

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO



ELABORACION DEL MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES Y REGLAMENTO INTERNO DEL SEGURO DE SALUD AUTONOMO DE PANDO SESA-PANDO

Proyecto de Grado para optar el grado académico de

Licenciatura en Derecho

Autor: Mehivol Ediza Telleria Vargas

Tutor: Dr.Alex Petter Pardo Paniagua

Cobija – Pando – Bolivia
2019

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

ELABORACION DEL MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES Y REGLAMENTO INTERNO DEL SEGURO DE SALUD AUTONOMO DE PANDO SESA-PANDO

Proyecto de Grado sometido a consideración de la Universidad Amazónica de Pando del Área de Ciencias Jurídicas y Políticas y de la Carrera de Derecho

Requisito para optar al grado de:

Licenciada en Derecho

Por

Univ. Mehibol Ediza Telleria Vargas

Cobija – Pando – Bolivia
2019

Este Proyecto de grado ha sido aceptado por la Univesidad Amanonica de Pando, la
Direccion del Area de Ciencias Juridicas y Politicas y aprobada por el Tribunal

Firmantes:

.....
Dr. Aríz Humerez Alvez
Director del Área de Ciencias Jurídicas y Políticas

.....
Dr. Esnider Velarde Monasterio
TRIBUNAL

.....
Dra. Nazira Isabel Flores Choque
TRIBUNAL

.....
Dra. Milena Hurtado Apinaye
TRIBUNAL

.....
Dr. Alex Petter Pardo Paniagua
Tutor

.....
Est. Mehibol Ediza Telleria Vargas
Postulante

DEDICATORIA

Quiero Dedicar este estudio a todas las personas que me colaboraron, a mi Tutor Dr.Alex Petter Pardo Paniagua, a mis compañeros de estudio en la Uniuersidad y al Dr. Ariz Humerez Alvez Director de nuestra prestigiosa Area , el cual siempre me presto ayuda y colaboracion.

AGRADECIMIENTO

Por medio de este estudio quiero agradecer a Dios, a mi madre, a mis hijos y al Lic. Oscar José Alba Seito, por la comprensión y el apoyo dado en lo largo de mi carrera.

RESUMEN

En el presente Proyecto de Grado desarrollaremos la elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno herramientas jurídicas que permitirán el adelanto institucional a través de la identificación de las funciones y obligaciones que tienen que cumplir los trabajadores del SESA - PANDO.

La realización del manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud Pando SESA – PANDO ayuda a preparar a la Unidad a desarrollar sus responsabilidades y las funciones de los empleados en la implementación del sistema de atención de emergencias de 24 horas. El objetivo primordial de estas herramientas jurídicas es describir con claridad todas las actividades y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización.

ABSTRACT

In the present Project of Degree we will develop the elaboration of the Manual of Positions and Functions and the Internal Regulation legal tools that will allow the institutional advance through the identification of the functions and obligations that have to fulfill the workers of the SESA - PANDO.

The completion of the Manual of Positions and Functions and the Internal Regulation of the Health Insurance SESA - PANDO helps to prepare the Unit to develop its responsibilities and the functions of the employees in the implementation of the 24-hour emergency attention system. The primary objective of these legal tools is to clearly describe all activities and distribute responsibilities in each of the positions of the organization.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
1. ANTECEDENTES.....	2
2. Planteamiento del problema	3
2.1.Descripción de la Situación Problemática.....	3
2.2.Delimitación del Problema	4
3. OBJETIVO	5
3.1.Objetivo General	5
3.2.Objetivos específicos.....	5
4. JUSTIFICACIÓN	6
5. Metodología	7
5.1.Tipo de Investigación.....	8
5.2.Método	8
5.2.1. Metodo Logico Inductivo.....	8
5.2.2. Método Delphi.....	9
5.3.Técnicas de investigación.....	9
5.3.1. Revisión y análisis documental.....	9
5.3.2. Entrevista.....	10
5.3.3. Encuesta.....	10
5.4. Instrumentos de Investigación.....	10
5.4.1. Ficha Bibliográfica.....	10
5.4.2. Guía de entrevista.....	10
5.4.3. Cuestionario de encuesta.....	10

6. Tamaño de proyecto	11
6.1.Población Beneficiaria.....	11
6.2.Población y Muestra.....	11
6.2.1. Población.....	11
6.2.1. Muestra.....	11
7. Delimitación	12

