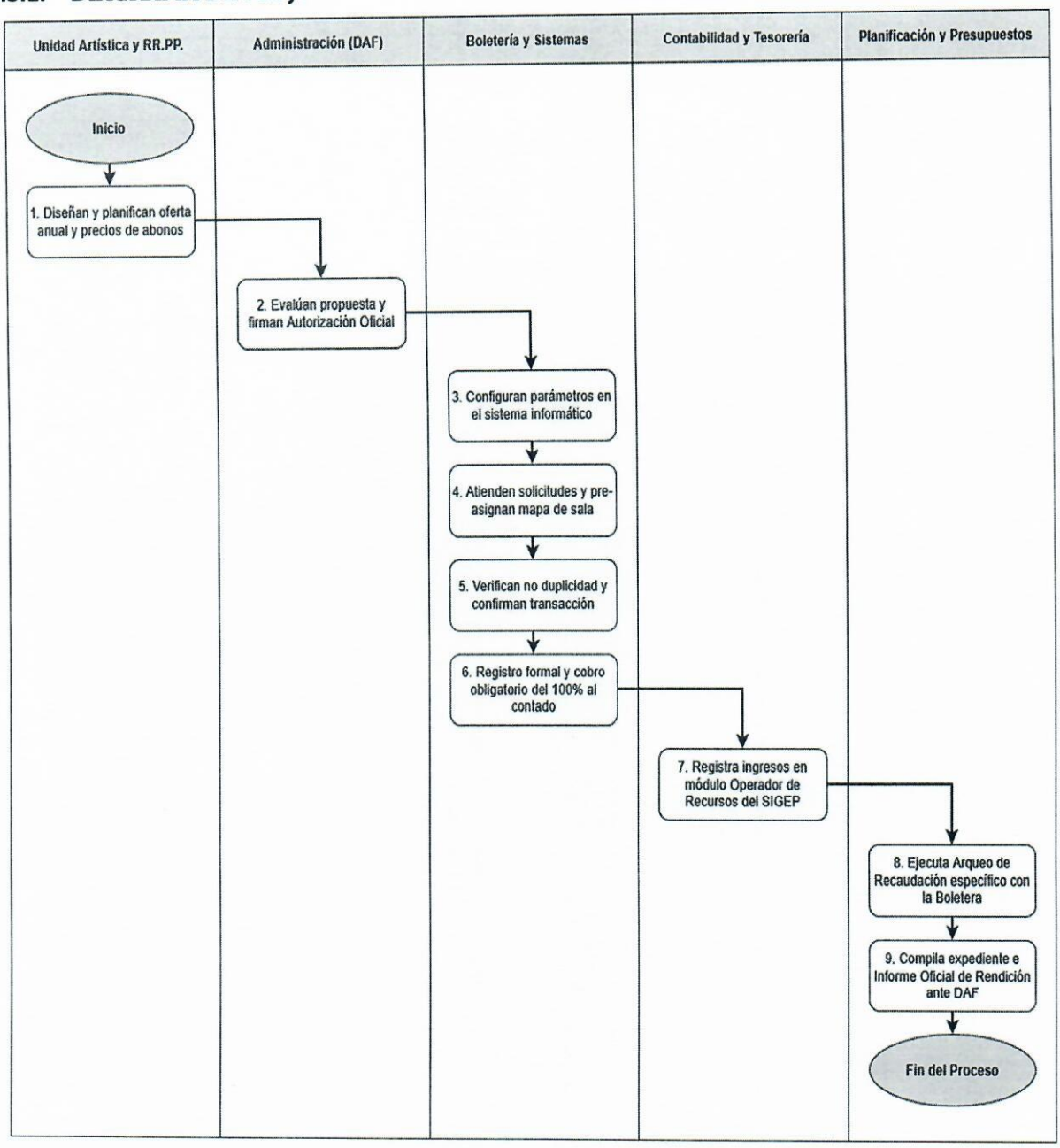
5.5. PROCEDIMIENTO 5: VENTA, CONTROL OPERATIVO Y RENDICION DE ABONOS

Objetivo: Regular el proceso de planificación, venta y control gubernamental de Abonos Ordinarios, Extraordinarios y de Cámara para asegurar la correcta captación de recursos de la temporada oficial de conciertos de la orquesta.

