

**RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 09/2021**  
**“APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y**  
**PROCEDIMIENTOS DE LA MUTUAL DE SERVICIOS**  
**AL POLICÍA - MUSERPOL”**

**La Paz, 03 de FEBRERO de 2021**

**VISTOS:** De la necesidad de contar con un instrumento técnico operativo, complementario al RE – SOA, que permita a la institución tener identificados los procesos y procedimientos necesarios para adecuar la estructura organizacional ante cambios de entorno (interno – externo) logrando de esta forma cumplir con los objetivos institucionales.

**CONSIDERANDO I.**

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

Que, los numerales 1 y 2 del Artículo 235 de la Constitución Política del Estado, dispone que, son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: Cumplir la Constitución y las leyes; Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública.

Que, la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO) del 20 de julio de 1990, en su artículo 3 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 (Ley de Administración y Control Gubernamentales), dispone que: "Los sistemas de Administración y de Control se aplicará en todos las entidades del Sector Público, sin excepción, entendiéndose por tales la Presidencia y Vicepresidencia de la República, los ministerios, las unidades administrativas de la Contraloría General de la República y de las Cortes Electorales; el Banco Central de Bolivia, las Superintendencias de Bancos y de Seguros, las Corporaciones de Desarrollo y las entidades estatales de intermediación financiera; las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional; municipalidades; las instituciones, organismos y empresas de los gobiernos nacional, departamental y local, y toda otra persona jurídica donde el Estado tenga la mayoría del patrimonio."; en su Artículo 7 sobre (Ley de Administración y Control Gubernamentales), señala que: "El Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos: a) Se centralizará en la entidad cabeza de sector de los diferentes niveles de gobierno, las funciones de adoptar políticas, emitir normas y vigilar su ejecución y cumplimiento; y se desconcentrará o descentralizará la ejecución de las políticas y el manejo de los sistemas de administración; b) Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley."



Que, el artículo 27 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 (Ley de Administración y Control Gubernamentales), establece que: "Cada entidad del sector público deberá elaborar los reglamentos específicos para el funcionamiento de los Sistemas de Administración y Control Interno. Corresponde a la máxima autoridad de la entidad la responsabilidad de su implantación. Al efecto: a) Cualquier tuición que corresponda ejercer a una entidad pública respecto de otras comprenderá la promoción y vigilancia de la implantación y funcionamiento de los sistemas de Planificación e inversión, Administración y Control Interno. En el caso de la Programación de Operaciones de inversión Pública, el ejercicio de la competencia sectorial o tuición sobre otra entidad comprenderá la evaluación de los correspondientes proyectos, previa a su inclusión en el Programa de Inversiones Públicas."

Que, el Decreto Supremo No. 1446 de 19 de diciembre de 2012, en su artículo 2 establece que se crea a la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL, como institución pública descentralizada, de duración indefinida y patrimonio propio, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Gobierno.

Que, el artículo 7 del Decreto Supremo N° 1446 de 19 de diciembre de 2012, modificado por el artículo 2 parágrafo II del Decreto Supremo N° 3231, establece en su parágrafo I, que el Directorio es el máximo órgano normativo y fiscalizador de la MUSERPOL, estableciendo sus funciones en el parágrafo V, que en lo pertinente para el presente caso, el inciso a), establece "Aprobar y/o modificar los Reglamentos Internos, Manuales y toda norma **NECESARIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES Y FINES DE LA MUSERPOL**".

Que, el D.S. N° 23215 de 22 de julio de 1992 en su artículo 21 dispone que: "La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades."

Que, el D.S. N° 23215 de 22 de julio de 1992 en su artículo 22 señala que: "La máxima autoridad ejecutiva de cada entidad público, es la responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y la unidad de auditoria interna de informarle oportunamente sobre la ineficacia y deficiencias de dicho sistema."

Que, la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997 de la Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, en su numeral 1 dispone que: "El Sistema de Organización Administrativa es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales"

Que, el numeral 2 de la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997 de la Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa señala que: "El 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. Los objetivos específicos son: Lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios público; Evitar la duplicación y dispersión de funciones; Determinar el ámbito de competencia y autoridad de las áreas y unidades organizacionales; Proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos; Simplificar y dinamizar su funcionamiento para lograr un mayor nivel de productividad y eficiencia económica."

Que, el numeral 4 de la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa establece que: "Las presentes normas son de aplicación obligatoria para todas las entidades del sector público señaladas en los artículos 3 y 4 de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales."

Que, el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa aprobado por Resolución de Directorio N° 03/2016 de 14 de enero de 2016, en su artículo 6 señala que: "Las funciones de emisión de instructivos, coordinación, evaluación, seguimiento y consolidación de la ejecución de los procesos análisis, diseño e implantación del diseño organizacional serán realizadas por la Unidad de Planificación Organización y Métodos de la Mutual de Servicios al Policía-MUSERPOL.

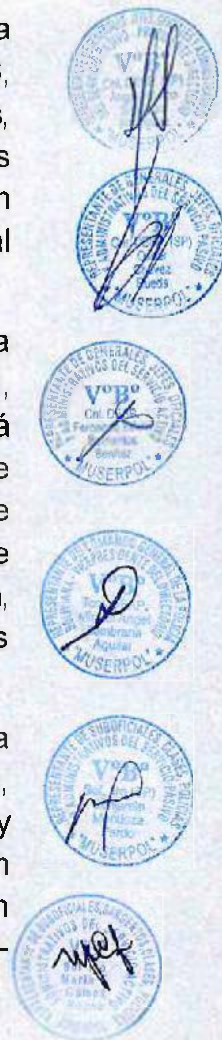
Que, el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa aprobado por Resolución de Directorio N° 03/2016 de 14 de enero de 2016, en su artículo 18 inciso b) dispone que: "El diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución de Directorio. b) El Manual de Procesos y Procedimientos de debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo y los formularios necesarios."

Que, el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa aprobado por Resolución de Directorio N° 03/2016 de 14 de enero de 2016, en su artículo 19 dispone que: "La Unidad de Planificación, Organización y Métodos es responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de diseño o rediseño organizacional en coordinación con todas las áreas de la Mutual de Servicios al Policía-MUSERPOL."

## CONSIDERANDO II.

Cursa, INFORME TÉCNICO con CITE: INF/UPOM/N°028/2020 de fecha 06 de noviembre, elaborado por la Lic. Eisa Sulláez Nina en su calidad de Jefe de Unidad de Planificación Organización y Métodos; dependiente de la Dirección de Asuntos Administrativos de la MUSERPOL, con referencia de: Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa de la MUSERPOL, estableciendo en lo principal lo siguiente:

- El Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa (MPP -SOA), con el objetivo de contar con un



instrumento técnico operativo, complementario al RE-SOA, que permite a la institución tener identificados los procesos y procedimientos necesarios para adecuar la estructura organizacional ante cambios de entorno (interno - externo) logrando de esta forma cumplir con los objetivos institucionales.

- a) Objetivo del Manual. - Es establecer un enfoque sistémico basado en procesos y procedimientos relacionados al Sistema de Organización Administrativa (SOA), para su aplicación operativa, optimizando tiempos y recursos en cada una de las operaciones y actividades.
- Su necesidad y pertinencia se justifica por las siguientes razones:
  - Elimina la confusión y/o duplicidad de funciones y responsabilidades.
  - Optimiza el rendimiento de los recursos invertidos e incrementa la productividad.
  - Mejora el control de las operaciones de las Áreas y Unidades Organizacionales y evita cambios arbitrarios.
  - Orienta a las y los servidores públicos en la ejecución de sus funciones específicas.
  - Apoya la inducción y el adiestramiento de los técnicos y profesionales.
  - Mejora el funcionamiento de la Mutual de Servicios al Policía.
- b) Alcance del Manual. - El presente manual es de aplicación obligatoria para todas las Áreas, Unidades Organizacionales y Representaciones Departamentales; que conforman la Mutual de Servicios al Policía, involucrados en su implementación, y por tanto servirá de guía en la ejecución de las operaciones de todas las Áreas y Unidades Organizacionales, determinando la secuencia y plazos a cumplir en cada uno de los procedimientos.
- c) Marco Legal. - En el proceso de su elaboración, se consideró el siguiente marco normativo general y específico: La Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales de fecha 20 de julio de 1990, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado, es de aplicación en todas las entidades del Sector Público, sin excepción.
- Los sistemas que regulan son:
  - I. Sistema de Programación de Operaciones (SPO)
  - II. Sistema Organizacional Administrativa (SOA)
  - III. Sistema de Tesorería y Crédito Público (STCP)
  - IV. Sistema de Personal (SP)
  - V. Sistema de Administración de Bienes y Servicios (SABS)
  - VI. Sistema de Presupuesto (SP)
  - VII. Sistema de Contabilidad Integrada (SC)

VIII. Sistema de Control Gubernamental, integrado por el Control Interno y el Control Externo Posterior.

- En el artículo 6 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la MUSERPOL, las funciones de emisión de instructivos, coordinación, evaluación, seguimiento y consolidación de la ejecución de los procesos de análisis, diseño e implantación del diseño organizacional serán realizadas por la Unidad de Planificación, Organización y Métodos (UPOM).
- El RE-SOA de la MUSERPOL, establece conforme a normativa específica los siguientes procesos:
  - a) Análisis Organizacional.
  - b) Diseño o Rediseño Organizacional
  - c) Implantación del Diseño Organizacional
- Por lo que; se ha elaborado el presente Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa (MPP-SOA) de la MUSERPOL, en el que se describen cada uno de los procesos y procedimientos que conforman este sistema, los responsables y los periodos de su realización.
- Concluyendo y recomendando: Que, por la inexistencia del Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa, en la institución necesario aprobar el manual por la instancia que corresponda, ya que es factible la aprobación del mismo.
- Para la implementación de este manual en la entidad, se cuenta con el "Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa (MPP - SOA).
- Siendo técnicamente viable el "Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa", es importante que se apruebe el presente mediante Resolución emitida por el Honorable Directorio, para su posterior aplicación formal en la institución.

Cursa, INFORME LEGAL con CITE: MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI – 212/SAPP/N°489/2020, de fecha 13 de noviembre, elaborado por la Abog. Sindy Ayla Ponce Poma en su calidad de Analista Jurídico Administrativo, dependiente de la Dirección de Asesoramiento Jurídico Administrativo y Defensa Institucional de la MUSERPOL; con referencia de: Informe Legal Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa, habiendo llegado a la siguiente conclusión:

- De la normativa ya señalada se desprende que en base a los lineamientos definidos en la Ley 1178 promulgada el 20 de julio de 1990, el órgano rector ha elaborado las Normas Básicas relativas a cada uno de los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales. Estas normas constituyen disposiciones que, con mayor grado de especificidad, regulan los procesos de implantación y funcionamiento de los sistemas de Administración y Control en el sector público. En el marco de las normas básicas, la MUSERPOL ha



desarrollado su reglamentación específica para proceder a la implantación y operación de los procesos relativos a los Sistemas de Administración y Control, entre ellos del Sistema de Organización Administrativa. Así mismo, el procedimiento señalado en el Manual de Procesos y Procedimientos del SOA se ajustan a lo establecido en el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la MUSERPOL.

- En base a los antecedentes y normativa vigente se concluye que, el Manual de Procesos y Procedimiento del Sistema de Organización Administrativa, se haya enmarcado dentro de la normativa vigente por lo cual es legalmente viable su aprobación mediante el Honorable Directorio de la MUSERPOL

Cursa informe con CITE: DIRECTORIO/MUSERPOL/AF/MITR/80/2020 sobre Análisis Técnico Financiero y Administrativo elaborado por la Lic. María Isabel Ticona Rodríguez en su calidad de Asesor Financiero del Honorable Directorio, con Referencia de: Análisis del Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa de la Mutual de Servicios al Policía; quien, tras un análisis técnico administrativo financiero, concluye:

- La responsabilidad para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa de la MUSERPOL de acuerdo al Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) que fue aprobado mediante Resolución de Directorio N°03/2016 de fecha 14 de enero de 2016 en su artículo 19 es la Unidad de Planificación Organizacional y Métodos.
- El objetivo del Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa es establecer un enfoque sistémico basado en procesos y procedimientos relacionados al Sistema de Organización Administrativa (SOA), para su aplicación operativa, optimizando tiempos y recursos en cada una de las operaciones y actividades
- El Manual de Organización y Funciones, debe contener información sobre las disposiciones legales que regulan la estructura, los objetivos institucionales, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de ellas, las relaciones intra e interinstitucional.
- Según las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y su Reglamento Específico de la MUSERPOL y el Manual de Procesos y Procedimientos este se encuentra compuesta por el análisis organizacional, diseño organizacional e implantación del diseño organizacional.
- Recomendando a los Señores Miembros del Honorable Directorio, aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa (MPP-SOA) en cumplimiento del Reglamento Específico del SOA, artículo 9 Marco de referencia para el Análisis Organizacional inc. h) El Manual de Procesos y Procedimientos, donde el objetivo es establecer un enfoque sistémico

basado en procesos y procedimientos relacionados al Sistema de Organización Administrativa (SOA), para su aplicación operativa, optimizando tiempos y recursos en cada una de las operaciones y actividades de la Mutual de Servicios al Policía.

**POR TANTO:**

El **HONORABLE DIRECTORIO DE LA MUSERPOL**, en uso de sus facultades normativas y fiscalizadoras, conferidas en el Art. 7 del Decreto Supremo N° 1446 de 19 de diciembre de 2012, modificado por el Art. 2 párrafo II del Decreto Supremo N° 3231 de fecha 28 de junio de 2017, estableciendo las funciones del Directorio en el numeral V, siendo pertinente para el presente caso, el inciso a).

En cumplimiento a los procedimientos establecidos en norma legal y vigente conforme Acta de Sesión Ordinaria del Honorable Directorio de fecha 03 de febrero de 2020, a efectos de decidir sobre la presente tratativa, existiendo el quórum necesario para celebrar la sesión, el presidente de este Honorable Directorio, procede a consultar sobre la votación a realizarse, siendo los resultados los siguientes:

- Cnl. DESP. (SP) Ángel Alfonso Saavedra Rodríguez, emite voto para Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Mutual de Servicios al Policía;
- Cnl. DESP. (SP) Oscar Chávez Rueda, emite voto para Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Mutual de Servicios al Policía;
- Cnl. DESP. Fernando Edwin Barrientos Benítez, emite voto para Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Mutual de Servicios al Policía;
- TCNL. DEAP. Miguel Ángel Zambrana Aguilar, emite voto para Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Mutual de Servicios al Policía;
- Sof. 1ro. María Elizabeth Gómez Reyna, emite voto para Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Mutual de Servicios al Policía;
- Sof. 1ro. (SP) Benjamín Mendoza Pardo, emite voto para Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Mutual de Servicios al Policía;

**RESUELVEN:**

**PRIMERO: APROBAR** el Manual de Procesos y Procedimientos de la Mutual de Servicios al Policía; - "MUSERPOL", en sus Diez (10) Capítulos, desarrollado en 52 páginas, sea conforme los análisis, conclusiones y recomendaciones de los informes, que se detallan dentro de los considerandos de la presente Resolución.

**SEGUNDO: INSTRUIR** al Director General Ejecutivo en su calidad de Máxima Autoridad Ejecutiva de la MUSERPOL, la **SOCIALIZACIÓN** de la presente Resolución de Directorio, que aprueba el Reglamento Interno de Personal de la Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL.

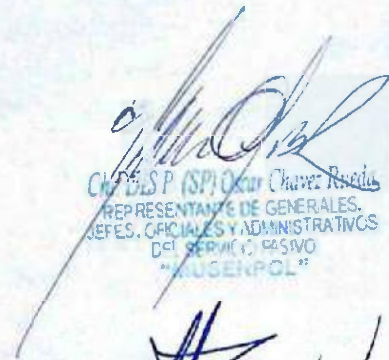
**TERCERO:** Los antecedentes, informes y anexos descritos, forman parte integral e indivisible de la presente Resolución de Directorio.

