



# CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

LA PAZ - BOLIVIA

## RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 004/2022

La Paz, mayo 12 de 2022.

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, la Caja Bancaria Estatal de Salud, creada mediante D.S. 21637 de fecha 25 de Junio de 1987, reconocida como Institución Descentralizada por D.S. 28631 de fecha 8 de marzo de 2006, sin fines de lucro encargada de la prestación, aplicación y ejecución del Seguro de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a corto plazo, en aplicación de la Constitución Política del Estado Plurinacional, el Código de Seguridad Social y la Ley 924 de fecha 14 de Abril de 1987; que funciona bajo la tuición del Ministerio de Salud y Deportes enmarcado en la Ley N° 3351 de fecha 21 de febrero de 2006 y su Decreto Supremo N° 29894, de fecha 7 de febrero de 2009.

Que, la Resolución Suprema N° 217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, cuyo objetivo general del Sistema de Organización Administrativa, es optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico.

Que, el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa Versión: 2 de C.B.E.S., tiene por objetivo, regular la implantación del Sistema de Organización Administrativa en la Caja Bancaria Estatal de Salud disponiendo: a) la realización de los procesos para el análisis, diseño o implantación de la estructura organizacional; b) la asignación de funciones para cada uno de los procesos mencionados y c) la determinación periodos de ejecución de cada proceso.

Que, es evidente la necesidad de contar con Manuales que optimicen la estructura organizacional para el buen funcionamiento de la Caja Bancaria Estatal de Salud siendo necesario contar con instrumentos que sirvan como guía para la elaboración de Manuales de procesos y procedimientos, en ese entendido, la Caja Bancaria Estatal de Salud a través de la Unidad de Planificación a cargo de la Lic. Anahí M. Quispe Mamani, Técnico en Planificación de la C.B.E.S., emite el Informe Técnico cite: CBES/DGE/PLAN/N° 016/2021 de fecha 24 de diciembre de 2021 y elabora la Guía de Elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos Version:1 CBES, el cual está dentro del marco de la Ley 1178 y los lineamientos de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa Versión: 2 de C.B.E.S., por ende no contraviene el ordenamiento jurídico, siendo viable su aprobación.

Que, por Informe Legal con cite: CBES/DGE/AL/ N° 010/2022 de fecha 04 de febrero de 2022 emitido por la Abog. Libia Sandra Paucara A., Profesional Legal Procesos y Abg. Jocelyn I. Núñez Oblitas, Asesora Legal C.B.E.S., señalan que es legalmente viable la aprobación de la Guía de Elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos Version:1 CBES, el cual es elaborado dentro del marco normativo establecido en la Ley 1178 y dentro de los lineamientos y alcances de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa Versión: 2 de C.B.E.S.; así también ha sido expuesto en el Informe Técnico CITE:CBES-





## CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD LA PAZ - BOLIVIA

PLAN N° 016/2021 de fecha 24 de diciembre de 2021, emitido por la Lic. Anahí M. Quispe Mamani, Técnico en Planificación de la C.B.E.S., como área responsable de su elaboración

### POR TANTO:

El Directorio de la Caja Bancaria Estatal de Salud, en cumplimiento al Art. 22 inc. c) del Estatuto Orgánico de C.B.E.S. y en uso de sus atribuciones legales,

### RESUELVE:

**Primero.-** Aprobar la Guía de Elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos Version:1 CBES, en estricto apego al Informe Técnico CITE:CBES-PLAN N° 016/2021 de fecha 24 de diciembre de 2021 e Informe Legal con cite: CBES/DGE/AL/N° 010/2022 de fecha 04 de febrero de 2022 mismos que forman parte indisoluble de la presente Resolución.

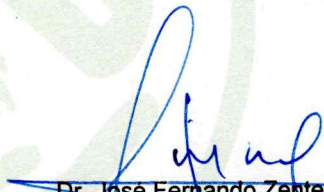
**Segundo.-** La Guía de Elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos Version:1 CBES entrara en vigencia a partir de su publicación.