N°	Responsable	Actividades / Descripción del Flujo
1	Jefe De La Unidad Artística / Encargado De Relaciones Publicas	Efectúan conjuntamente el diseño integral y la planificación de la oferta anual de abonos, catalogándolos en Abonos Ordinarios y Abonos Extraordinarios, determinando los precios aplicables según los sectores técnicos (Platea, Mezzanine).
2	Jefe De La Unidad De Administración / Jefe De La Unidad Artística	Revisan y evalúan detalladamente la propuesta comercial e institucional de la temporada y firman formalmente el documento de Autorización Oficial para la Venta de Abonos.
3	Secretaria General y Boletería / Encargado de Sistemas y Almacenes	Recibe la autorización formal firmada y procede a configurar y habilitar los parámetros comerciales de la temporada de abonos en el sistema informático de venta de boletería general de la institución.
4	Secretaria General y Boletería	Atiende de forma directa las solicitudes de los usuarios interesados, efectúa la pre-asignación oficial de asientos en el mapa de sala y gestiona la aprobación formal de los abonos en coordinación estricta con la autorización previa de su Jefe De La Unidad Artística y la Jefe De La Unidad De Administración.
5	Secretaria General y Boletería	Verifican de forma conjunta en la base de datos del sistema que las butacas seleccionadas no presenten duplicidad de bloqueo y procesan la confirmación técnica de la transacción en la plataforma operativa.
6	Secretaria General y Boletería	Ejecuta el registro formal de la venta de abonos dentro del sistema informático de taquilla física, aplicando el cobro obligatorio del cien por ciento (100%) del importe en modalidades al contado o pago con QR.
7	Encargado De Contrataciones, Contabilidad Y Tesorería	Registra minuciosamente los ingresos captados por el concepto de abonos en el Sistema de Gestión Pública (SIGEP) en su módulo Operador de Recursos, en apego a los clasificadores institucionales vigentes.
8	Encargado de Planificación, Presupuestos, Activos Fijos y Habilitado	Efectúa de forma mandatoria un Arqueo de Recaudación específico, coordinado y ejecutado de manera conjunta con la Secretaria Boletera para conciliar el flujo físico contra las transacciones registradas.
9	Encargado de Planificación, Presupuestos, Activos Fijos y Habilitado	Compila el expediente financiero total de la temporada de venta y presenta de forma obligatoria el Informe Oficial de Rendición de Cuentas y descargos documentados ante el Jefe De La Unidad De Administración.