**REGISTRESE, APRUEBESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE**





Tel. DESE (SP) Angel Alfonso Saavedra Rodriguez  
REPRESENTANTE DE GENERALES, JEFES,  
OFICIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO  
PASIVO - PRESIDENTE DIRECTORIO  
"MUSERPOL"



Col. DESE P (SP) Oscar Chavez Rueda  
REPRESENTANTE DE GENERALES,  
JEFES, OFICIALES Y ADMINISTRATIVOS  
DEL SERVICIO PASIVO  
"MUSERPOL"



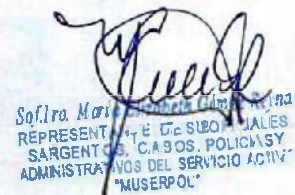
Col. DESE Fernando Edwin Barrientos Benitez  
REPRESENTANTE DE GENERALES,  
JEFES, OFICIALES Y ADMINISTRATIVOS  
DEL SERVICIO ACTIVO  
"MUSERPOL"



Ten. DEARMA Angel Lombardi Aguilar  
REPRESENTANTE DEL COMANDO  
GENERAL DE LA POLICIA BOLIARIANA  
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO  
"MUSERPOL"



Sof. DE (SP) Benjamin Mendoza Pardo  
REPRESENTANTE DE SUBOFICIALES,  
CLASES POLICIAS Y ADMINISTRATIVOS  
DEL SERVICIO PASIVO  
"MUSERPOL"



Sof. DE Mariana Gomez  
REPRESENTANTE DE SUBOFICIALES  
SARGENTOS, CABOS, POLICIAS Y  
ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO ACTIVO  
"MUSERPOL"



Estado Plurinacional de Bolivia



# Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa (MPP-SOA)

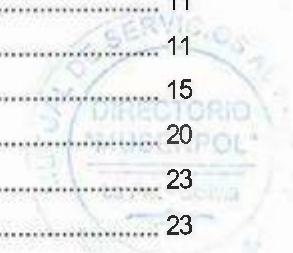


MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA  
UNIDAD DE PLANIFICACION, ORGANIZACION Y  
METODOS



INDICE

1. Introducción .....	2
2. Objetivo del Manual .....	3
3. Alcance del Manual .....	3
4. Marco Legal .....	3
5. Marco Conceptual .....	5
6. Mapa de Procesos y Procedimientos .....	8
7. Temporalización POA-Presupuesto-SOA .....	10
8. Direcciones y unidades organizacionales que participan de Análisis Organizacional, Diseño o Rediseño Organizacional .....	11
9. Procesos Sistema de Organización Administrativa (SOA) .....	11
9.1. Análisis Organizacional .....	11
9.2. Diseño o Rediseño Organizacional .....	15
9.3. Implantación del Diseño Organizacional .....	20
10. Procedimientos .....	23
10.1. Análisis Organizacional .....	23
10.1.1. Análisis Retrospectivo .....	23
10.1.2. Análisis Prospectivo .....	26
10.1.3. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional .....	28
10.1.4. Análisis Coyuntural .....	30
10.2. Diseño Organizacional .....	33
10.2.1. Identificación de Usuarios y Evaluación de Productos o Servicios Prestados .....	33
10.2.2. Diseño o Rediseño de los Procesos, Resultados e Indicadores .....	36
10.2.3. Identificación de Unidades Organizacionales .....	38
10.2.4. Establecimiento de Niveles Jerárquicos de la Institución .....	39
10.2.5. Clasificación de Unidades Organizacionales .....	40
10.2.6. Alcance de Control .....	41
10.2.7. Definición de Canales y Medios de Comunicación .....	43
10.2.8. Conformación de Comité de Coordinación Interna .....	45
10.2.9. Definición y Formalización de Tipos e Instancias de Relación Interinstitucional .....	48
10.2.10. Formalización y Aprobación de Manuales .....	50
10.2.11. Implantación del Diseño Organizacional .....	52





Estado Plurinacional de Bolivia



## 1. Introducción

El presente Manual de Procesos y Procedimientos como todo documento normativo interno, es una herramienta de gestión operativa útil para el conjunto de las Direcciones y/o Unidades Organizacionales de la Mutual de Servicios al Policía, debido a que describe para cada una de ellas los procedimientos que debe implementar en el marco de sus funciones, tomando como referente inmediato los procesos a su cargo. En este sentido, tienen la virtud de orientar de forma concreta el accionar del personal técnico y profesional de la institución, independientemente de su antigüedad o dominio de los procedimientos a su cargo y, en consecuencia, contribuye al logro de la eficacia, eficiencia y transparencia institucional. El presente documento, contiene la descripción general, la secuencia y el flujograma de cada uno de los procedimientos.

El 19 de diciembre de 2012; se crea la Mutual de Servicios al Policía como institución descentralizada a efectos de consolidar el funcionamiento y adecuación a la normativa vigente aprobando así su accionar jurídico y legal ante las instancias competentes, para una administración transparente, eficaz, eficiente y equitativa de sus recursos en favor de los miembros de los sectores activo y pasivo en todos sus niveles y jerarquías de la Policía Boliviana.

La MUSERPOL es creada con duración indefinida y patrimonio propio, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Gobierno.

Así mismo por su naturaleza jurídica se sujeta a las disposiciones de la Ley 1178 de fecha 20 de julio de 1990; que aprueba los Sistemas Administración y Control Gubernamentales.

Entre uno de los sistemas está el Sistema de Organización Administrativa (SOA); tiene el propósito de establecer la Estructura Organizacional para optimizar la estructura organizacional de las entidades públicas contribuyendo al logro de objetivos.

Por lo tanto, el Sistema de Organización Administrativa es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías que, a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

El Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa de la MUSERPOL; aprobada con Resolución de Directorio N.º 03/2016, establece la normativa específica para la realización de los siguientes procesos:

- Análisis Organizacional.
- Diseño o Rediseño Organizacional
- Implantación del Diseño Organizacional

En el marco del Decreto Supremo N.º 23215 de fecha 22 de junio de 1992; aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la Republica y su artículo 21 establece "*normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades*".

En este entendido la MUSERPOL, desarrolla el **Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa (MPP -SOA)**, con el objetivo de contar con un



Estado Plurinacional de Bolivia

## Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa



instrumento técnico operativo, complementario al RE-SOA, que permite a la institución tener identificados los procesos y procedimientos necesarios para adecuar la estructura organizacional ante cambios de entorno (interno - externo) logrando de esta forma cumplir con los objetivos institucionales.

### 2. Objetivo del Manual

Establecer un enfoque sistémico basado en procesos y procedimientos relacionados al Sistema de Organización Administrativa (SOA), para su aplicación operativa, optimizando tiempos y recursos en cada una de las operaciones y actividades.

Su necesidad y pertinencia se justifica por las siguientes razones:

- Elimina la confusión y/o duplicidad de funciones y responsabilidades.
- Optimiza el rendimiento de los recursos invertidos e incrementa la productividad.
- Mejora el control de las operaciones de las Direcciones y Unidades Organizacionales y evita cambios arbitrarios.
- Orienta a las y los servidores públicos en la ejecución de sus funciones específicas.
- Apoya la inducción y el adiestramiento de los técnicos y profesionales.
- Mejora el funcionamiento de la Mutual de Servicios al Policía.

### 3. Alcance del Manual

El presente manual es de aplicación obligatoria para todas las Direcciones, Unidades Organizacionales y Representaciones Departamentales que conforman la Mutual de Servicios al Policía, involucrados en su implementación, y por tanto servirá de guía en la ejecución de las operaciones de todas las Direcciones y Unidades Organizacionales, determinando la secuencia y plazos a cumplir en cada uno de los procedimientos.

### 4. Marco Legal

En el proceso de su elaboración, se consideró el siguiente marco normativo general y específico:

- La Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales de fecha 20 de julio de 1990, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado, es de aplicación en todas las entidades del Sector Público, sin excepción.

Los sistemas que se regulan son:

- I. Sistema de Programación de Operaciones (SPO)
- II. **Sistema Organizacional Administrativa (SOA)**
- III. Sistema de Tesorería y Crédito Público (STCP)
- IV. Sistema de Administración de Personal (SAP)
- V. Sistema de Administración de Bienes y Servicios (SABS)
- VI. Sistema de Presupuesto (SP)
- VII. Sistema de Contabilidad Integrada (SCI)
- VIII. Sistema de Control Gubernamental, integrado por el Control Interno y el Control Externo Posterior (SCG).



Estado Plurinacional de Bolivia

Manual de Procesos y Procedimientos del  
Sistema de Organización Administrativa



El Ministerio de Economía y Finanzas Públicas es el órgano rector de los Sistemas de Programación de Operaciones, **Organización Administrativa**, Presupuesto, Administración de Personal, Administración de Bienes y Servicios, Tesorería y Crédito Público, Contabilidad Integrada; es también atribución del órgano rector de emitir las normas y reglamentos básicos para cada sistema.

- Resolución Suprema N.º 217055 de fecha 20 de mayo de 1997, establece que el Órgano Rector aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), e instruye compatibilizar y evaluar los reglamentos específicos y vigilar su aplicación en todas las entidades del Sector Público.
- Decreto Supremo N.º 1446 de fecha 19 de diciembre de 2012, se crea la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL, como institución Pública Descentralizada, de duración indefinida y patrimonio propio, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Gobierno.
- Decreto Supremo N.º 2829, 6 de julio de 2016, modifica el Decreto Supremo N.º 1446.
- Decreto Supremo N.º 3231, 25 de junio de 2017, modifica los Artículos 3, 7, 12, 14, 15 y 17 del Decreto Supremo N.º 1446.
- Decreto Supremo N.º 23318-A de 3 de noviembre de 1992, Aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- Decreto Supremo N.º 23215 de 22 de julio de 1992, en su artículo 21; establece que la normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollarán en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades.
- Decreto Supremo N.º 29894 de fecha 02 de febrero de 2009 de Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.
- Decreto Supremo N.º 23215 de 22 de junio de 1992, en su artículo 22 establece que la máxima autoridad ejecutiva de cada entidad pública, es responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno de conformidad a la ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales.
- Resolución de Directorio N.º 03/2016 de fecha 14 de enero de 2016, se aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Mutual de Servicios al Policía – (MUSERPOL).

En el artículo 6 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la MUSERPOL, las funciones de emisión de instructivos, coordinación, evaluación, seguimiento y consolidación de la ejecución de los procesos de análisis, diseño e implantación del diseño organizacional serán realizadas por la Unidad de Planificación, Organización y Métodos (UPOM).

El RE-SOA de la MUSERPOL, establece conforme a normativa específica los siguientes procesos.



- a) Análisis Organizacional.
- b) Diseño o Rediseño Organizacional
- c) Implantación del Diseño Organizacional

Por lo que; se ha elaborado el presente Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa (MPP-SOA) de la MUSERPOL, en el que se describen cada uno de los procesos y procedimientos que conforman este sistema, los responsables y los periodos de su realización.

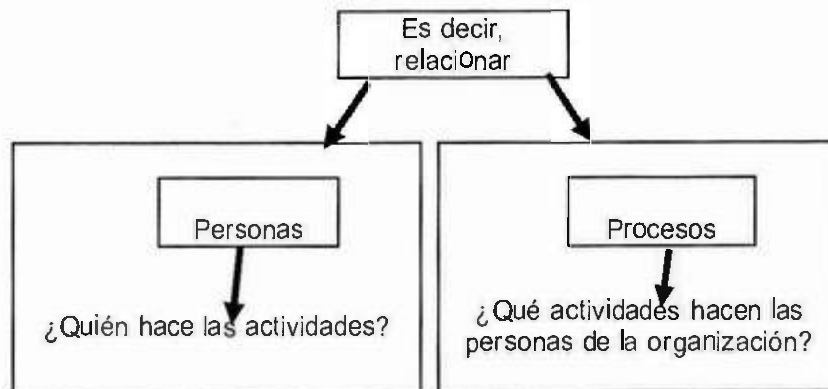
### 5. Marco Conceptual

#### Proceso

Un proceso es una secuencia de operaciones que da como resultado un objetivo específico.

Los procesos son dinámicos y gestionados según una finalidad de ahí que puedan ser administrados por varias personas con diferentes objetivos.

Para que los procesos o funciones desarrolladas respondan a un plan de organización que persigue la eficiencia precisa de las actividades, puede relacionarse de acuerdo a las actividades.



Fuente: Elaboración Propia UPOM

#### Procedimiento

Un procedimiento es el método que se sigue para implementar una operación. Está estructurado por tareas que deben seguirse ordenadamente para cumplir el objetivo planteado.

En un procedimiento se detalla la forma en la que deben ser implementados los pasos a seguir y por lo general se trata de un método estático, es decir, no cambia en el tiempo, por lo que debe ejecutarse siempre de la misma forma.

#### Tarea

Son las acciones físicas o mentales que se realiza en un puesto de trabajo, para llevar a cabo un procedimiento o parte de él.



### **Estructura Organizacional**

Es el conjunto de direcciones y unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de canales de comunicación, instancias de coordinación interna y procesos establecidos por una entidad, para cumplir con sus objetivos.

La estructura organizacional se refleja en el Manual de Organización y Funciones, Organigrama y el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP).

### **Organigrama**

Es una representación de la estructura interna de una organización o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

### **Unidad Organizacional**

Una dependencia de la estructura organizacional a la que se le asigna uno o varios objetivos, desagregados de los objetivos de gestión y funciones homogéneas y especializadas.

### **Ámbito de Competencia**

Es la determinación formal de atribuciones y funciones, dentro de cuyos límites se ejerce autoridad.

### **Ser Estratégico**

Es tener la capacidad de evaluar cada situación (económico, político, social y tecnológico) optando por las mejores soluciones, maximizando la utilización de los recursos de manera más eficiente y óptima para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos de la Institución, deben incluir procesos internos que permitan adaptarse rápidamente ante cualquier cambio.

### **Diseño Organizacional**

El diseño organizacional es un elemento administrativo es el proceso de ordenar sinérgicamente una estructura organizacional a partir de las tareas, responsabilidades, medios de comunicación y relaciones de autoridad dentro de una organización.

Asimismo, busca brindar las condiciones racionales óptimas para que pueda operar en el día a día. Con esa intención es imprescindible un exhaustivo análisis de condicionantes exógenos y componentes endógenos que contribuirán en el perfil del diseño organizacional a ser construido.

### **Rediseño Organizacional**

Comprende el mejoramiento continuo que responde a cambios en el curso de los acontecimientos (coyuntura), permite la renovación de las operaciones y estrategias: El rediseño puede ser estructural, humana o de procedimientos.

El Rediseño Organizacional, pretende que haya un mejoramiento continuo, efectividad para funcionar y responder al cambio en curso de los acontecimientos en una entidad.



Para la realización del **Manual de Procesos y Procedimientos** se utilizarán como instrumentos metodológicos, lo siguiente:

**a) Ficha Operativa de Procesos y Procedimientos**

La ficha operativa es el instrumento mediante el cual se identifican los datos del proceso y procedimiento, así como los pasos a seguir para desarrollar las operaciones, tareas y actividades de cada procedimiento. Se presenta bajo el siguiente formato:

**Gráfico N.º 1**  
**Formato de Ficha Operativa de Proceso y Procedimientos**

**Procesos**

1. IDENTIFICACION

PROCESO		CODIGO	
PROCEDIMIENTO		CODIGO	

2. GENERALIDADES

OBJETIVO		TIEMPO	
UNIDAD RESPONSABLE			

3. DESARROLLO

N.º	OPERACIÓN	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
-----	-----------	------	--------	----------	--------	-------------

**Procedimientos**

1. IDENTIFICACION

PROCESO		CODIGO	
PROCEDIMIENTO		CODIGO	

2. GENERALIDADES

OBJETIVO		TIEMPO	
UNIDAD RESPONSABLE			

3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
-----	-------	------	--------	----------	--------	-------------

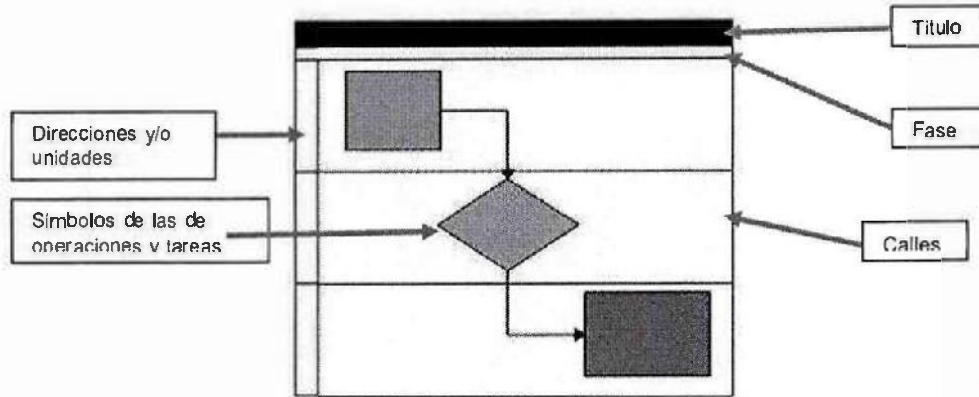
Fuente: Elaboración Propia UPOM

**b) Diagramas de flujos de funciones cruzadas**

El Diagrama de función cruzada muestra la relación existente entre las unidades funcionales de una institución.



