



GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Aprobado con Resolución Administrativa Nro. 08/2022

de fecha 25 de febrero de 2022

SANTA CRUZ - BOLIVIA

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO DE LA GUÍA	2
3. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN	2
4. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	2
4.1 PORTADA	3
4.2 INDICE	3
4.3 INTRODUCCIÓN	3
4.4 OBJETIVO(S) DEL MANUAL	3
4.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
4.6 AMBITO DE APLICACIÓN	3
4.7 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	4
4.8 PROCESO	4
4.9 DIAGRAMA DE FLUJO	5
4.10 ANEXOS	6

1. INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos es un documento que contiene la información detallada, ordenada, sistemática e integral sobre las actividades y responsabilidades que se realizan en un área específica de la organización.

Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

Bien definido, un manual de procedimientos es una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades. Por otro lado, también es instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo.

2. OBJETIVO DE LA GUÍA

Establecer los lineamientos y metodología que deben observar las áreas del Seguro Integral de Salud SINEC para elaborar o actualizar en forma clara, completa y uniforme sus Manuales de Procedimientos Administrativos.

3. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN

Los manuales de procedimientos deberán elaborarse en los formatos incluidos en esta guía y el área de Planificación se encargará de integrar la información procesada.

Una vez que se cuenta con el proyecto de manual, se requiere someterlo a una revisión final, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias.

Después de efectuar esta revisión, deberá someter el proyecto de manual a la aprobación de las autoridades correspondientes

Los Manuales estarán sujetos a revisiones y actualizaciones cuando se presentan las siguientes situaciones:

- El Órgano Rector, emita nuevas disposiciones relacionadas al tema.
- Cuando se producen cambios en la estructura organizacional del SINEC.
- En los casos debidamente justificados, de oficio y a requerimiento de partes interesadas.

Y las modificaciones u ajustes del proyecto serán realizados por el área organizacional que lo genere y presentados a la Máxima Autoridad Ejecutiva, previa revisión técnica del área de Planificación.

4. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En el Manual se debe detallar de manera secuencial cada uno de los pasos a seguir dentro de un procedimiento, señalando en qué consisten éstos, cómo y cuándo se lleva a cabo y quién los realiza, para ello se establecen los elementos administrativos y responsables de su ejecución, dentro de estas unidades. Deberá ser redactado a un nivel de desagregación.

El manual de procedimientos debe contener:

4.1 PORTADA

Es la parte externa del documento en la que se identifica con el título e información única ligada a su edición.

A efecto de establecer una presentación uniforme en los documentos impresos, se utilizará un diseño estándar elaborado por el área de Planificación, que se adjunta en los anexos.

4.2 INDICE

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual.

4.3 INTRODUCCIÓN

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

4.4 OBJETIVO(S) DEL MANUAL

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; su elaboración se ajustara a los lineamientos que se describen a continuación.

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.
- La redacción será clara, concreta y directa.
- La descripción se iniciara con un verbo en infinitivo.
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar **QUÉ SE HACE**; y la segunda, **PARA QUÉ SE HACE**.

Por ejemplo: “Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan en la Dependencia o Unidad Administrativa”

4.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

De acuerdo con la estructura del SINEC, las áreas se constituyen en unidades organizacionales.

4.6 AMBITO DE APLICACIÓN

El manual elaborado y aprobado con las autoridades correspondientes es de uso obligatorio en las áreas y unidades dependientes del Seguro Integral de Salud – SINEC.

4.7 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Es la base legal y administrativa que fundamenta el ejercicio de las atribuciones de las áreas responsables y regula la operación y funcionamiento de la misma. En este apartado se mencionan las disposiciones u ordenamientos jurídicos relacionados por orden jerárquico descendente, que dan origen a las mismas, que establecen su creación y son aplicables en función de sus actividades.

Los documentos jurídico-administrativos se deberán listar jerárquicamente como se muestra a continuación:

- Constitución Política del Estado
- Leyes
- Estatutos
- Códigos
- Reglamentos
- Decretos
- Normas
- Manuales Generales de Organización o Procedimientos
- Reglas y Políticas
- Oficios y Circulares

4.8 PROCESO

Un proceso es una secuencia de eventos o actividades que da como resultado un objetivo específico. Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos.

A continuación, se presenta el Instructivo de llenado:

Etapas: Anotar el número de la actividad

Procedimiento:

Un procedimiento es un conjunto de acciones bien definidos para conseguir un objetivo específico.