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

5.5.1. DIAGRAMA DE FLUJO



CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

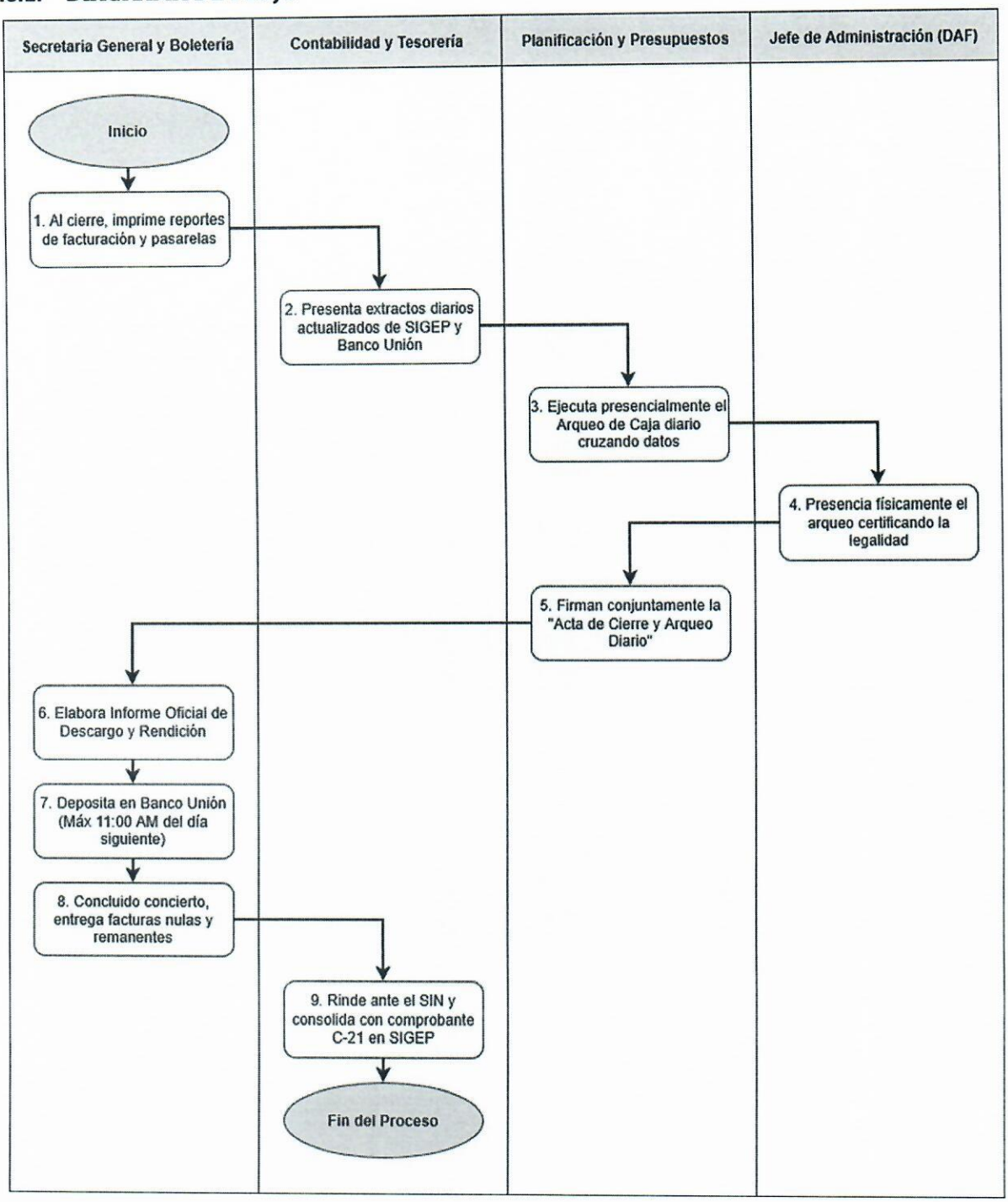
5.6. PROCEDIMIENTO 6: ARQUEO DE INGRESOS, CIERRE DIARIO DE CAJA Y DEPÓSITO BANCARIO

Objetivo. Efectuar la fiscalización financiera posterior diaria del efectivo y medios digitales percibidos, garantizando su correcta e íntegra bancarización en las cuentas fiscales del Estado.