Gráfico N.º 2  
Diagrama de Flujo de Funciones Cruzadas



Fuente: Elaboración Propia UPOM

### c) Simbología

Es una representación gráfica de la secuencia lógica de actividades que forman parte de un proceso. Los símbolos que se usarán en el flujograma serán los siguientes:

Gráfico N.º 3  
Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y Fin del proceso o procedimiento
	Tarea del proceso o procedimiento
	Condicional o decisión: solo admite respuestas SI/NO
	Medio de verificación (documentos, notas)
	Conector de página, se debe incluir en la página de origen y en la de destino
	Actividad Compleja o procedimiento que requiere especificar su desarrollo en otro flujograma
	Conector de flujo, la flecha indica el orden de las actividades

Fuente: Elaboración Propia UPOM

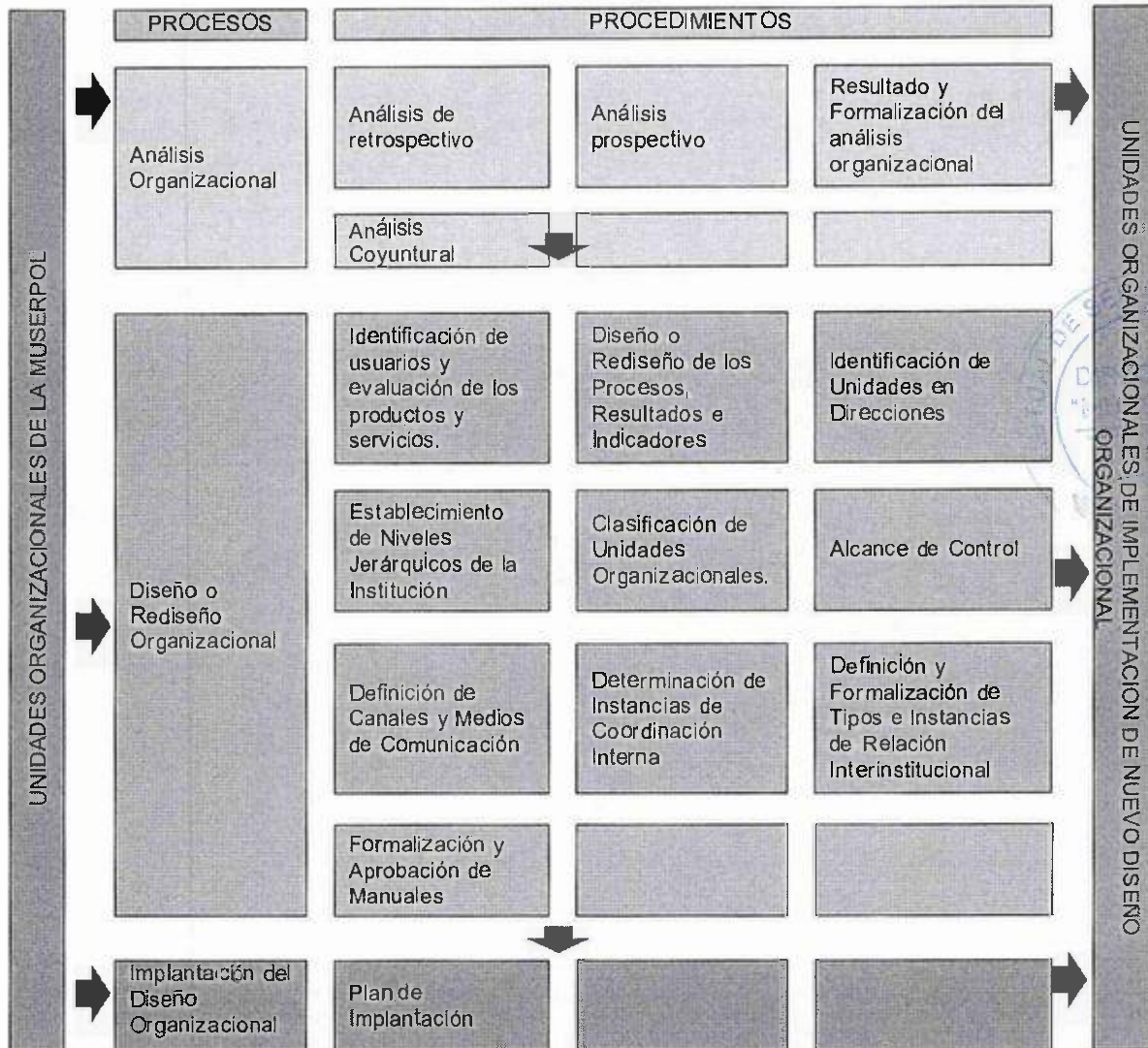
### 6. Mapa de Procesos y Procedimientos

El Mapa de Procesos y procedimientos identifica la relación que existe entre los procesos y procedimientos del Sistema de Organización Administrativa.



Gráfico N.º 4

Mapa de procesos y Procedimientos del Sistema de Organización Administrativa MUSERPOL



Fuente: Elaboración Propia UPOM

Para proceder con el desarrollo de los procesos y procedimientos se establecerán las siguientes codificaciones de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N.º 1  
Codificación de los Procedimientos

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	CODIFICACIÓN
Análisis Organizacional (AO)	Análisis de Retrospectivo	SOA-AO-01
	Análisis Prospectivo	SOA-AO-02
	Resultado y formalización del análisis organizacional	SOA-AO-03
	Análisis Coyuntural	SOA-AO-04



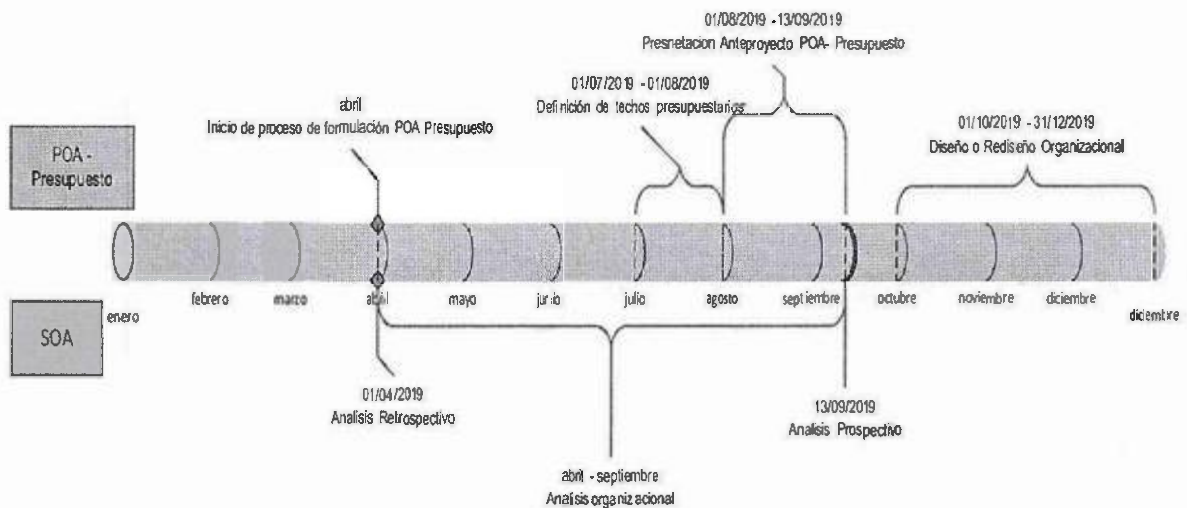
PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	CODIFICACIÓN
Diseño Organizacional (DO)	Identificación de usuarios y evaluación de los productos y servicios.	SOA-DO-01
	Identificación y evaluación de Bienes o Servicios prestados.	SOA-DO-02
	Diseño o Rediseño de los Procesos, Resultados e Indicadores	SOA-DO-03
	Identificación de Unidades	SOA-DO-04
	Establecimiento de Niveles Jerárquicos de la Institución	SOA-DO-05
	Clasificación de Unidades Organizacionales.	SOA-DO-06
	Alcance de Control	SOA-DO-07
	Definición de Canales y Medios de Comunicación	SOA-DO-08
	Determinación de Instancias de Coordinación Interna	SOA-DO-09
	Definición y Formalización de Tipos e Instancias de Relación Interinstitucional	SOA-DO-10
Formalización y Aprobación de Manuales	SOA-DO-11	
Implantación del Diseño organizacional (ID)	Plan de Implementación	SOA-ID-01

Fuente: Elaboración Propia UPOM

### 7. Temporalización POA-Presupuesto-SOA

Debe existir una temporalización en cuanto al Programa Operativo Anual, Presupuesto y el Sistema de Organización Administrativa, según las directrices emitidos por el Órgano Rector.

**Gráfico N.º 5**  
**Temporalización POA-Presupuesto -SOA**



Fuente: Elaboración Propia UPOM



Estado Plurinacional de Bolivia



### 8. Direcciones y/o Unidades Organizacionales que participan de Análisis Organizacional, Diseño o Rediseño Organizacional

Para la simplificación en los flujogramas se utilizaron siglas y códigos de las direcciones y unidades que participan en los procesos y procedimientos del SOA, tal como se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro N.º 2**  
**Codificación de Direcciones y/o Unidades de la MUSERPOL**

Siglas	DIRECCIONES Y/O UNIDADES ORGANIZACIONALES
HD	Honorable Directorio
DGE	Dirección General Ejecutiva
UPOM	Unidad de Planificación, Organización y Métodos
DAA	Dirección de Asuntos Administrativos
DAJ	Dirección de Asesoramiento Jurídico Administrativo y Defensa Institucional
RD	Representación Departamental
UO*	Unidades Organizacionales

Fuente: Elaboración Propia UPOM

Nota:(\*), Es un término genérico que representa a las Direcciones y/o Unidades que forman parte de los procesos y procedimientos y no representa a una Unidad formalmente establecida.

### 9. Procesos Sistema de Organización Administrativa (SOA)

#### 9.1. Análisis Organizacional

Partiendo del objetivo general del SOA que es optimizar la estructura organizacional del aparato estatal reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, ante cambios que se producen en el plan económico, político, social y tecnológico.

El análisis organizacional constituye el proceso del Sistema de Organización Administrativa, el cual tiene el propósito de evaluar si la estructura organizacional de la Mutual del Servicios al Policía, ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos propuestos en relación a disposiciones legales vigentes en materia de organización, Plan Estratégico Institucional y Programa de Operaciones Anual, que establecerán el marco de referencia para el análisis organizacional de la entidad.

El proceso de Análisis Organizacional abarcará los procedimientos de análisis retrospectivo, el análisis prospectivo, resultados, formalización del análisis organizacional y análisis coyuntural.

Las entidades en funcionamiento analizarán si la estructura organizacional ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos propuestos en el Programa de Operaciones.

Se evaluará, fundamentalmente:

- ✓ La calidad de los servicios y/o bienes proporcionados a los usuarios
- ✓ La efectividad de los procesos.
- ✓ La rapidez de respuesta de la estructura organizacional frente a los cambios internos y externos.



Estado Plurinacional de Bolivia

Manual de Procesos y Procedimientos del  
Sistema de Organización Administrativa



Este proceso se realizará como parte del análisis de situación regulado en las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones y cuando las circunstancias así lo justifiquen.

- **Análisis Retrospectivo**

Se efectuará la *evaluación cuantitativa y cualitativa* de los resultados alcanzados en la gestión pasada, respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos propuestos en el Programa de Operaciones Anual.

- **Análisis Prospectivo**

Se *evaluará la situación futura* que deberá afrontar la MUSERPOL, para lograr los objetivos; que se planteen en el PEI y el POA de la siguiente gestión o cambios de las disposiciones legales vigentes en materia de organización, con el fin de identificar la necesidad o no de realizar cambios en la estructura institucional.

- **Resultado y Formalización del Análisis Organizacional**

Los resultados y conclusiones del análisis organizacional deberán ser formalizados en el documento de Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes.

- **Análisis Coyuntural**

La estructura organizacional también podrá ser ajustada cuando sea necesario en base a un análisis coyuntural, a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o cumplimiento de los objetivos.





1. IDENTIFICACION

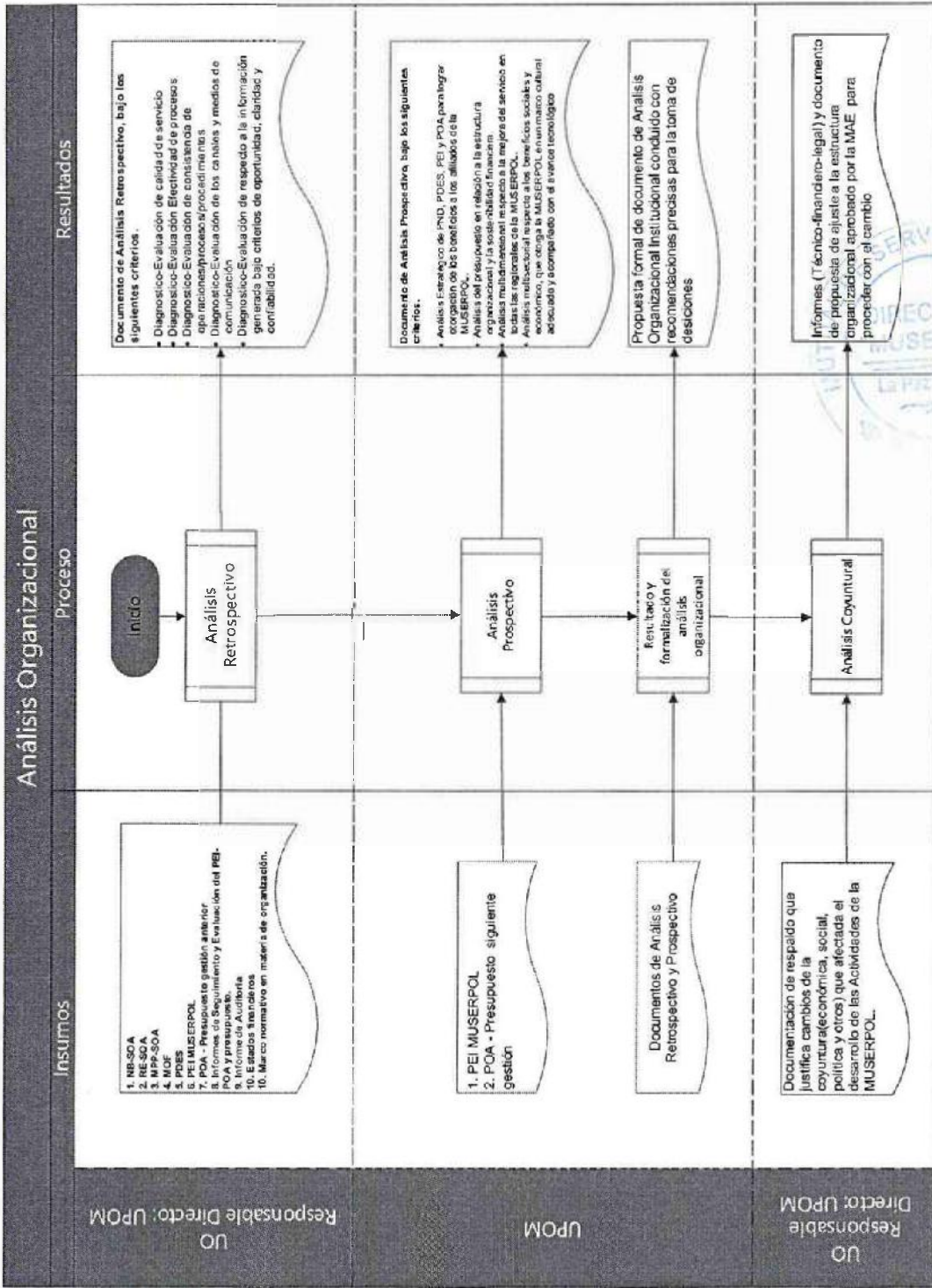
PROCESO	Análisis Organizacional (AO)		CODIGO	SOA-AO
PROCEDIMIENTO			CODIGO	