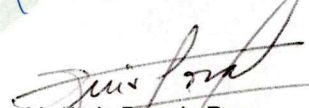
**Tercero.-** La Dirección General Ejecutiva y la Dirección Administrativa Financiera de la Institución quedan encargadas de la ejecución del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, hágase saber y cúmplase.

  
Lic. Carlos Colodro Lopez  
REPRESENTANTE PATRONAL  
DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN  
DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)

  
Dr. Dante David Ergueta Jimenez  
REPRESENTANTE ESTATAL  
MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES

  
Dr. José Fernando Zenteno Siles  
REPRESENTANTE LABORAL SECTOR ACTIVO  
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA  
PRESIDENTE DE DIRECTORIO

  
Lic. Luis Dorado Roca  
REPRESENTANTE LABORAL SECTOR PASIVO  
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA Y  
BANCO DEL ESTADO

  
Lic. Milton José Carreón Virhuet  
REPRESENTANTE PATRONAL  
DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA





**CAJA BANCARIA  
ESTATAL DE SALUD**

**GUIA DE ELABORACIÓN DE MANUAL DE  
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**VERSION: 1**

**GESTIÓN 2021**



## CONTENIDO

GUÍA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	2
1. Introducción.....	2
2. Objetivo General.....	2
3. Objetivos Especificos.....	2
4. Lineamientos Generales.....	2
5. Responsable de la Elaboracion de Manuales de Procesos y Procedimientos .....	3
6. Importancia de los Manuales de Procesos y Procedimientos .....	3
7. Contenido de los Manuales de Procesos y Procedimientos .....	4
8. Formulario Nº 1 Identificación de Procesos y Procedimientos .....	4
9. Formulario Nº 2 Descripción del Proceso.....	6
10. Formulario Nº 3 Descripción Especifica de Procedimientos.....	8
11. Diagrama de Flujo.....	9

	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	Versión: 1
	<b>GUÍA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 2 de 11

## GUÍA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 1. Introducción

En cumplimiento de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales del 20 de julio de 1990 y Resolución Suprema N° 217055 "Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa" del 20 de mayo de 1997, cada entidad del Sector Público es responsable de la elaboración de sus instrumentos reguladores.

Con el propósito de elaborar, supervisar y mantener actualizados los "Manuales de Procesos y Procedimientos" de acuerdo a la necesidad y requerimiento de los Servicios de Salud y Unidades Administrativas de la Caja Bancaria Estatal de Salud CBES, ha formulado la "Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos".

La presente "Guía Técnica", integra los diferentes elementos, criterios, métodos e incluye la información básica que el personal responsable de la elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos necesita para su elaboración, el área de Gestión de Calidad y la Unidad de Planificación serán la instancia para ofrecer la asesoría técnica en esta materia.

### 2. Objetivo General

*"Establecer los lineamientos y metodología para elaborar en forma sistémica, clara, completa y uniforme los Manuales de Procesos y Procedimientos de los Servicios de Salud y Unidades Administrativas, de la Caja Bancaria Estatal de Salud".*

### 3. Objetivos Específicos

- Establecer las operaciones necesarias para realizar las actividades de los procesos, responsable del proceso (la persona o Servicio de Salud y/o Unidad Administrativa), tiempo del proceso y documentos de soporte del proceso.
- Estandarizar y regular la documentación del Manual de Procesos y Procedimientos.
- Implantar una visión integral de los diferentes procesos y procedimientos de los Servicios de Salud y Unidades Administrativas para el logro y cumplimiento de metas y objetivos.
- Facilitar el entrenamiento, instrucción e inducción a nuevos trabajadores de la Caja Bancaria Estatal de Salud a través de los diferentes Manuales de Procesos y Procedimientos.