N°	Responsable	Actividades / Descripción del Flujo
1	Secretaria General y Boletería	Al finalizar el horario oficial de atención al público, extrae e imprime los reportes automatizados de facturación, de pasarelas virtuales y transacciones brutas del día emitidos por el software de control de ventas.
2	Encargado De Contrataciones, Contabilidad Y Tesorería	Descarga de los portales gubernamentales y bancarios correspondientes y presenta de forma diaria los extractos oficiales actualizados del SIGEP y del Banco Unión S.A. al Encargado de Presupuestos.
3	Encargado de Planificación, Presupuestos, Activos Fijos y Habilitado	Ejecuta de manera física, presencial y obligatoria el Arqueo de Caja diario de la recaudación. Realiza el conteo de billetes y monedas por cortes, cruzando los montos físicos contra los reportes informáticos del sistema de ventas y los movimientos bancarios de los extractos oficiales entregados por Contabilidad.
4	Jefe De La Unidad De Administración	Presencia físicamente la ejecución integral del acto de arqueo de caja diario, certificando de forma jerárquica la legalidad, transparencia y exactitud de los fondos recontados por la comisión administrativa.
5	Encargado de Planificación, Presupuestos, Activos Fijos y Habilitado y Secretaria General y Boletería	De constatarse la plena coincidencia de las cifras y no existir observaciones, firman y suscriben de forma manuscrita el formulario formal de "Acta de Cierre y Arqueo Diario de Caja".
6	Secretaria General y Boletería	Elabora el Informe Oficial de Descargo y Rendición de la venta de entradas de la jornada, ordenando la documentación de respaldo contable correspondiente.
7	Secretaria General y Boletería	Se traslada físicamente a las oficinas financieras del Banco Unión S.A. y efectúa el depósito íntegro del dinero recaudado en la cuenta corriente fiscal recaudadora de la OSN, cumpliendo estrictamente con el horario establecido: máximo hasta las 11:00 AM del día posterior a la generación del arqueo de caja de los fondos.
8	Secretaria General y Boletería	Una vez concluido en su totalidad el concierto programado, compila y entrega formalmente todas las facturas pre valoradas físicas anuladas y los remanentes no utilizados a la Encargada de Contabilidad.
9	Encargado De Contrataciones, Contabilidad Y Tesorería	Recibe el expediente completo, efectúa el registro formal de rendición de las facturas utilizadas, anuladas y no vendidas ante el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), y consolida el registro presupuestario y patrimonial definitivo mediante el comprobante contable C-21 en el módulo Operador de Recursos del SIGEP.

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

5.6.1. DIAGRAMA DE FLUJO



CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

5.7. PROCEDIMIENTO 7: PROCESAMIENTO DE DEVOLUCIONES POR CANCELACIÓN DE EVENTO O REPROGRAMACIÓN

Objetivo: Regular, transparentar y fiscalizar el flujo financiero y administrativo para la restitución de valores públicos por concepto de entradas ante causales de fuerza mayor (cancelación imputable a la institución o reprogramación de fechas), resguardando los saldos de cuentas fiscales institucionales y cumpliendo con los plazos límite de emisión y descargo de facturas ante el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN).

N°	Responsable	Actividades / Descripción del Flujo
1	Usuario / Cliente	Inicia el trámite presentando en la ventanilla el formulario oficial de devolución de la OSN debidamente llenado, adjuntando obligatoriamente los boletos originales si son entradas físicas, o una fotocopia simple si se trata de entradas electrónicas (para su validación sistémica).
2	Secretaría General y Boletería	Recibe el formulario y los respaldos. Verifica la autenticidad de los boletos físicos o contrasta el código de la entrada electrónica en el software institucional de taquilla. Remite de inmediato el expediente a la DAF solicitando la autorización correspondiente.
3	Jefe de la Unidad de Administración	Evalúa la procedencia legal de la solicitud. En casos extraordinarios post-evento, verifica minuciosamente que no se hayan superado los 5 días posteriores al concierto para no perjudicar la declaración jurada ante el SIN. Emite la firma de autorización formal.
4	Encargada de Contrataciones, Contabilidad y Tesorería	Recibe el trámite autorizado y realiza el visado correspondiente, verificando en los extractos bancarios del Banco Unión S.A. y en las plataformas del SIGEP que la transacción monetaria original del usuario se encuentre efectivamente consolidada.
5	Jefe de la Unidad de Administración	Punto de Decisión Operativa: Evalúa la disponibilidad de recursos líquidos en el flujo diario. • Ruta 1: Si se cuenta con efectivo suficiente en la caja de boletería, deriva el trámite para pago inmediato en ventanilla. • Ruta 2: Si no se cuenta con efectivo en boletería, activa el protocolo de devolución por transferencia fiscal vía SIGEP.