2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Evaluar si la estructura organizacional de la Mutual de Servicios al Policía, ha contribuido al logro de los objetivos y la calidad de los servicios institucionales establecidos en el PEI y el POA.		TIEMPO	35 días (26 días para ítem 1, 2, 3) y 9 días para ítem 4)
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS			

3. DESARROLLO

N.º	OPERACIÓN	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Análisis Retrospectivo	Evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada, de acuerdo a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha contribuido al logro de los objetivos propuestos en el POA.	PEI, POA gestión anterior, documentación complementaria	Documento de Análisis Retrospectivo	12 días	UPOM y Unidades Organizacionales
2	Análisis Prospectivo	Evaluar la situación futura que deberá afrontar el Mutual de Servicios al Policía, de acuerdo a los objetivos planteados en el PEI y POA de la próxima gestión, para detectar inconsistencias con la Estructura organizacional y proceder con el ajuste o cambio.	PEI, POA gestión siguiente	Documento de Análisis Prospectivo	9 días	UPOM y Unidades Organizacionales
3	Resultado y Formalización del Análisis Organizacional	Los resultados y conclusiones del análisis organizacional deben contener recomendaciones precisas que permitan la toma de decisiones de las instancias superiores correspondientes.	Análisis Retrospectivo y Análisis Prospectivo	Documento de análisis organizacional con recomendaciones precisas	5 días	UPOM
4	Análisis Coyuntural	Analizar a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión.	Cambios en el entorno	Documento de Análisis Coyuntural	9 días	UPOM y Unidades Organizacionales





## 9.2. Diseño o Rediseño Organizacional

Se realizará con el objetivo de diseñar o rediseñar la estructura organizacional de la MUSERPOL, tomando como base las recomendaciones del análisis organizacional y/o cambios de los objetivos, atribuciones planteadas en el Decreto Supremo 1446 y sus modificaciones (D.S. 2829 y D.S. 3231), disposiciones complementarias y los planes de largo, mediano y corto plazo.

El diseño es la transformación de los requerimientos en una forma adecuada; puede abarcar la investigación y el desarrollo, siendo actividades de carácter creativo. Este proceso es iterativo, en cierto sentido nunca se termina. Los usuarios alimentan nueva información y se descubren formas para mejorar los diseños que reduzcan los costos y mejoren la calidad.

El proceso de diseño o rediseño organizacional comprende:

- Identificación de Usuarios y Servicios
- Identificación y evaluación de Productos o Servicios prestados
- Diseño o Rediseño de los Procesos, Resultados e Indicadores
- Identificación de Unidades
- Establecimiento de Niveles Jerárquicos de la Institución
- Clasificación de Unidades Organizacionales,
- Alcance de Control
- Definición de Canales y Medios de Comunicación
- Determinación de Instancias de Coordinación Interna
- Definición y Formalización de Tipos e Instancias de Relación Interinstitucional
- Formalización y Aprobación de Manuales
- Plan de Implementación

Los resultados que se obtengan del proceso de diseño o rediseño organizacional, deberán permitir a la MUSERPOL adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada, para alcanzar los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades de sus usuarios.



1. IDENTIFICACION

PROCESO	Diseño o Rediseño Organizacional (DO)	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO		CODIGO	

2. GENERALIDADES

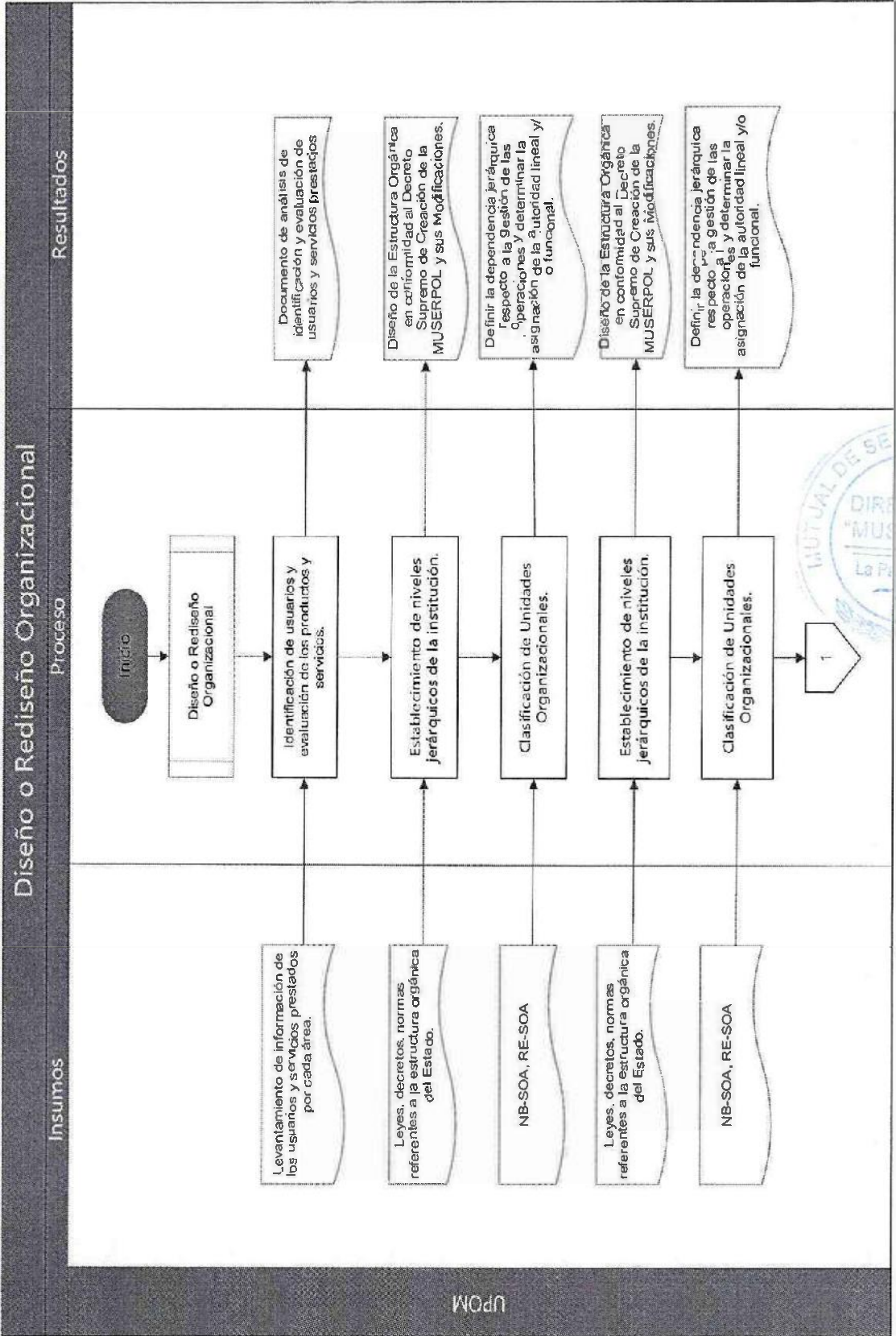
OBJETIVO	Diseñar y ajustar la estructura organizacional de manera que permita a la MUSERPOL adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para alcanzar los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades de los afiliados.	TIEMPO	47 días
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS		

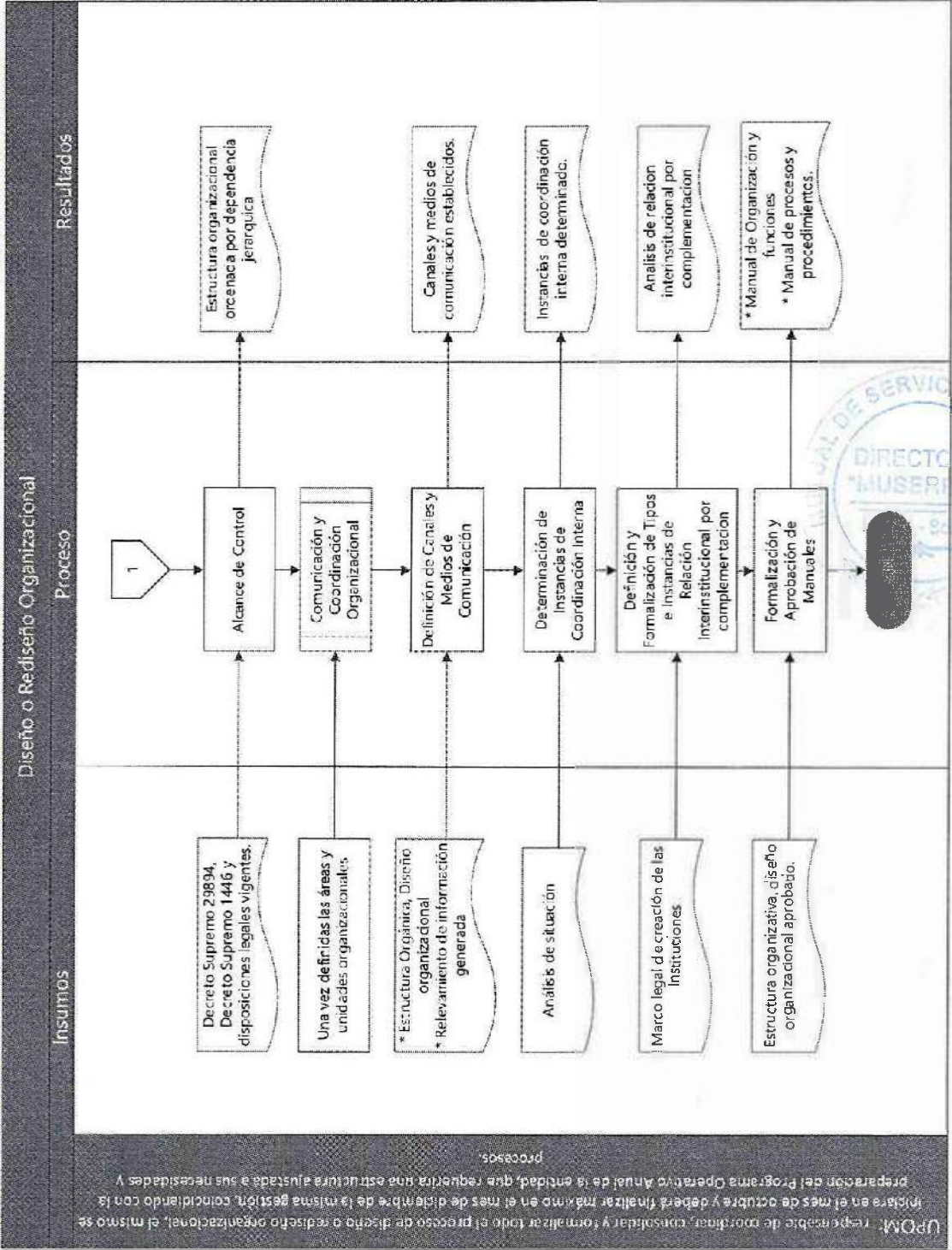
3. DESARROLLO

N.º	OPERACION	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Identificación de usuarios y evaluación de los productos y servicios.	Identificar el segmento de usuarios internos y externos de los productos o servicios y evaluar los mismos en el marco de la misión institucional de la MUSERPOL.	Levantamiento de información de los usuarios y servicios prestados por cada Dirección y/o Unidad Organizacional.	Documento de análisis de identificación y evaluación de usuarios y servicios prestados.	8 días	UPOM y Unidades Organizacionales
2	Diseño o rediseño de los procesos, para producción resultados e indicadores.	Proceder al diseño o rediseño de los procesos y procedimientos necesarios para la generación de los bienes y/o servicios que van a satisfacer las necesidades.	Análisis de situación respecto a sus procesos y procedimientos de cada área o unidad organizacional.	Documento de procesos y procedimientos ajustado a nivel de grandes y menores operaciones.	6 días	UPOM
3	Identificación de unidades organizacionales	La identificación de unidades organizacionales se realizará sobre la base de las operaciones que componen sus diferentes procesos; el ajuste organizacional podrá ser agregado, desagregados, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.	Leyes, Decretos, reglamentos referentes a la estructura organizacional, los documentos de análisis y el presupuesto asignado.	Documento de identificación de unidades organizacionales.	2 días	UPOM y unidades organizacionales
4	Establecimiento de niveles jerárquicos de la institución.	Estructurar las unidades organizacionales de la MUSERPOL, conforme a los niveles jerárquicos establecidos en el Decreto Supremo de Creación de la MUSERPOL y sus Modificaciones.	Leyes, decretos, normas referentes a la estructura orgánica del Estado.	Diseño de la Estructura Orgánica en conformidad al Decreto Supremo de Creación de la MUSERPOL y sus Modificaciones.	2 días	UPOM



5	Clasificación de Unidades Organizacionales.	Clasificar las Unidades Organizacionales de la MUSERPOL, por su contribución al logro de los objetivos estratégicos y operativos en sustantivas, administrativas y de asesoramiento.	NB-SOA, RE-SOA	Definir la dependencia jerárquica respecto a la gestión de las operaciones y determinar la asignación de la autoridad lineal y/o funcional.	1 día	UPOM
6	Alcance de Control	Determinar Número de Unidades bajo dependencia directa de un área considerando el Decreto Supremo 29894.	Decreto Supremo 29894, Decreto Supremo 1446 y disposiciones legales vigentes. * Estructura Orgánica, Diseño organizacional * Relevamiento de información generada	Estructura Organizacional ordenada por dependencia jerárquica	2 días	UPOM
7	Definición de Canales y Medios de Comunicación	Establecer los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja.	Análisis de situación	Canales y medios de comunicación establecidos.	1 día	UPOM
8	Conformación de Comité de Coordinación Interna (CCI)	Proponer y coordinar la conformación de comité de coordinación interna para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre unidades.	Análisis de situación	Comité de Coordinación Interna	5 días	UPOM
9	Definición y Formalización de Tipos e Instancias de Relación Interinstitucional por complementación	Determinar los tipos de relacionamiento interinstitucional mediante instrumento legal.	Marco legal de creación de las Instituciones	Análisis de relación interinstitucional por complementación	4 días	UPOM
10	Formalización y Aprobación de Manuales	Establecer el Manual de Organización y Funciones y Manual de Procesos y Procedimientos	Estructura organizativa, Diseño Organizacional aprobado.	* Manual de Organización y funciones * Manual de procesos y procedimientos.	16 días	Honorable Directorio







### 9.3. Implantación del Diseño Organizacional

La implantación del diseño o rediseño organizacional, tiene por objeto aplicar la nueva estructura organizacional (Total o Parcial) en la Mutual de Servicios al Policía-MUSERPOL con la finalidad de cumplir con los objetivos definidos en el Plan Operativo Anual aprobado.

Para la implementación se deberá elaborar un Plan de implantación que deberá ser aprobado por el Director General Ejecutivo, conteniendo:

- **Objetivos y estrategias de implantación**
- **Cronograma**
- **Recursos**
- **Responsables de la implantación**
- **Programa de difusión**
- **Seguimiento**

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada, deberá realizarse máximo hasta el primer trimestre del año, luego de su aprobación.

La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Programa de Operaciones Anual, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.