CAPITULO I MARCO REFERENCIAL

1.1.Marco Teórico	13
1.1.1. Objetivos del manual de funciones.....	15
1.1.2. Características del manual de funciones.....	16
1.1.3. Importancia del manual de funciones.....	16
1.1.4. Reglamento interno de trabajo.....	17
1.1.5. Objetivos del reglamento interno.....	18
1.1.6. Elementos mínimos que debe de contener el reglamento interno.....	18
1.2.Marco Histórico	19
1.3.Marco Contextual	20
1.4.Marco Conceptual	21
1.5.Marco Legal	23
1.5.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.....	23
1.5.2. Estatuto Autonómico de Pando.....	24
1.5.3. Ley 031 Marco de Autonomía y Descentralización.....	25
1.5.4. Ley del Seguro de Salud Autónomo Pando N° 029/2016.....	25
1.5.5. Ley de Administración y Control Gubernamental N° 1178.....	26
1.4.5.1.D.23318-A.....	28

1.4.5.2. Decreto Supremo N° 26115.....	28
1.4.5.3. Decreto Supremo 23934.....	29
1.5.6. Ley 2341 de Procedimiento Administrativo.....	30
1.5.7. Ley N° 004 Lucha contra la corrupción.....	30
1.5.8. Ley N° 475 de Prestaciones de Servicios de Salud.....	31
1.5.8.1. Decreto Supremo N° 1984.....	31

CAPITULO II DIAGNÓSTICO

2.1. Identificación de la Institución.....	33
2.1.1. Características de la Institución	33
2.1.2. Nombre de la Institución.....	35
2.1.3. Dirección de la Institución.....	35
2.2. Importancia Social de la Institución.....	35
2.3. Misión.....	35
2.4. Visión.....	36
2.5. Justificación.....	36
2.6. Diagnostico Analítico.....	37
2.6.1. Método Delphi.....	38
2.6.1.1. Fase N°1 Definición del Tema de Investigación.....	38
2.6.1.2. Fase N° 2 Elaboración y Aplicación de las Guías de Entrevistas y Encuestas.....	39
2.6.1.3. Fase N° 3 Análisis Estadístico y Diagnostico de Resultados.....	41
2.6.1.4. Fase N° 4 Análisis de Resultados.....	51
2.6.2. Identificación del Problema.....	54
2.6.3. Análisis de consistencia.....	54

2.6.4. Identificación de Soluciones.....	55
------------------------------------------	----

CAPITULO III PROPUESTA

3.1. Señalamiento al Problema a intervenir.....	56
3.2. Propuesta	57
3.3. Objetivo de la Propuesta.....	58
3.3.1. Fin de la Propuesta.....	58
3.3.2. Objetivos Específicos.....	58
3.3.3. Metas.....	59
3.3.4. Indicadores.....	59
3.4. Tamaño de la Propuesta.....	59
3.4.1. Variables determinantes de la propuesta.....	59
3.4.1.1. El Tamaño de la Población Beneficiaria.....	62
3.4.1.2. Las condiciones internas y externas que está expuesta.....	62
3.4.1.3. Localización.....	62
3.5. Ingeniería de la Propuesta.....	62
3.5.1. Idea del Proyecto.....	63
3.5.2. Marco Lógico.....	63
3.5.3. Ejecución.....	69
3.5.4. Evaluación.....	71
3.5.5. Presupuesto.....	71
3.5.5.1. Financiamiento de la Propuesta.....	71
3.5.5.2. Entidad promotora.....	72
3.5.5.3. Entidad Ejecutora.....	72
3.5.5.4. Entidad Operadora.....	72

CAPITULO IV LOS RESULTADOS Y ALCANCES

4.1. Resultados y alcance	73
4.1.1. Manual de Cargos y Funciones del SESA-PANDO.....	74
4.1.2. Reglamento Interno SESA-PANDO.....	115

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	134
5.2. Recomendaciones.....	135
Bibliografía	136
Anexos	139

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Método de diagnóstico Delphi.....	38
Tabla N° 2. Entrevista Funcionarios SESA - Pando Pregunta N° 1.....	41
Tabla N° 3. Entrevista Funcionarios SESA – Pando Pregunta N° 2.....	42
Tabla N° 4. Entrevista Funcionarios SESA - Pando Pregunta N° 3.....	44
Tabla N° 5. Entrevista Funcionarios SESA - Pando Pregunta N° 4.....	46
Tabla N° 6. Encuesta Afiliados SESA - Pando Pregunta N° 1.....	47
Tabla N° 7. Encuesta Afiliados SESA - Pando Pregunta N° 2.....	48
Tabla N° 8. Encuesta Afiliados SESA - Pando Pregunta N° 3.....	49
Tabla N° 9. Encuesta Afiliados SESA - Pando Pregunta N° 4.....	50
Tabla N° 10 Análisis de vulnerabilidades.....	53
Tabla N° 11 Propuesta Manual de Funciones SESA – Pando.....	57
Tabla N° 12 Propuesta Reglamento Interno SESA – Pando.....	58
Tabla N° 13 Variables determinantes de la propuesta.....	60
Tabla N° 14. Operacionalización de variables.....	61
Tabla N° 15. Arbol de problemas.....	63
Tabla N° 16. Estructura Marco Lógico.....	64
Tabla N° 17. Cronograma.....	70