5.7.1. DESARROLLO DE LA RUTA 1: DEVOLUCIÓN EN EFECTIVO (CON FONDOS EN BOLETERIA)

N°	Responsable	Actividades / Descripción del Flujo
1	Secretaría General y Boletería	Procede al desembolso físico del dinero en efectivo al titular que adquirió originalmente las localidades.
2	Secretaría General y Boletería	Notifica formalmente al área de Sistemas la aprobación de la devolución en efectivo (según el canal de comunicación oficial establecido), para que procedan al cambio de estado de la orden en la plataforma digital, pasando de 'Entregado' a 'Reembolsado'.

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

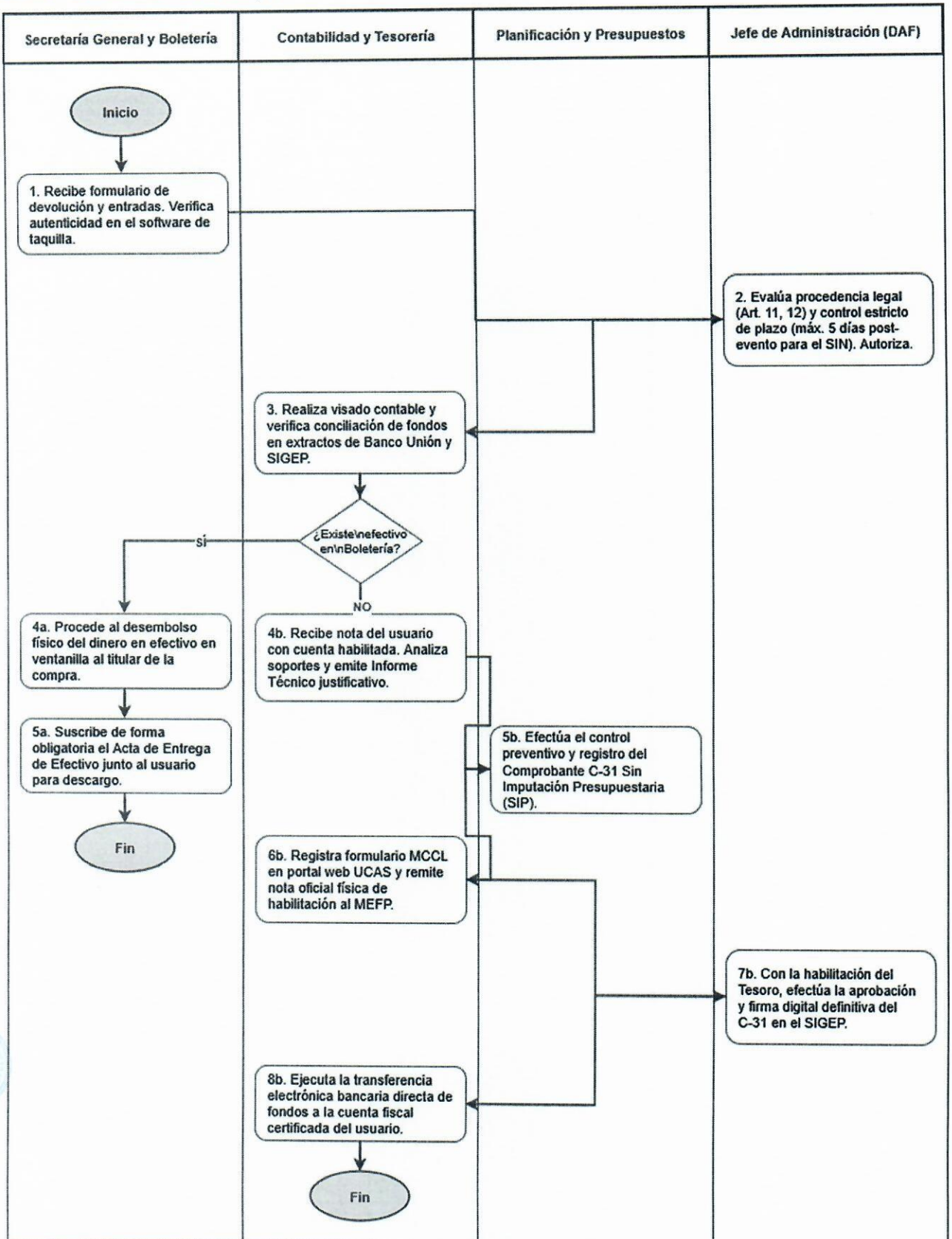
3	Secretaría General y Boletería / Usuario	Suscriben de manera obligatoria y manuscrita un Acta de Entrega de Efectivo, firmada conjuntamente por la persona que recibe el dinero y la cajera que lo entrega, adjuntando el acta a los descargos diarios del Arqueo de Caja. (Fin del Proceso por esta vía)