### 4. Lineamientos Generales

Se establece lo siguiente:

- En la elaboración de los respectivos manuales, debe existir plena coherencia entre éstos y las funciones asignadas a los Servicios de Salud y Unidades

	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	Versión: 1
	<b>GUÍA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 11

Administrativas de la Caja Bancaria Estatal de Salud.

- Los manuales deberán elaborarse de acuerdo con los lineamientos y formatos contenidos en el presente documento, estableciendo los mecanismos necesarios que propicien la mejora de los procesos de la institución, a través de la eficiencia de los procedimientos de operación.
- Mantener la interrelación e identificación de los procedimientos con la estructura orgánica vigente y el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Caja Bancaria Estatal de Salud.
- Deben identificar de forma sistemática y dinámica las actividades y secuencia en que se desarrollan cada uno de los procesos y procedimientos de los Servicios de Salud y Unidades Administrativas de la Caja Bancaria Estatal de Salud.

#### **5. Responsables de la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos**

Serán responsables de la elaboración de sus Manuales de Procesos y Procedimientos cada uno de los Servicios de Salud y Unidades Administrativas de la Caja Bancaria Estatal de Salud.

Los Manuales de Procesos y Procedimientos serán elaborados de acuerdo al formato establecido en esta guía, remitido en medio digital e impreso a la instancia superior que corresponda los Servicios de Salud remitirán a Dirección de Salud y las Unidades Administrativas a Dirección Administrativa Financiera, para su posterior remisión a la Unidad de Planificación para su análisis, complementación, correcciones y otros en coordinación con el Servicio de Salud o Unidad Administrativa de acuerdo a Normativa Vigente.

Posteriormente una vez realizado las complementaciones y correcciones en el documento, la Unidad de Planificación remitirá el Manual de Procesos y Procedimientos concluido en medio digital e impreso a Dirección General Ejecutiva para su validación, gestión de su aprobación y difusión mediante Resolución de Directorio.

Todas las Unidades Organizacionales de la Caja Bancaria Estatal de Salud están obligadas aplicar la presente "Guía" para elaborar sus respectivos Manuales de Procesos y Procedimientos.

#### **6. Importancia de los Manuales de Procesos y Procedimientos**

El Manual de Procesos y Procedimientos tiene como propósito fundamental servir de herramienta para el desarrollo de las acciones, que en forma cotidiana la Institución debe realizar, a fin de cumplir con las funciones asignadas por mandato legal y los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual de la Caja Bancaria Estatal de Salud.

El Manual se basa en un modelo de Gestión por Procesos, lo que permite definir e identificar actividades, procesos, insumos, cantidad requerida, recursos necesarios, trabajo en equipo y

	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	Versión: 1
	<b>GUÍA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 4 de 11

evitar duplicidad de funciones, agregando valor, integralidad y coherencia a las acciones, planes y metas institucionales.


## 7. Contenido de los Manuales de Procesos y Procedimientos


Comprenderá lo siguiente:

- 7.1 **Índice:** Se describe de manera ordenada y sintética, los capítulos o contenido y número de hojas del Manual de Procesos y Procedimientos.
- 7.2 **Nombre:** Identifica el proceso y procedimiento que se aplicara en el Servicio de Salud o Unidad Administrativa.
- 7.3 **Introducción:** Propósito de contextualizar el tema del documento y se ofrece un breve resumen de los antecedentes importantes.
- 7.4 **Marco Legal:** Proporciona las bases legales vigentes sobre las cuales se elaborara el presente Manual de Procesos y Procedimientos.
- 7.5 **Objetivo General:** Define lo que deseamos alcanzar o lograr con el Manual de Procesos y Procedimientos.
- 7.6 **Alcance:** Establece los Servicios de Salud o Unidades Administrativas de la Caja Bancaria Estatal de Salud involucradas en los diferentes procesos y procedimientos del Manual de Procesos y Procedimientos.
- 7.7 **Revisión y Actualización:** Revisión del documento por los responsables o encargados de elaborar el mismo, conjuntamente con sus inmediatos superiores y la actualización se realizara den acuerdo a la necesidad, modificaciones de normativa vigente y estructura organizacional de la Caja Bancaria Estatal de Salud.
- 7.8 **Organización:** Establece el nivel jerárquico del Servicios de Salud o Unidades Administrativas que elaboro el Manual de Procesos y Procedimientos de acuerdo al Manual de Organización y Funciones de la Caja Bancaria Estatal de Salud vigente.