Anotar las actividades en forma narrativa y cronológica las cuales deberán empezar en tercera persona del singular. Ejemplo: Recibe, envía o autoriza.

Es necesario que, inmediatamente después de terminada la descripción del procedimiento, se incluyan en los anexos los formatos y documentos que en él se utilizan, así como sus respectivas guías de llenado.

Instrumento: se debe anotar el nombre o la sigla del documento que se hace referencia en la actividad.

Plazo: tiempo en el que se realiza la actividad.

Responsable: Anotar el cargo del área responsable de la actividad, ejemplo: Jefe de Recursos Humanos.

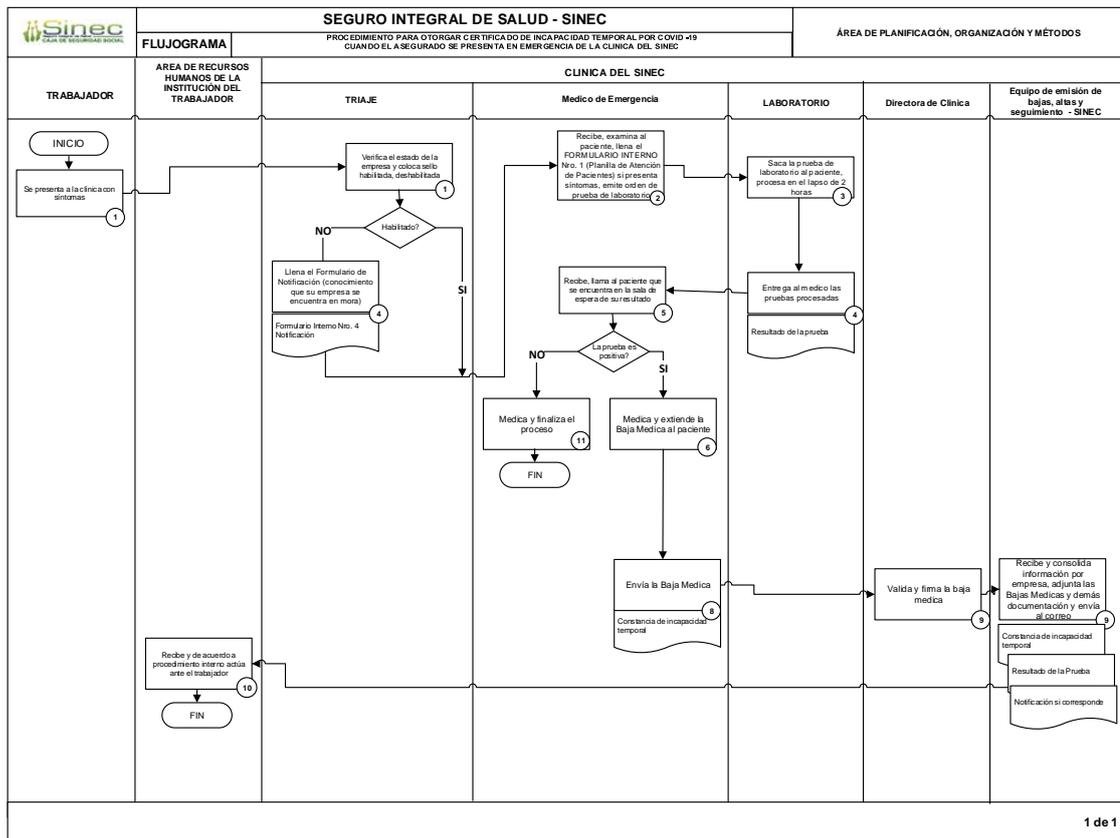
ETAPA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE

4.9 DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

A continuación, se presentan los símbolos que se utilizarán y su significado:

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Terminal	Indica el inicio y el fin de proceso
	Proceso / Operación	Describe de forma general cada una de las actividades que se desarrollan dentro del procedimiento
	Decisión o Alternativa	Indica dentro del procedimiento, dónde surgen caminos alternativos, un punto de decisión
	Conector de rutina	Permite dar continuidad a las actividades, evitando la intersección de líneas. Representa una conexión entre las actividades del procedimiento en una misma página
	Conector de hojas	Representa una conexión entre las actividades del procedimiento en distinta página
	Documento	Representa cualquier tipo de documento asociado al procedimiento
	Archivo	Representa el archivo de documentos asociados al procedimiento



4.10 ANEXOS

Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro procedimiento Ej: Oficios, circulares, formularios, etc.