1. IDENTIFICACION

PROCESO	IMPLANTACION DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL		CODIGO	SOA-ID
PROCEDIMIENTO			CODIGO	

2. GENERALIDADES

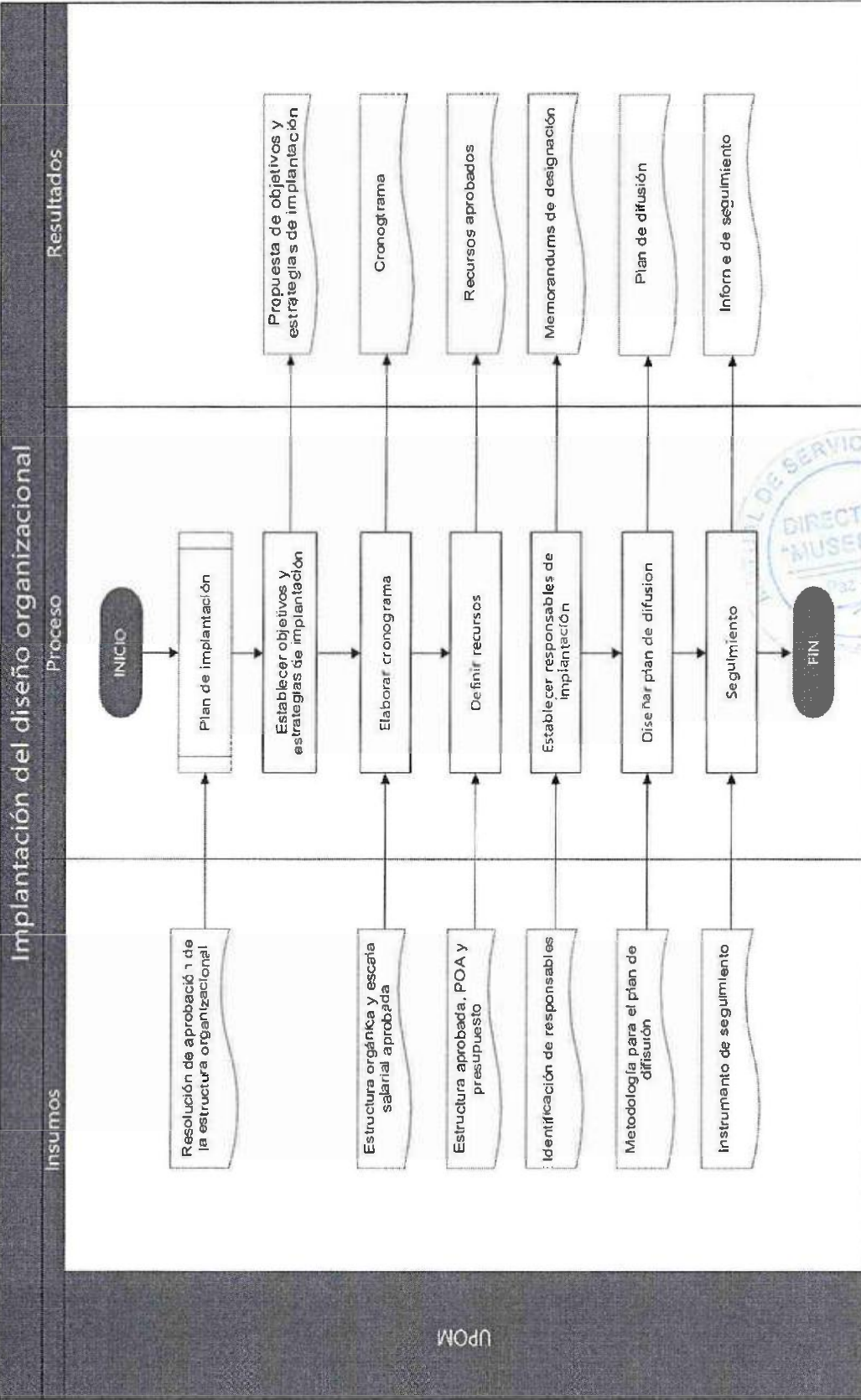
OBJETIVO	Aplicar la nueva estructura organizacional en la Mutual de Servicios al Policia-MUSERPOL con la finalidad de cumplir con los objetivos definidos en el Programa de Operaciones Anual aprobado.		TIEMPO	21 días
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS			

3. DESARROLLO

N.º	OPERACION	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Objetivos y Estrategias de implantación.	Permitir reconocer los resultados a alcanzar en términos de tiempo y costo.	POA	Plan de objetivos y estrategias.	A partir de la aprobación de la nueva estructura	UPOM
2	Cronograma de actividades	Implementar un cronograma que muestre en forma ordenada y lógica el proceso de implantación.	RE-SOA	Informe de Evaluación del cronograma de actividades.	2 días	UPOM
3	Recursos humanos, materiales y financieros	Definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estiman necesarios para la implantación del plan.	POA	Informe de recursos humanos, materiales y financieros.	1 día	DGE/UPOM/DAA
4	Responsables de la implantación	Determinar los responsables del diseño del plan, de la ejecución de la implantación, del seguimiento y de la evaluación de los resultados.	NB-SOA RE-SOA	Informe de responsables de implantación	1 día	UPOM y Unidades Organizacionales
5	Programas de orientación y difusión.	Diseñar programas de difusión y orientación consistentes en manuales, guías o instructivos, a fin de interiorizar y socializar a los funcionarios.	Plan de Implantación	Plan de difusión	2 días	UPOM
6	Seguimiento	Acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando.	Plan de Implantación	Informe de Seguimiento	15 días	UPOM y Unidades Organizacionales



UPOM



**10. Procedimientos****10.1. Análisis Organizacional****10.1.1. Análisis Retrospectivo****1. IDENTIFICACION**

PROCESO	ANALISIS ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-AO
PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS REPROSPECTIVO	CODIGO	SOA-AO-01

**2. GENERALIDADES**

<b>OBJETIVO</b>	Evaluar cuantitativamente y cualitativamente los resultados de la gestión pasada, a fin de establecer si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos propuestos en el POA de la MUSERPOL.	<b>TIEMPO</b>	12 días
<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION Y METODOS		

**3. DESARROLLO**

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Instruir la ejecución del análisis retrospectivo	Evaluar si la estructura cumplió con los objetivos programados.	Nota de solicitud de diseño o rediseño de la estructura organizacional parcial o total emitido por la MAE u otra área o unidad organizacional.	Instructivo e instrumentos metodológicos para recolección de información	1 día	DGE-UPOM, Unidades Organizacionales
2	Identificar la <i>calidad</i> de los <i>bienes y/o</i> servicios proporcionados.	Diagnosticar y evaluar la calidad de los servicios proporcionados.	PEI, POA gestión pasada, Seguimiento y Evaluación POA, MOF, MPP, Informes de auditoría, informes de las unidades organizacionales y normativa vigente.	Diagnostico-Evaluación de calidad de servicios	3 días	UPOM

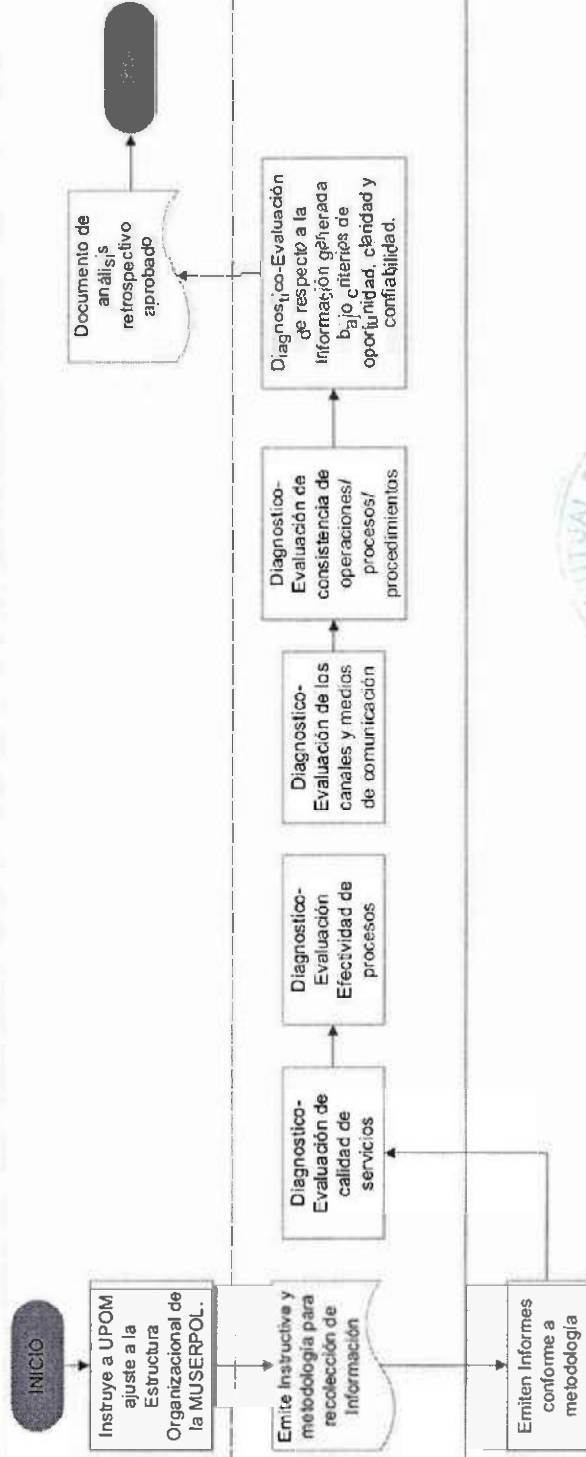


3	Analizar la efectividad de los procesos realizados	Verificar la satisfacción de los afiliados en relación a su orientación con los objetivos institucionales.	PEI, POA gestión pasada, MOF, MPP, Informes de auditoría y normativa.	Diagnostico-Evaluación Efectividad de procesos	2 días	UPOM
4	Analizar la consistencia de las operaciones/procesos desarrolladas por Unidades organizacionales en el ámbito de sus competencias y jerarquía.	Verificar el cumplimiento y aplicación de los procesos y procedimientos establecidos	PEI, POA gestión pasada, MOF, MPP, Informes de auditoría y normativa.	Diagnostico-Evaluación de consistencia de operaciones/procesos/procedimientos	2 días	UPOM
5	Verificar la formalización de los canales de comunicación	Establecer si los canales de comunicación están formalmente establecidos.	PEI, POA gestión pasada, MOF, MPP, Informes de auditoría y normativa.	Diagnostico-Evaluación de los canales y medios de comunicación	2 días	UPOM
6	Verificar la oportunidad, cantidad y confiabilidad de la información generada	Establecer si los canales de comunicación establecidos son los adecuados	PEI, POA gestión pasada, MOF, MPP, Análisis de Situación del SPO.	Diagnostico-Evaluación de respecto a la información generada bajo criterios de oportunidad, claridad y confiabilidad.	2 días	UPOM





Análisis Retrospectivo





### 10.1.2. Análisis Prospectivo

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-AO
PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS PROSPECTIVO	CODIGO	SOA-AO-02

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Evaluar la situación futura que deberá afrontar la MUSERPOL, detectando necesidades de ajustes o cambios a la estructura organizacional; se realiza una vez definidos los objetivos del POA.	TIEMPO	9 días
----------	--	--------	--------

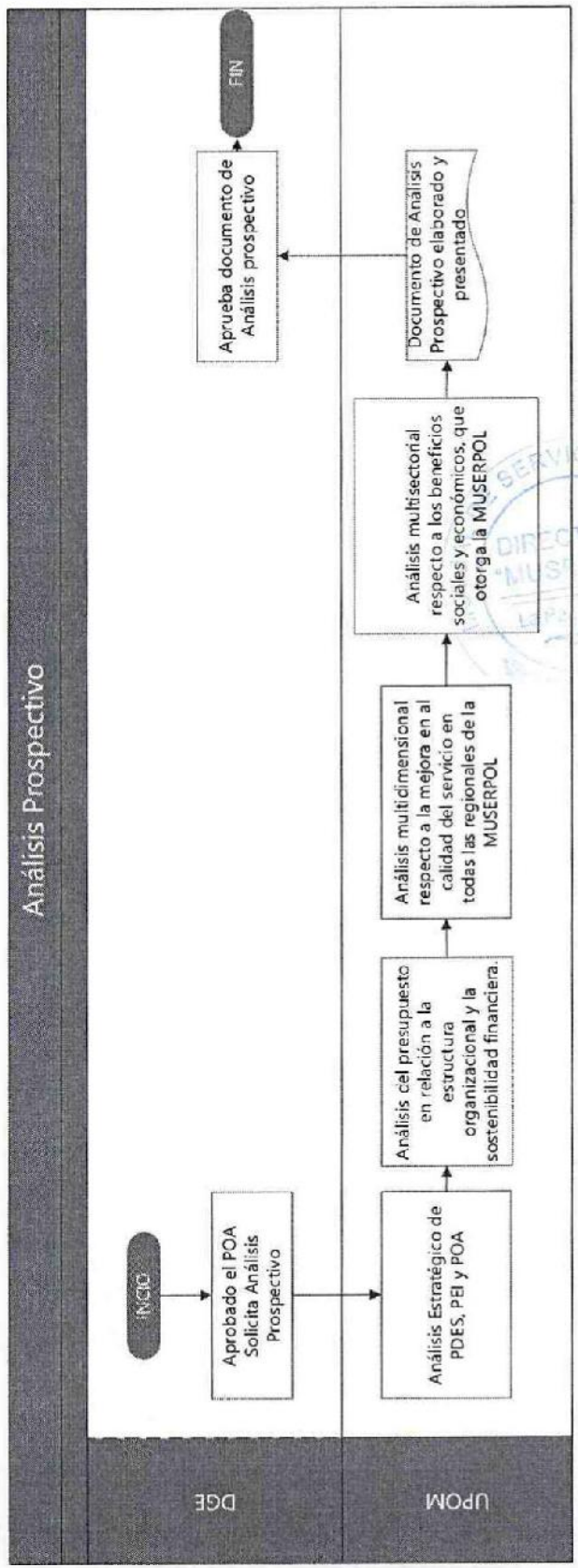
UNIDAD RESPONSABLE DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACIÓN Y METODOS

#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Solicitar la ejecución del análisis prospectivo.	Preparar propuesta para un ajuste de la estructura organizacional	PEI, POA y Anteproyecto de Presupuesto para la siguiente gestión	Documento de propuesta de ajuste de la estructura organizacional.	1 día	UPOM/ unidades organizacionales
2	Ser Estratégico.	Reflejar los alcances del Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico Institucional.	Plan Estratégico Institucional y POA para la siguiente gestión.	Análisis Estratégico de PND, PDES, PEI y POA para lograr otorgación de los beneficios a los afiliados de la MUSERPOL.	1 día	UPOM
3	Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos.	Ajustar la estructura con los recursos financieros existentes	Plan Estratégico Institucional y POA para la siguiente gestión, anteproyecto de presupuesto	Análisis del presupuesto en relación a la estructura organizacional y la sostenibilidad financiera.	2 días	UPOM
4	Multidimensional	Realizar analizar las tendencias globales, regionales y locales.	Plan Estratégico Institucional y POA para la siguiente gestión.	Análisis multidimensional respecto a la mejora en la calidad del servicio en todas las regionales de la MUSERPOL	2 días	UPOM



5	Multisectorial.	Realizar el análisis Multisectorial respecto a los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico.	Plan Estratégico Institucional y POA para la siguiente gestión, anteproyecto de presupuesto	Análisis multisectorial respecto a los beneficios sociales y económico, que otorga la MUSERPOL en un marco cultural adecuado y acompañado con el avance tecnológico	2 días	UPOM
6	Elaborar el documento e informe de análisis	Cumplir con la Norma Básica y el Reglamento Especifico del SOA	Ser estratégico, presupuesto, multidimensional y multisectorial.	Documento de Análisis Prospectivo elaborado y presentado	1 día	UPOM





### 10.1.3. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	ANALISIS ORGANIZADIGNAL	CODIGO	SGA-AO
PROCEDIMIENTO	RESULTADO Y FORMALIZACIÓN DEL ANÁLISIS ORGANIZADIGNAL	CGDIGO	SGA-AO-03