## 8. Formulario N° 1 Identificación de Procesos y Procedimientos

**Objetivo:** Identificar los procesos y productos que se esperan obtener, mediante el ejercicio de las competencias asignadas a los Servicios de Salud o Unidades Administrativas de la Caja Bancaria Estatal de Salud.

	CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	Versión: 1
	GUÍA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 11

	CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	Versión: N°
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	Página: de

**\*Encabezado**

N°	FUNCIONES	PROCESO IDENTIFICADO	PRODUCTO ESPERADO

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		

**Instructivo de Llenado:**

- a) **Encabezado:** Debe ir en todo el documento, tener el logo y nombre de la Institución, nombre del Manual de Procesos y Procedimientos, versión (según el número de actualizaciones del documento) y páginas que contiene.
- b) **No:** Numero progresivo, para designar la función que se pretende analizar.
- c) **Funciones:** Se debe transcribir las funciones de la Unidad Organizacional tal y como se describe en el Manual de Organización y Funciones de la Caja Bancaria Estatal de Salud vigente.
- d) **Proceso:** Nombre del proceso de acuerdo a su naturaleza funcional.
- e) **Producto Esperado:** Es el resultado, producto o servicio cuantificable que debe ser alcanzado con el desarrollo de la función.
- f) **Control de Emisión:**
  - **Elaboración:** Indicara el nombre, firma y fecha de elaboración del Manual por la Unidad de Planificación, según propuesta del área organizacional solicitante.




- **Revisado:** Señalara el nombre, firma y fecha de revisión del Manual por el área organizacional solicitante.
- **Aprobado:** Indicara el nombre, firma y fecha de revisión y aprobación del Manual por el área organizacional superior a la solicitante.

### 9. Formulario N° 2 Descripción del Proceso

**Objetivo:** Describir en forma general las actividades del proceso e identificar las entradas, salidas y alcance del mismo.

<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>
<b>ALCANCE:</b>
<b>RESPONSABLES (ÁREAS Y/O UNIDADES RESPONSABLES Y QUE INTERVIENEN):</b>
<b>ENTRADAS (INSUMOS QUE ALIMENTAN AL PROCESO):</b>
<b>ACTIVIDADES DEL PROCESO (PROCEDIMIENTOS):</b> 1 . . n
<b>SALIDAS:</b>

CONTROL DE EMISIÓN			
ELABORADO:		REVISADO:	APROBADO:
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	Versión: 1
	<b>GUÍA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 7 de 11

### Instructivo de Llenado

- a) **Objetivo del Proceso:** *Se debe describir el propósito que se pretende alcanzar con la implantación del proceso.*
- b) **Alcance:** *Describe brevemente el área o campo de aplicación del proceso, es decir, a quiénes afecta o qué límites e influencia tiene.*
- c) **Responsables:** *Se registra a la(s) Unidad(es) Administrativas o Servicio(os) de Salud responsable(s) de llevar a cabo el proceso en su conjunto, de acuerdo al nivel jerárquico en la estructura orgánica y su interrelación en línea con otras unidades Administrativas o Servicios de Salud.*
- d) **Entradas:** *Representan a todos aquellos insumos necesarios para iniciar el proceso. Ej. Ley, Decreto Supremo, Normativas, Reglamentos Específicos Internos y Otros Documentos Legales vigentes.*
- e) **Actividades del Proceso (Procedimientos):** *Se describe en forma resumida, cronológica y secuencial de cada una de las actividades que hay que realizar dentro de un proceso, explicando quién, qué, como, donde y cuando se hace, a través de la narrativa de las etapas que constituyen las diferentes fases del proceso.*
- f) **Salidas:** *Representan el (los) producto(s) finales obtenidos después de realizar el proceso mediante la descripción de los procedimientos identificados en el punto anterior.*
- g) **Control de Emisión:**
  - **Elaboración:** *Indicará el nombre, firma y fecha de elaboración del Manual por la Unidad de Planificación, según propuesta del área organizacional solicitante.*
  - **Revisado:** *Señalará el nombre, firma y fecha de revisión del Manual por el área organizacional solicitante.*
  - **Aprobado:** *Indicará el nombre, firma y fecha de revisión y aprobación del Manual por el área organizacional superior a la solicitante.*