5.7.2. DESARROLLO DE LA RUTA 2: DEVOLUCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (SIN EFECTIVO)

N°	Responsable	Actividades / Descripción del Flujo
1	Usuario / Cliente	Presenta una nota formal dirigida a la institución solicitando el depósito bancario de sus fondos, adjuntando comprobante de depósito original - fotocopia, boleto, y la certificación de su cuenta corriente o cuenta habilitada en el sistema financiero.
2	Encargada de Contrataciones, Contabilidad y Tesorería	Analiza la documentación de respaldo contable y elabora formalmente un Informe Técnico de Devolución de Depósito que justifique legal y operativamente la transacción electrónica.
3	Encargada de Contrataciones, Contabilidad y Tesorería	Ingresa a la plataforma oficial del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (https://ucas.economiayfinanzas.gob.bo/upcftgn/habilita/formcst/9MN09VXJYU9R/) llena en línea el Formulario de Solicitud de Habilitación en la Matriz de Control de Cuentas y Libretas (MCCL) y genera la priorización del Comprobante C-31 Sin Imputación Presupuestaria (SIP).
4	Encargada de Contrataciones, Contabilidad y Tesorería	Remite una nota formal física al Ministerio de Economía adjuntando la solicitud MCCL impresa y el C-31 SIP preliminar para que la Dirección General de Tesoro Público proceda a su habilitación estatal.
5	Encargada de Contrataciones, Contabilidad y Tesorería	Una vez habilitado la matriz por el Ministerio de Economía, ingresa al SIGEP, efectúa la aprobación y firma digital definitiva del documento financiero, consolidando la transferencia electrónica de fondos directamente a la cuenta del usuario. (Fin del Proceso)