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Contener recomendaciones precisas que permitan la toma de decisiones de las instancias superiores correspondientes.	TIEMPO	5 días
----------	---	--------	--------

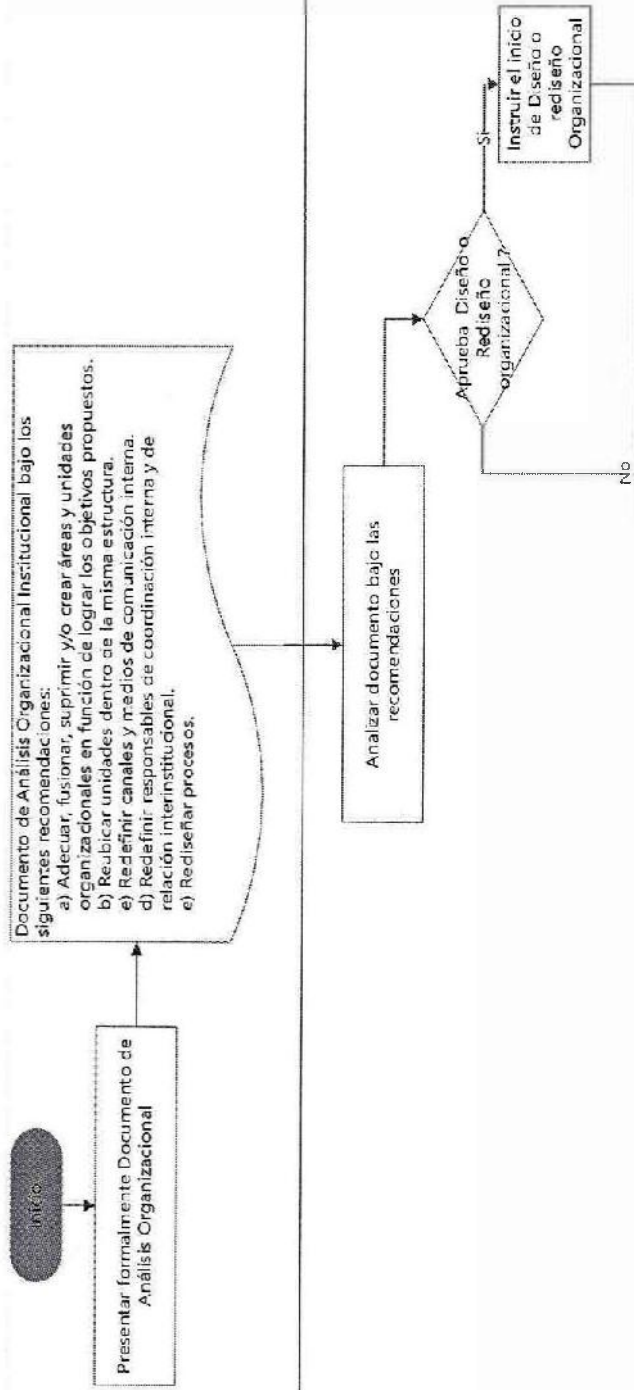
UNIDAD RESPONSABLE DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METGDS

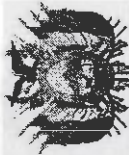
#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMG	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Elaborar en función a los análisis retrospectivo y prospectivo el documento de Análisis Organizacional con resultados, conclusiones y recomendaciones.	<p>Contar con el documento de Análisis Organizacional Institucional bajo los siguientes aspectos:</p> <p>a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear unidades organizacionales en función de lograr los objetivos propuestos.</p> <p>b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura.</p> <p>c) Redefinir canales y medios de comunicación interna.</p> <p>d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.</p> <p>e) Rediseñar procesos.</p>	Análisis retrospectivo y prospectivo	Propuesta formal de documento de Diagnóstico-Evaluación de Análisis Organizacional Institucional concluido con recomendaciones precisas para la toma de decisiones.	3 días	DGE
2	Revisar y Aprobar Documento de Análisis Organizacional Institucional.	Formalizar la aprobación el Documento de Análisis Organizacional en conformidad a recomendaciones.	Propuesta de Documento de Análisis Organizacional.	Documento aprobado de Análisis Organizacional	2 días	UPOM



Resultado y Formalización del Análisis Organizacional





### 10.1.4. Análisis Coyuntural

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	ANALISIS ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-AO
PROCEDIMIENTO	ANALISIS COYUNTURAL	CODIGO	SOA-AO-04

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Ajustar la estructura organizacional ante los cambios internos y/o externos coyunturales o que no se han previsto.	TIEMPO	9 días
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS		

#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	A solicitud del MAE instruir la ejecución de análisis coyuntural.	Responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o cumplimiento de los objetivos.	Documentación de respaldo que justifica cambios de la coyuntura (económica, social, política y otros) que afectada el desarrollo de las Actividades de la MUSERPOL.	Instructivo y metodología para recolección de información técnica.	1 día	DGE/UPOM



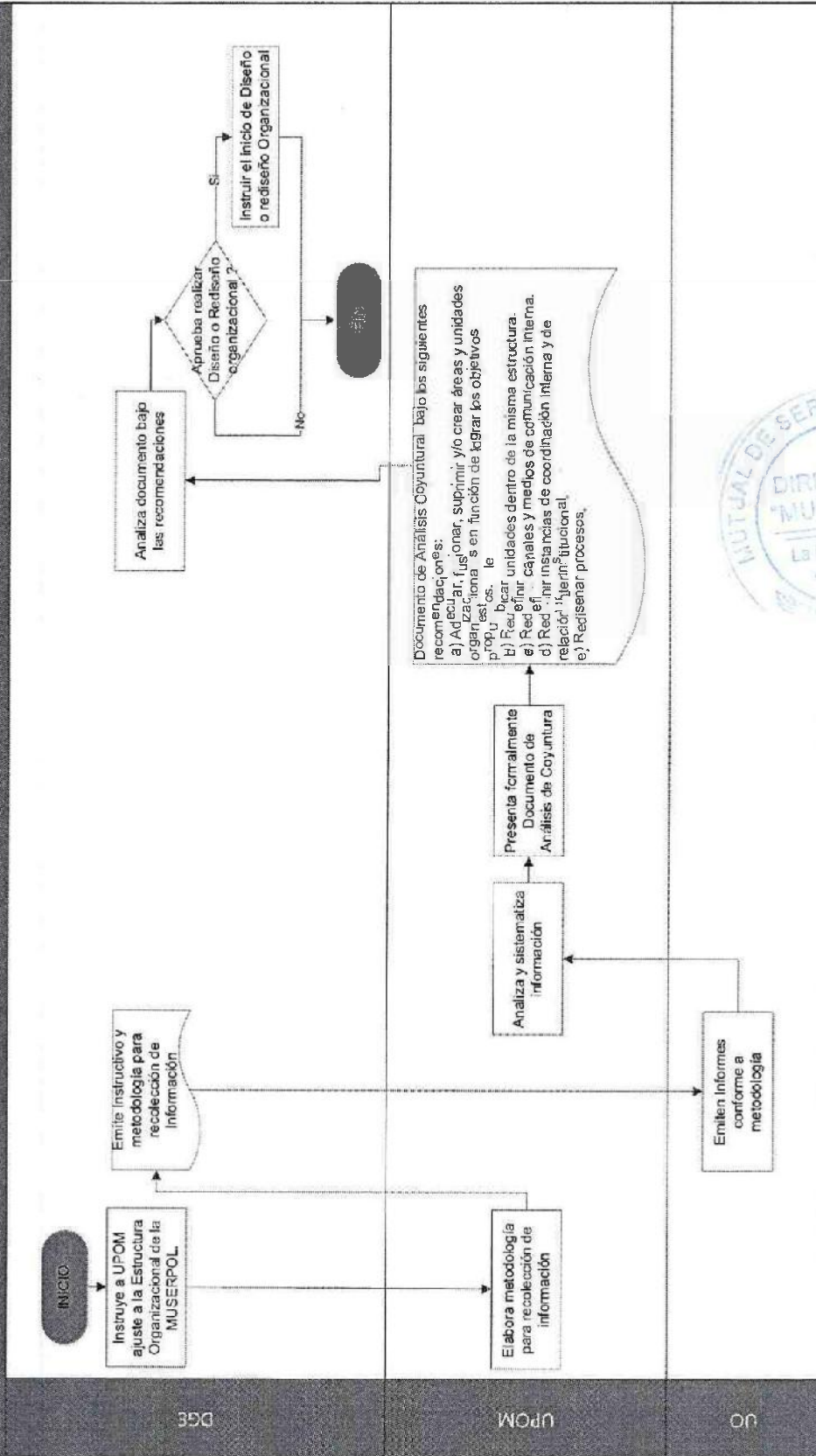


2	Realizar el Documento Propuesta de Análisis coyuntural.	Adecuar la estructura organizacional para responder a los cambios de la coyuntura bajo criterios: a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear unidades organizacionales en función de lograr los objetivos propuestos. b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura. e) Redefinir canales y medios de comunicación interna. d) Redefinir instancias coordinación interna y de relación interinstitucional. e) Rediseñar procesos.	Instructivo, Leyes, Decretos, Documento de cambios en la coyuntura y metodología para recolección de información técnica.	Formalizar propuesta de Documento de Análisis Coyuntural.	3 días  UPOM
3	Considerar y revisar el documento de Análisis Coyuntural.	Formalizar la propuesta presentada	Propuesta de Documento de Análisis Coyuntural	La MAE, revisa informes y propuesta de documento de ajuste a la estructura organizacional.	2 día  DGE
4	Aprobar el Documento de Análisis de Coyuntura para ajuste a la estructura organizacional.	Aprobar los ajustes a la estructura.	Propuesta de Documento de Análisis Coyuntural	Documento de Análisis Coyuntural de ajuste a la estructura organizacional aprobado.	1 día  DGE
5	Instruir la elaboración del diseño o rediseño organizacional	Elaborar diseño o rediseño organizacional.	Instructivo	Inicio de actividades para el diseño o rediseño de la estructura organizacional.	2 día  DGE





Análisis Coyuntural





## 10.2. Diseño Organizacional

### 10.2.1. Identificación de Usuarios y Evaluación de Productos o Servicios Prestados

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS Y EVALUACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS PRESTADOS	CODIGO	SOA-DO-01

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Identificar el segmento de usuarios internos y externos de los productos o servicios y evaluar los mismos en el marco de la misión Institucional de la MUSERPOL.	TIEMPO	8 días
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAO DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS		

#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Elaborar instructivo y metodología para sistematizar información para la elaboración de Documento de Diseño o rediseño organizacional.	Contar con los instrumentos legales y técnicos para elaboración del Documento de diseño o rediseño organizacional.	Instrucción para la elaboración del diseño o rediseño organizacional.	Proyectar Instructivo y herramientas metodológicas para recolección de la información.	1 día	UPOM
2	Difundir instructivo, aprobado por la MAE, a todas las Direcciones y Unidades	Socializar la tarea al interior de la MUSERPOL.	Proyecto de Instructivo	Instructivo y metodología para la recolección de la información aprobado y socializado.	1 día	DGE-UPOM

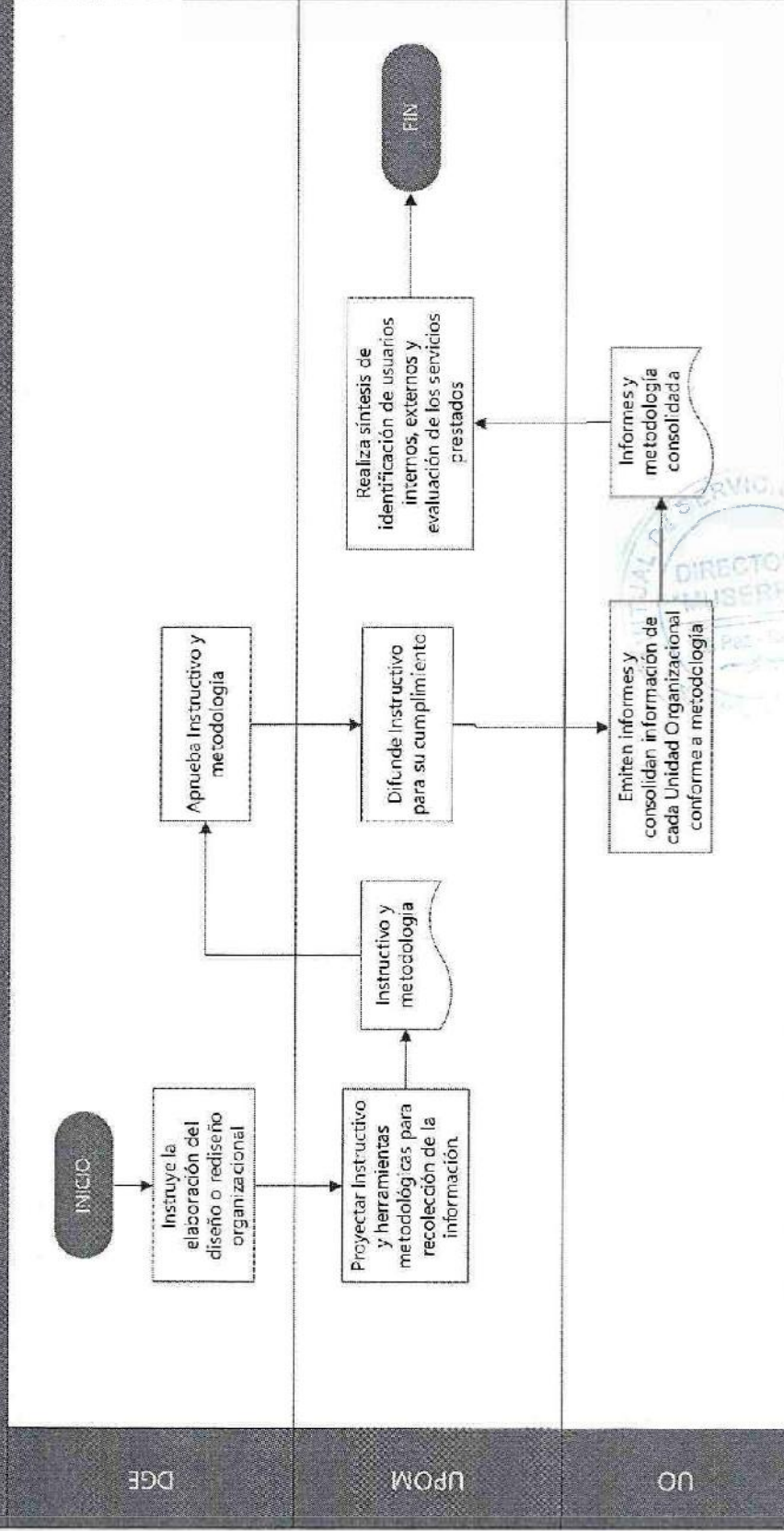


N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
3	Cada Unidad Organizacional, identificara usuarios internos, externos y evaluara los productos y servicios prestados en función al marco legal que establece las competencias y alcance de los mismos.	Evaluar la calidad y cantidad de servicios prestados en función a la demanda de servicios de los usuarios.	Instrumento metodológico de recolección de información llenados por cada por cada Unidad.	Informes e Instrumentos metodológicos de recolección de la información llenados y validados por cada Unidad Organizacional de la MUSERPOL.	5 días	UPOM y unidades Organizacionales
4	Analizar y consolidar información solicitada en el marco de Identificación de los usuarios y evaluación de las necesidades de servicio	Crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función del marco legal que establece las competencias y alcances de las unidades organizacionales	Informes e Instrumentos metodológicos de recolección de la información llenados y validados por cada Unidad Organizacional de la MUSERPOL.	Síntesis de identificación de usuarios internos, externos y evaluación de los servicios prestados	1 día	Unidades organizacionales





Identificación de Usuarios y Evaluación de Productos o Servicios Prestados





### 10.2.2. Diseño o Rediseño de los Procesos, Resultados e Indicadores

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO O INDICADORES	DISEÑO O REDISEÑO DE LOS PROCESOS, RESULTADOS E INDICADORES	CODIGO	SOA-DO-02