**10. Formulario N° 3 Descripción Especifica de Procedimientos**

**Objetivo:** Describir en forma detallada, lógica y secuencial cada una de las actividades que realiza la Unidad Administrativa o Servicio de Salud responsable para efectuar un trabajo determinando, el tiempo máximo para la ejecución de una tarea, el responsable de dicha tarea y el documento soporte del cumplimiento de dicha tarea.

N°	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS	TIEMPO MÁXIMO ESTIMADO	DOCUMENTO SOPORTE
1				
2				
3				
n				

CONTROL DE EMISION			
ELABORADO:		REVISADO:	APROBADO:
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

**Instructivo de Llenado**

- No:** Numero progresivo, para designar las actividades del proceso.
- Responsable:** Se identifica a la Unidad Administrativa o Servicio de Salud responsable de la ejecución de la actividad, en algunas actividades pueden participar varias unidades que deben ser incluidas en dicha columna.
- Procedimientos:** Se describe en forma detallada cada una de las actividades específicas (operaciones) que se realizan para la ejecución de un trabajo determinado (descripción de actividades del proceso del Formulario N° 2).
- Tiempo Máximo Empleado:** Representa el tiempo total en la ejecución de la actividad expresada en días, horas y minutos.
- Documento Soporte:** Documento que sustentan la actividad (notas,

	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	Versión: 1
	<b>GUÍA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 9 de 11

memorándum, informes, instructivos, notas de aviso, comprobantes de egreso y otros documentos de respaldos).

**f) Control de Emisión:**

- **Elaboración:** Indicara el nombre, firma y fecha de elaboración del Manual por la Unidad de Planificación, según propuesta del área organizacional solicitante.
- **Revisado:** Señalara el nombre, firma y fecha de revisión del Manual por el área organizacional solicitante.
- **Aprobado:** Indicara el nombre, firma y fecha de revisión y aprobación del Manual por el área organizacional superior a la solicitante.