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

5.7.3. DIAGRAMA DE FLUJO



CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

6. PROTOCOLO OPERATIVO MULTIDISCIPLINARIO DURANTE EL CONCIERTO

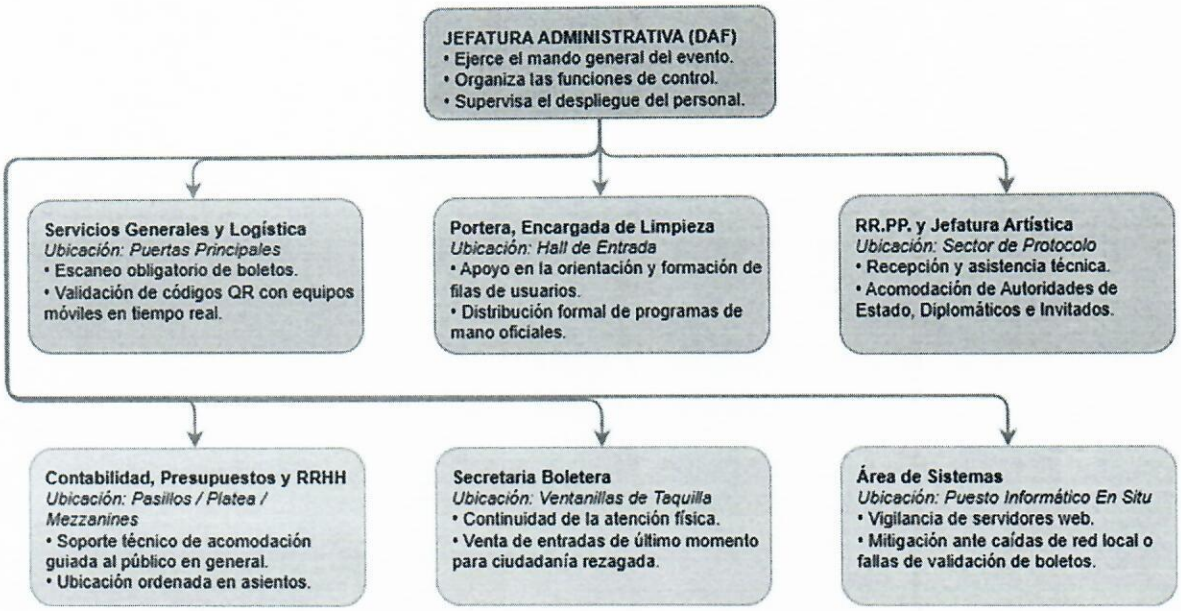
Con la finalidad de optimizar la experiencia de los espectadores, agilizar los flujos de ingreso peatonal al recinto artístico y resguardar la seguridad financiera, todo el personal administrativo y técnico de la orquesta asume roles operativos específicos de despliegue directo durante la noche de los conciertos bajo la dirección del Jefe De La Unidad De Administración:

Funcionario	Rol y Responsabilidad Especifica Durante el Evento
Jefe De La Unidad De Administración	Ejerce el mando general del evento, organiza de manera estratégica las funciones de control y supervisa activamente el correcto despliegue operativo de todos los equipos del personal.
Encargado de Servicios Generales y Logística	Se posiciona fijamente en las puertas principales de acceso al teatro, portando los equipos de escaneo móvil institucionales para realizar el escaneo obligatorio y validación en tiempo real de los códigos QR de los boletos.
Portero, Responsable De Limpieza, Encargado De Relaciones Publicas Y Jefe De La Unidad Artística	Apoya en el hall de entrada del recinto orientando la formación de filas de los usuarios y efectúa de manera formal la distribución de los programas de mano oficiales del concierto.
Encargado De Relaciones Publicas Y Jefe De La Unidad Artística	Se despliegan en el sector exclusivo de protocolo del teatro, encargándose de recibir, asistir técnicamente y colocar en sus butacas preferenciales reservadas a las autoridades del Estado Plurinacional, cuerpo diplomático acreditado, embajadores e invitados institucionales de honor.
Encargado de Planificación, Presupuestos, Activos Fijos, Encargado De Contrataciones, Contabilidad Y Tesorería y Encargado De Recursos Humanos	Se distribuyen de forma coordinada a lo largo de los pasillos, accesos de Platea y Mezzanine, brindando soporte técnico de acomodación guiada al público en general para ubicarlos en sus respectivos asientos autorizados.
Secretaria General y Boletería	Permanece en su puesto asignado de las ventanillas físicas de taquilla, dando continuidad a la atención y ejecutando la venta de entradas de último momento requeridas por la ciudadanía rezagada.
Encargado de Sistemas y Almacenes	Establece un puesto de control informático directo en el recinto para vigilar el comportamiento de los servidores y reaccionar de forma inmediata ante caídas de red local, fallas de validación de boletos o contingencias de software.

CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353

6.1. DIAGRAMA

PROTOCOLO OPERATIVO MULTIDISCIPLINARIO DURANTE EL CONCIERTO
Despliegue de Funciones y Responsabilidades en Recinto (Manual OSN)



CALLE AYACUCHO N°366
WEB: https://www.sinfonicabolivia.gob.bo
E-MAIL: contacto@sinfonicabolivia.gob.bo
TELÉFONOS: 62562541 - 2145353