#### 2. GENERALIDADES

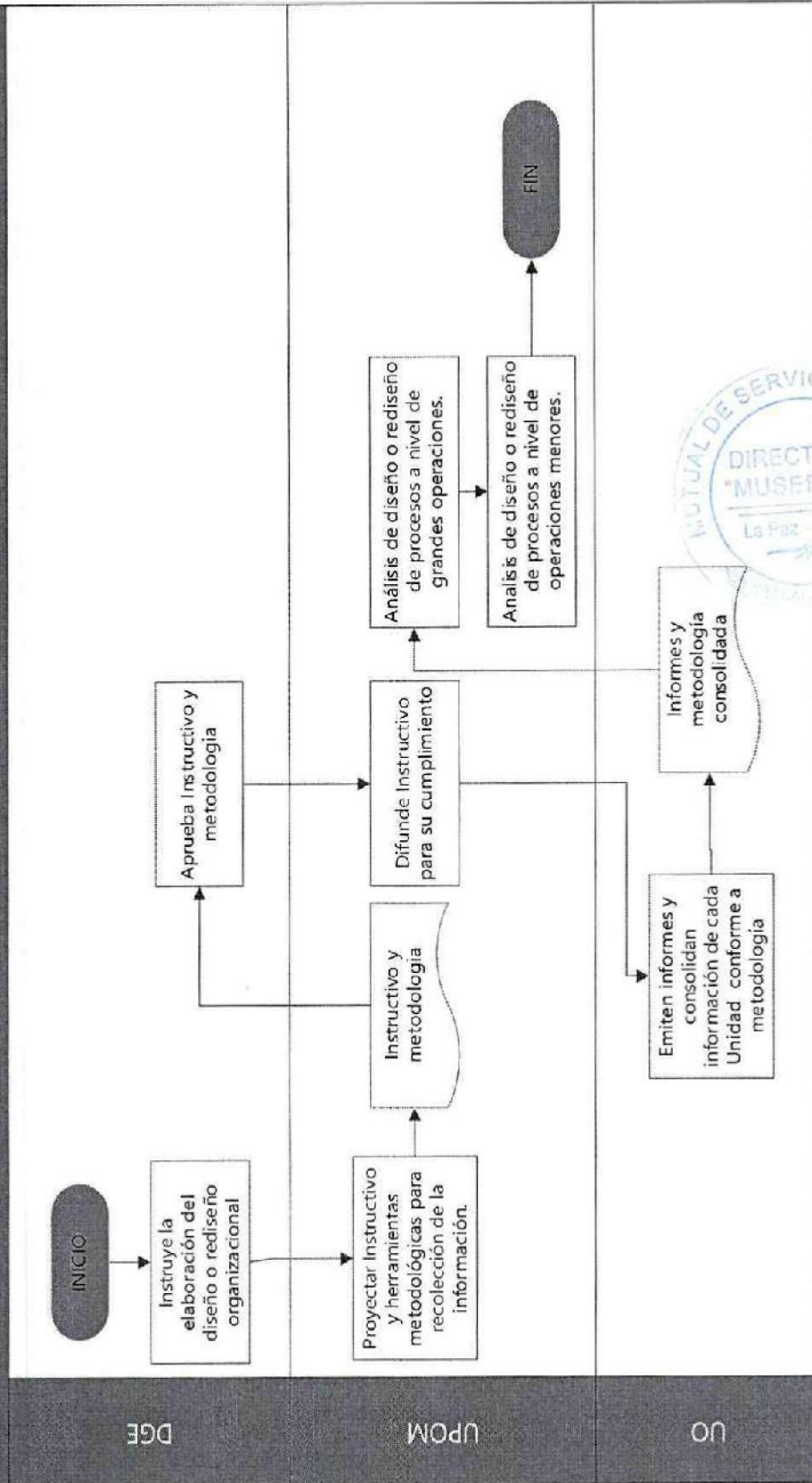
OBJETIVO	Diseñar o rediseñar los procesos, resultados e indicadores que coadyuven el logro de objetivos, bajo criterios de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.		
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS		

#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Proyectar el Diseño o rediseño de procesos, resultados, e indicadores a nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.	Procesos que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia necesarias para el logro de los objetivos y la satisfacción de los usuarios.	Informes e Instrumentos metodológicos de recolección de la información llenados y validados por cada Unidad Organizacional de la MUSERPOL.	Análisis de diseño o rediseño de procesos a nivel de grandes operaciones.	3	UPOM y unidades organizacionales
2	Diseño o rediseño de procedimientos específicos a nivel de operaciones menores de frecuencia rutinaria que hace variable su estandarización.	Procedimiento específico que cumpla con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia que coadyuven al logro de los objetivos y la satisfacción de los usuarios.	Análisis de situación de cada Unidad Organizacional.	Análisis de diseño o rediseño de procesos a nivel de operaciones menores.	3	UPOM y unidades organizacionales



### Diseño o Rediseño de los Procesos, Resultados e Indicadores





### 10.2.3. Identificación de Unidades Organizacionales

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACIÓN DE UNIDADES ORGANIZACIONALES	CODIGO	SOA-DO-03

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Considerando las operaciones, usuarios y servicios se ajustarán las unidades organizacionales por agregadas, desagregadas, por especialidad con competencias claramente identificadas.	TIEMPO	2 días
----------	--	--------	--------

UNIDAD RESPONSABLE DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS

#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Establecer y/o ajustar las distintas Unidades Organizacionales de la MUSERPOL.	Agregar y/o desagregar las unidades organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones tanto horizontal como verticalmente y en sujeción al D. S. 1446 y disposiciones complementarias	Análisis de situación de cada Unidad Organizacional.	Análisis de ajuste de unidades organizacionales por agregadas, desagregadas, por especialidad.	2 días	UPOM





### 10.2.4. Establecimiento de Niveles Jerárquicos de la Institución

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO	ESTABLECIMIENTO DE NIVELES JERÁRQUICOS DE LA INSTITUCIÓN	CODIGO	SOA-DO-04

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Identificar y establecer con claridad los niveles jerárquicos en conformidad a la identificación y conformación de unidades organizacionales; sobre la base al Decreto Supremo N.º 1446	TIEMPO	2 días
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS		

#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Establecer los niveles jerárquicos de la MUSERPOL	Cumplir con las disposiciones legales establecidas respecto a los niveles jerárquicos establecidos en el DS N.º 1446.	Análisis de ajuste de unidades organizacionales por áreas, desagregadas, por especialidad.	Diseño de la estructura jerárquica por niveles jerárquicos.	2 días	UPOM

Las Direcciones Generales podrán tener hasta un máximo de cuatro unidades bajo su dependencia





### 10.2.5. Clasificación de Unidades Organizacionales

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO	CLASIFICACIÓN DE UNIDADES ORGANIZACIONALES	CODIGO	SOA-DO-05

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Asignar la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de los objetivos estratégicos y de gestión, según jerarquía y dependencia, en función a las características de sus operaciones.	TIEMPO	1 día
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS		

#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Clasificar las Unidades Sustantivas	Contribuir directamente al cumplimiento de los objetivos de la institución.	Los documentos de diseño organizacional generados hasta el momento	Unidades Sustantivas clasificadas		UPOM
2	Clasificar las Unidades Administrativas	Contribuir indirectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución y prestar servicios en las Unidades sustantivas para su funcionamiento.	Los documentos de diseño organizacional generados hasta el momento	Unidades Administrativas clasificadas	1 día	UPOM
3	Clasificar las Unidades de asesoramiento	Cumplir con funciones de carácter consultivo y no ejerce autoridad lineal sobre las demás unidades.	Los documentos de diseño organizacional generados hasta el momento	Unidades de Asesoramiento clasificadas		UPOM





**10.2.6. Alcance de Control**

**1. IDENTIFICACION**

PROCESO	DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO	ALCANCE DE CONTROL	CODIGO	SOA-DO-06

**2. GENERALIDADES**

OBJETIVO	Determinar el número de unidades bajo dependencia directa de otra unidad jerárquica superior, considerando el D.S.29894 "Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional" y D.S. 1446, y normas vigentes de naturaleza organizacional.	TIEMPO	2 días
----------	--	--------	--------

UNIDAD RESPONSABLE DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS

**3. DESARROLLO**

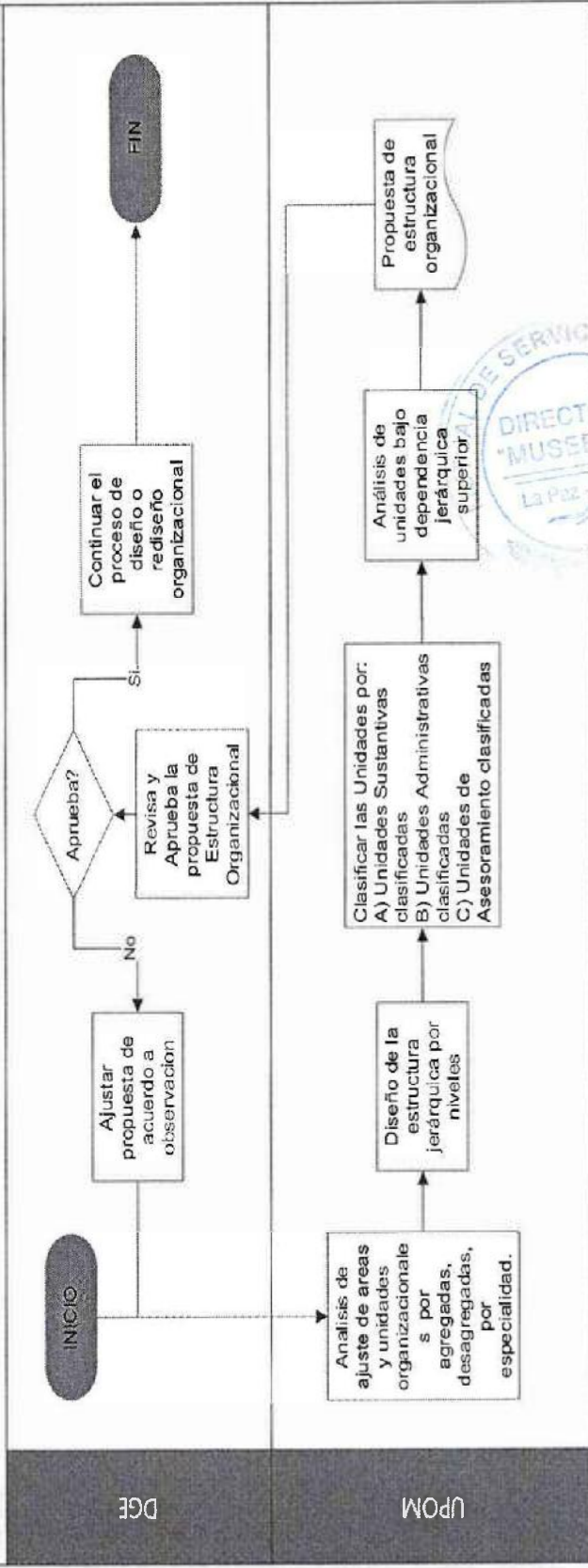
N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Determinar el número de unidades bajo dependencia directa.	Establecer las unidades bajo dependencia directa de una unidad jerárquica superior para su aplicación en el diseño organizacional	D.S. 29894, D.S. 1446 y disposiciones complementarias	Análisis de unidades bajo dependencia jerárquica superior (alcance y Control).	1 día	DGE/UPOM
2	Elabora propuesta de estructura organizacional por direcciones y unidades	Poner a conocimiento y consideración del MAE propuesta de estructura organizacional.	a) Identificación y Conformación de Unidades Organizacionales b) Establecimiento de Niveles Jerárquicos de la Institución c) Clasificación de Unidades Organizacionales d) Alcance de Control	Propuesta de estructura organizacional.		UPOM
3	Revisa y aprueba la propuesta de Estructura Organizacional	Continuar el proceso de diseño o rediseño organizacional	Propuesta de estructura organizacional.	Aprueba Propuesta de estructura organizacional.	1 día	DGE



Nota: Corresponde al Honorable Directorio de la MUSERPOL aprobar la creación de nuevas unidades organizacionales mediante resolución en base a justificación técnica y económica y objetivos definidos.

**Procedimientos:**

- Identificación y Conformación de Unidades Organizacionales
- Establecimiento de Niveles Jerárquicos de la Institución
- Clasificación de Unidades Organizacionales
- Alcance de Control





### 10.2.7. Definición de Canales y Medios de Comunicación

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO	DEFINICIÓN DE CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CODIGO	SOA-DO-07

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Establecer los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja.	TIEMPO	1 día
----------	--	--------	-------

UNIDAD RESPONSABLE DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS

#### 3. DESARROLLO

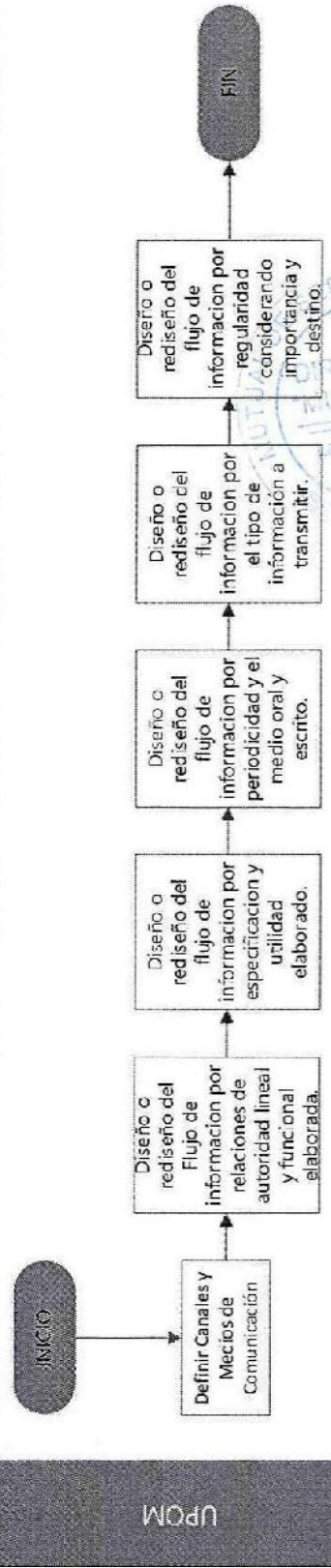
N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Analizar y Realizar el flujo de la información por relaciones de autoridad lineal y funcional reciproco.	Establecer el flujo de la informacion por relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter reciproco	Análisis de los canales y medios de comunicación	Diseño o rediseño del Flujo de información por relaciones de autoridad lineal y funcional elaborada.		
2	Analizar y elaborar el flujo de información por especificación y utilidad	Establecer el flujo de información por especificación y utilidad para los usuarios para la toma de decisiones.	Análisis de los canales y medios de comunicación	Diseño o rediseño del flujo de información por especificación y utilidad elaborado.	1 día	UPOM
3	Analizar y elaborar flujo de la información por periodicidad y el medio oral y escrito	Establecer tiempos y en caso de medio escrito, determinar claramente contenido y forma.	Análisis de los canales y medios de comunicación	Diseño o rediseño del flujo de información por periodicidad y el medio oral y escrito.		





4	Analizar y elaborar flujo de la información por el tipo de información a transmitir	Establecer los tipos de información descendente, ascendente y/o cruzada.	Análisis de los canales y medios de comunicación	Diseño o rediseño del flujo de información por el tipo de información a transmitir.	
5	Analizar y elaborar flujo de información por regularidad considerando importancia y destino.	Establecer el flujo de información por su importancia, destino y tipo de tipo confidencial y rutinaria.	Análisis de los canales y medios de comunicación	Diseño o rediseño del flujo de información por regularidad considerando importancia y destino.	