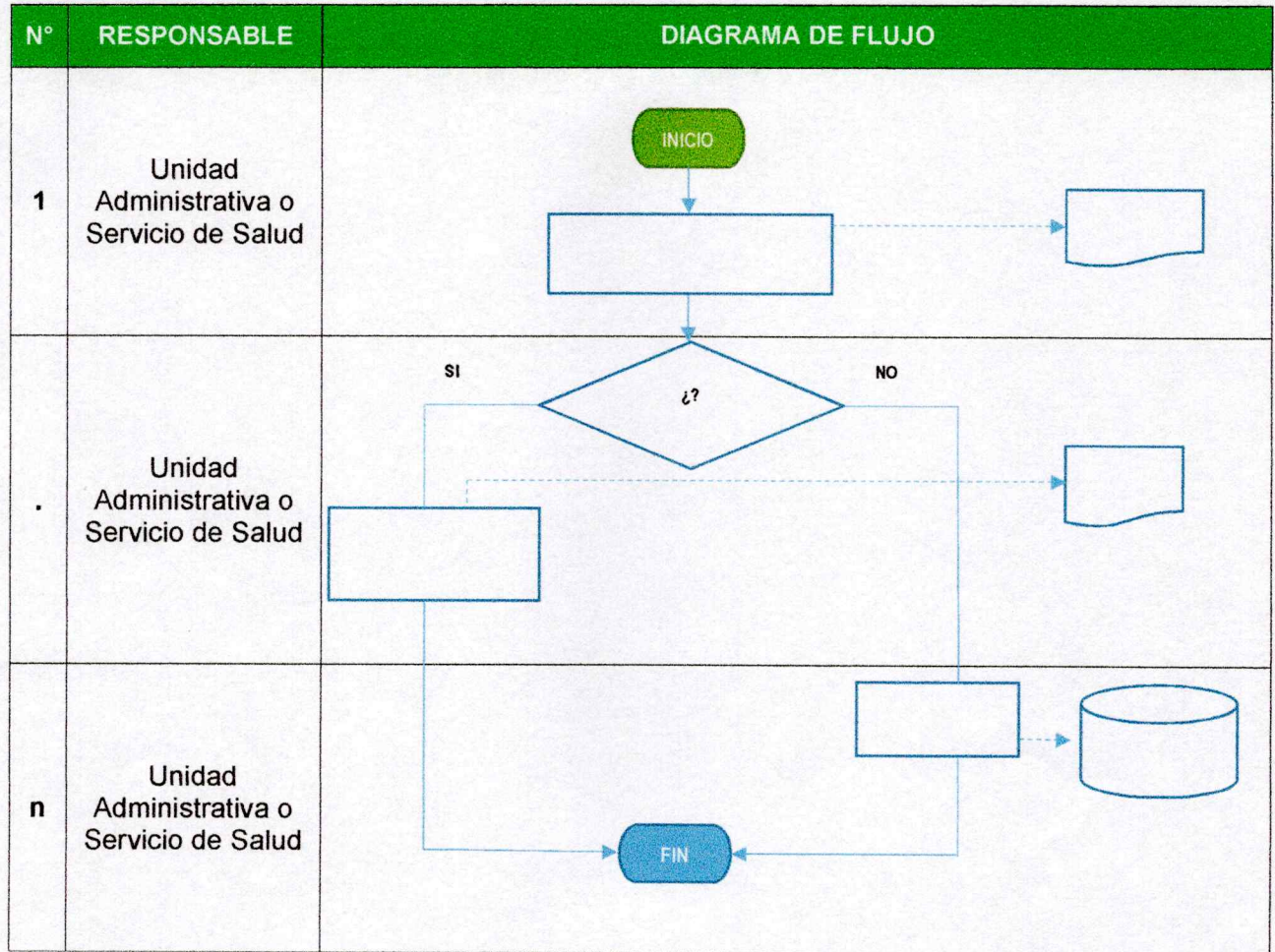
**11. Diagrama de Flujo**

**Objetivo:** Es la representación gráfica y esquemática que muestra la secuencia en que se realizan los procedimientos (actividades) necesarios para desarrollar un trabajo determinado, indicando las Unidades Administrativas o Servicios de Salud responsables de la Caja Bancaria Estatal de Salud. Nos permite lo siguiente:

- a) Conocer e identificar los pasos de un proceso **inicio, proceso y fin**.
- b) Descubrir fallas tales como, redundancia de pasos a seguir, ineficiencia o malas interpretaciones.
- c) Utilizar la simbología de American National Standard Institute (ANSI).

**g) Control de Emisión:**

- **Elaboración:** Indicara el nombre, firma y fecha de elaboración del Manual por la Unidad de Planificación, según propuesta del área organizacional solicitante.
- **Revisado:** Señalara el nombre, firma y fecha de revisión del Manual por el área organizacional solicitante.
- **Aprobado:** Indicara el nombre, firma y fecha de revisión y aprobación del Manual por el área organizacional superior a la solicitante.



CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		



## Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

Simbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos
	Conector	Mediante el simbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el simbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del simbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier simbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Documento destruido	Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.