### Diseño o Rediseño de los Procesos, Resultados e Indicadores



UPOM



### 10.2.8. Conformación de Comité de Coordinación Interna

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO	CONFORMACIÓN DE COMITE DE COORDINACIÓN INTERNA	CODIGO	SOA-DC-08

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Conformar comité de coordinación interna para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre unidades.	TIEMPO	6 días
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS		

#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Sugerir, de acuerdo a análisis realizado la conformación del Comité de Coordinación Interna – CCI (consejos, comités, comisiones o designación de responsables).	<p>Presentar documento propuesta para conformar comité de coordinación interna bajo los siguientes criterios:</p> <p>a. Las funciones específicas que debe desempeñar</p> <p>b. La Unidad Organizacional encargada de la instancia</p> <p>c. El carácter temporal o permanente</p> <p>d. La periodicidad de las sesiones</p> <p>e. Documentación de la evidencia de sus decisiones</p>	<p>Análisis Organizacional y/o Análisis Coyuntural</p>	<p>Informe técnico debidamente justificado para la creación de instancias de coordinación interna y su reglamento de funcionamiento.</p>	2 días	UPOM/UO



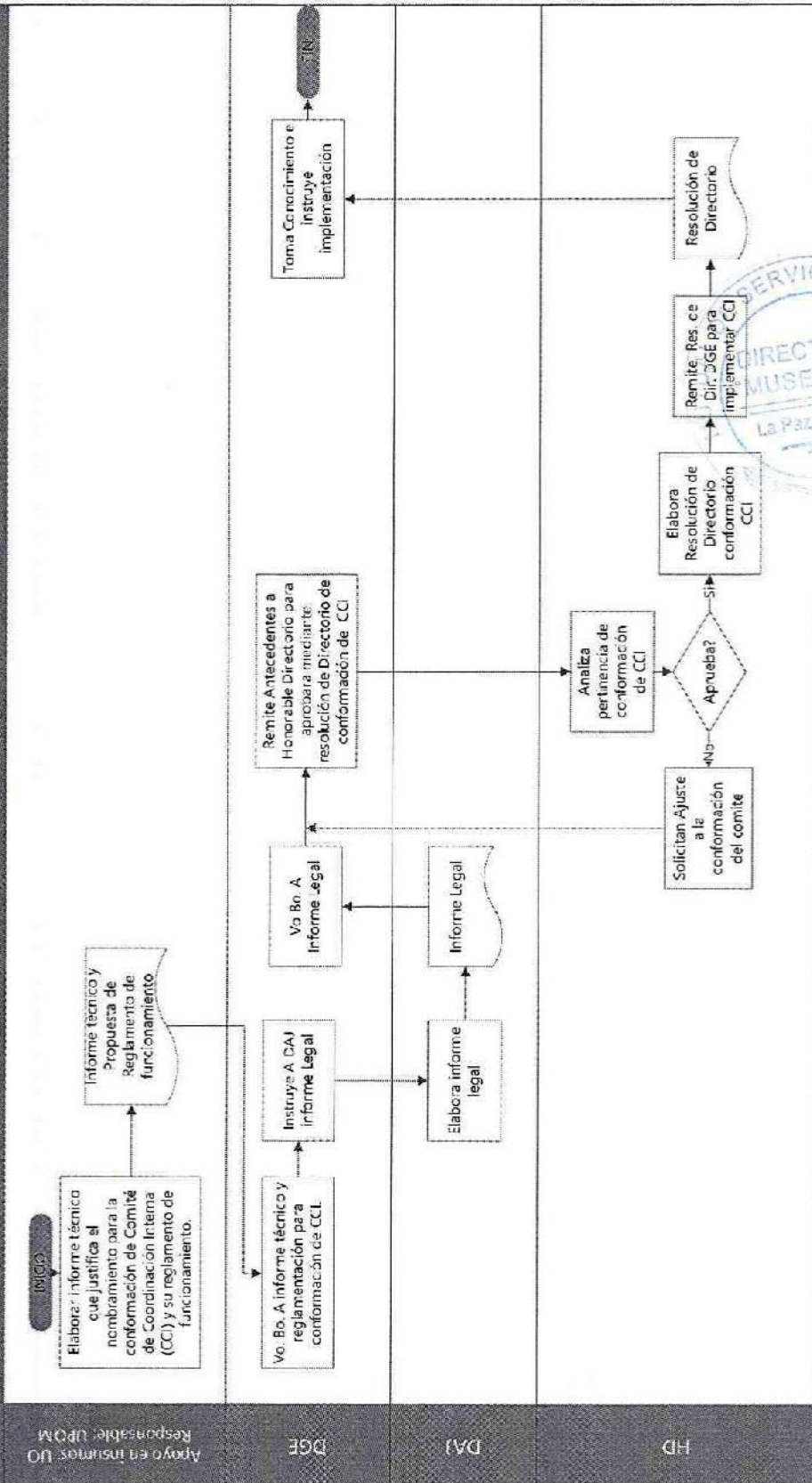


N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
2	Elevar propuesta de conformación del Comité de Coordinación Interna – CCI de Coordinación Interna a la MAE.	Poner a consideración del MAE propuesta de creación de CCI	Informe técnico propuesta y reglamento de funcionamiento.	Visto Bueno de factibilidad de la conformación del Comité de Coordinación Interna – CCI.	1 día	DGE
3	Instruir a la DAJ, análisis e informe legal.	Cumplir con los procedimientos establecidos.	Informe técnico propuesta y reglamento de funcionamiento.	Elaborar y aprobar informe legal.	3 días	DGE y DAJ
4	Remitir informes técnicos, legal con Vo. Po. de la MAE, y reglamento de CCI al Honorable Directorio para su aprobación o rechazo.	Aprobar o rechazar la creación de la instancia de coordinación interna	Informe técnico - legal y propuesta de reglamento para CCI	Aprobar mediante Resolución de Directorio la creación de la instancia de coordinación interna.	s/g Necesidad	HD





Conformación de Comité de Coordinación Interna



Apoyo en Insures UOM  
Responsable UPM

DGE

DAJ

HD





### 10.2.9. Definición y Formalización de Tipos e Instancias de Relación Interinstitucional

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO	DEFINICIÓN Y FORMALIZACIÓN DE TIPOS E INSTANCIAS DE RELACIÓN INTERINSTITUCIONAL	CODIGO	SCA-DO-09

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Determinar los pasos de formalización para establecer la relación interinstitucional.	TIEMPO	4 días
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACIÓN Y METODOS		

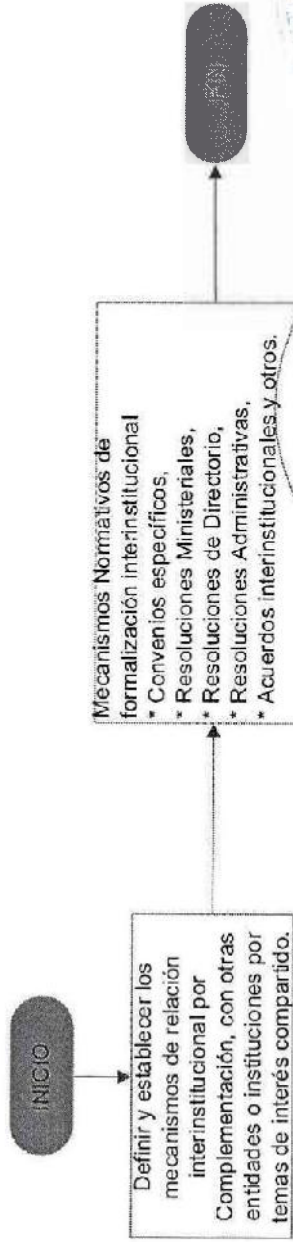
#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Definir y establecer los mecanismos de relación interinstitucional por Complementación, con otras entidades o instituciones	Establecer los mecanismos normativos de relación interinstitucional, con otras instituciones por motivos de tratamiento de temas de interés compartido.	Informes, Resoluciones de Directorio, Resoluciones Administrativas, Acuerdos interinstitucionales, Planes, programas, proyectos sectoriales o de interés compartido	Establecimiento y Determinación de los mecanismos normativos que viabilizan la formalización de las relaciones interinstitucional a través de: a) Convenios específicos, b) Resoluciones Ministeriales, c) Resoluciones de Directorio, d) Resoluciones Administrativas, e) Acuerdos interinstitucionales y otros.	4 días	Unidades organizacionales con relación complementaria con otra institución pública o privada, HD, DGE y UPOM





### Diseño y Formalización de Tipos e Instancias de Relación Interinstitucional



Apoyo: UO  
Responsable: UPOM





### 10.2.10. Formalización y Aprobación de Manuales

#### 1. IDENTIFICACION

PROCESO	DISEÑO ORGANIZADIGNAL	CODIGO	SOA-DO
PROCEDIMIENTO	FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES	CODIGO	SOA-DO-10

#### 2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Gestionar Instrumentos Jurídicos de mayor jerarquía como Resoluciones Supremas y Decretos Supremos según corresponda.	TIEMPO	16 días
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS		

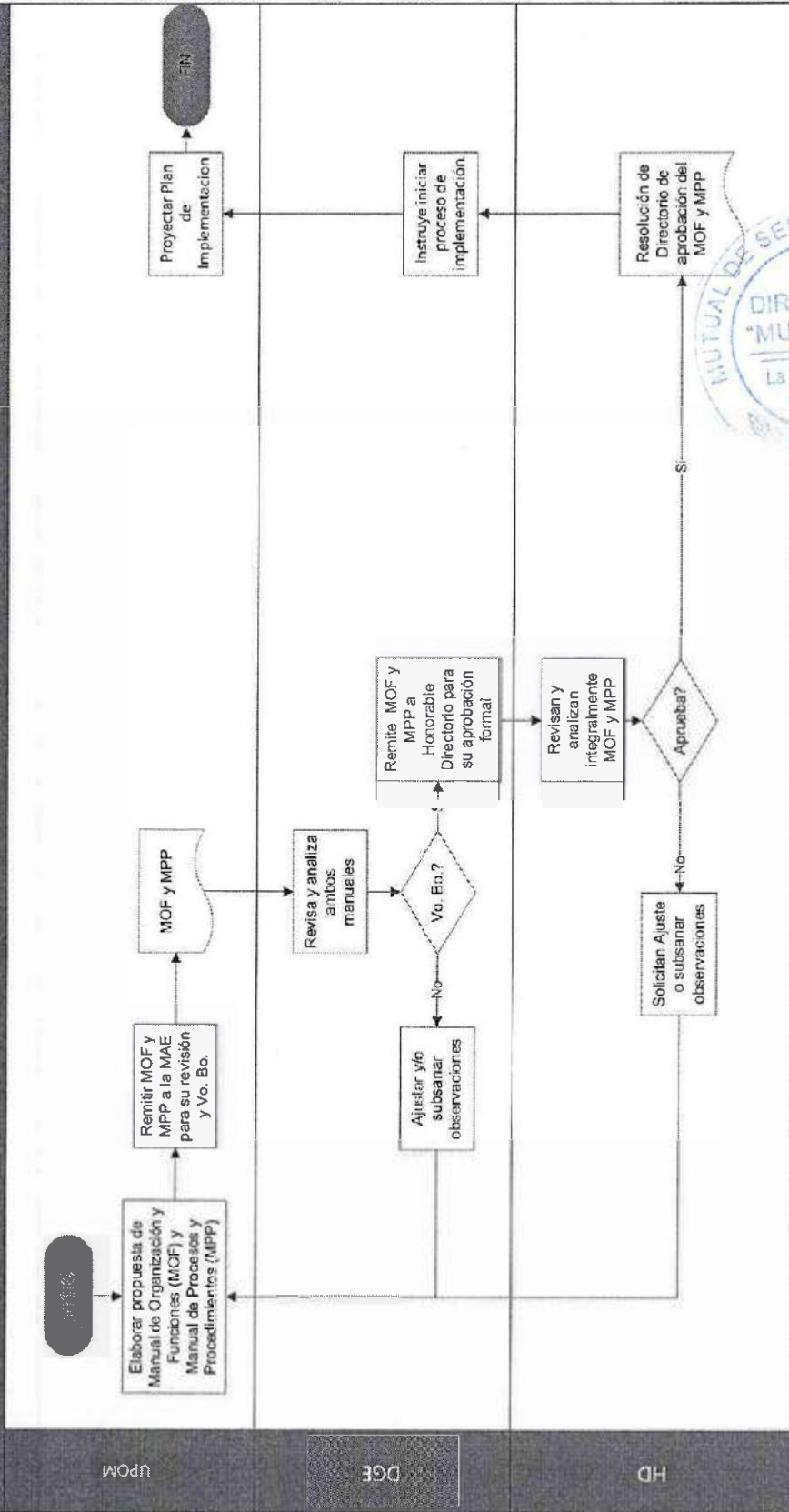
#### 3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Elaborar los documentos: Manual de Organización y Funciones y Manual de Procesos y Procedimientos Y Remitir a la MAE.	Cumplir con lo establecido en las Normas Básicas y el Reglamento Especifico del SOA.	Diseño o rediseño de la estructura organizativa, aprobado	Propuesta de MOF y MPP	10 días	UPOM
2	Remitir p opuesta de MOF y Mpp para revisión y V. B. de la MAE.	Remitir MOF y MPP para revisión y análisis a la MAE para contar con su Vo. Bo.	Propuesta de MOF y MPP	Vo. Bo de la MAE a la Propuesta del MOF y MPP.	3 días	UPOM
3	Remite MOF y MPP con Vo. Bo. de la MAE al Honorable Directorio para su aprobación.	Aprobar mediante Resolución de Directorio MOF y MPP.	Vo Bo de la MAE a la propuesta del MOF y MPP.	Resolución de Directorio aprobando el MOF y MPP.	1 día	DGE
4	Revisan y analizan ambos documentos integralmente.	Aprobar formalmente los documentos presentados	Vo. Bo. de la MAE a la Propuesta del MOF y MPP.	Aprobar mediante Resolución de Directorio el MOF y MPP y remitir a DGE para su implementación.	1 día	HD
5	MAE de una Resolución de Directorio de Aprobación del MOF y MPP e instruye iniciar proceso de implementación.	Cumplir con las normas establecidas	Resolución de Directorio de aprobación del MOF y MPP.	Proyectar Plan de Implementación.	1 día	UPOM





Formalización y Aprobación de Manuales





10.2.11. Implantación del Diseño Organizacional

1. IDENTIFICACION

PROCESO	IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	CODIGO	SOA-ID
PROCEDIMIENTO	Plan de Implantación	CODIGO	SOA-ID-01

2. GENERALIDADES

OBJETIVO	Implantar nueva estructura organizacional de la MUSERPOL, con la finalidad de cumplir con los objetivos definidos en el POA aprobado.	TIEMPO	7 días
----------	---	--------	--------

UNIDAD RESPONSABLE DIRECCION GENERAL EJECUTIVA - UNIDAD DE PLANIFICACION ORGANIZACION Y METODOS

3. DESARROLLO

N.º	TAREA	META	INSUMO	PRODUCTO	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Establecer Objetivos y Estrategias de implantación	Establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada.	Estructura organizacional aprobada	Propuesta de objetivos y estrategias de implantación.	A partir de la aprobación de la nueva estructura	DGE/UPOM y Unidades Organizacionales
2	Elaborar Cronograma	Determinar las fechas y los plazos en que se lleven a cabo las actividades de la implantación.	Estructura orgánica y escala salarial aprobada	Cronograma	2	
3	Definir Recursos	Definir los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para implantar el plan.	Estructura aprobada	Recursos aprobados	1	
4	Establecer responsables de implantación	Establecer responsables de implantación de cada Unidad Organizacional.	Estructura aprobada	Memorándums de designación.	1	
5	Diseñar programas de difusión	Diseñar diferentes programas a fin de internalizar, adiestrar o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir.	Estructura aprobada	Programas de difusión y capacitación aplicados.	2	
6	Seguimiento	Realizar acciones de seguimiento, para realizar ajustes en la estructura que está implantada.	Estructura implantada.			







Estado Plurinacional de Bolivia

**Manual de Procesos y Procedimientos del  
Sistema de Organización Administrativa**



**Revisión y Actualización**

La revisión y actualización del presente manual es responsabilidad de la Unidad de Planificación, Organización y Métodos; previa coordinación con la Dirección General Ejecutiva.

Es recomendable que la Unidad de Planificación, Organización y Métodos, en el marco de sus competencias y atribuciones, evalúe la pertinencia de modificar o actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos de acuerdo a sus necesidades en base a la experiencia acumulada y la dinámica de su aplicación.