Tabla N° 18. Presupuesto.....71

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Pregunta N°1 Encuestas afiliados SESA - Pando.....	47
Figura N° 2 Pregunta N°2 Encuestas afiliados SESA – Pando.....	48
Figura N° 3. Pregunta N°2 Encuestas afiliados SESA - Pando	49
Figura N° 4. Pregunta N°2 Encuestas afiliados SESA - Pando	50

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Ley Departamental 29/2014.....	140
Anexo 2 Guia entrevista y Cuestionario Encuestas.....	147
Anexo 3 Registro fotográfico.....	150
Fotografía N° 1.....	151
Fotografía N° 2.....	152
Fotografía N° 3.....	153
Fotografía N° 4.....	154
Fotografía N° 5.....	155
Fotografía N° 6.....	156
Fotografía N° 7.....	157
Fotografía N° 8.....	158

INTRODUCCIÓN

En un ambiente cambiante, donde la innovación para el mejoramiento de procesos y procedimientos es prioridad para las organizaciones que desean cumplir con la normativa vigente de nuestro país, es obligación de los funcionarios a los cuales se ha delegado responsabilidades dar un marco estable y comprensible dentro del cual puedan trabajar juntos todos los funcionarios de la institución para alcanzar las metas propuestas, es en este sentido que se desarrolló el presente Proyecto de Grado para optar a la licenciatura de la Carrera de Derecho de la Universidad Amazónica de Pando el cual cuenta con una parte introductoria en la cual se desarrolló los antecedentes, el planteamiento del problema, los objetivos tanto general como específicos, la justificación, metodología utilizada en la investigación, el tamaño del proyecto definiendo la población beneficiaria y la población muestra de estudio, concluyendo con la delimitación del mismo.

El Capítulo I Marco Referencial, está estructurado por el Marco Teórico, Marco Histórico Marco Contextual, Marco Conceptual y Marco Legal los cuales conforman el cuerpo de la investigación. El Capítulo II Diagnostico, cuenta con la identificación de la institución, importancia de la institución, determina su misión y visión, justificación del proyecto de grado y desarrolla el diagnostico analítico.

El Capítulo III Propuesta, señala el problema a investigar, presenta la propuesta del proyecto, determina los objetivos del proyecto, delimita el tamaño de la propuesta y desarrolla la ingeniería de la propuesta. El Capítulo IV Los resultados y sus alcances, en el presente proyecto de grado se elaboraron el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro Autónomo Departamento de Pando SESA-Pando.

Se dan las conclusiones y respectivas recomendaciones acorde al objetivo general y específicos del proyecto de grado.

1. Antecedentes

En el presente Proyecto de Grado se desarrolló la elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno herramientas jurídicas que permitirán el adelanto institucional a través de la identificación de las funciones y obligaciones que tienen que cumplir los trabajadores del **SESA - PANDO**. A través de los instrumentos de investigación se identificó que uno de los mayores problemas es la falta de definición de las funciones en especial en la atención de emergencia, lo que ha ocasionado reclamos en los beneficiarios del seguro, revisada la documentación con la que cuenta la unidad del **SESA - PANDO** se verificó que estas personas están sometidas a las escalas y orden funcional de los trabajadores de la Gobernación, desdiciendo la propia ley de creación, puesto que a pesar de ser una Unidad Dependiente de la Secretaria de Desarrollo Humano y Social del Departamento de Pando, en su norma de creación se da la potestad de contar con su propia organización la cual debe de estructurarse contando con una Administración, Área Financiera, Área Técnica y Área de Fortalecimiento, con la peculiaridad que dan servicios de salud, lo cual los diferencia de todos los otros funcionarios y se debe de recurrir a las disposiciones legales para el sector de salud de nuestro país (Ley 475).

En la encuesta hecha a los beneficiarios podemos ver que el 70% de los encuestados se quejaron que el **SESA – PANDO** por no cuenta con atención de 24 horas como todos los demás seguros de la red de salud del estado y que tienen que esperar al otro día para poder ser incluidos como beneficiarios en la prestación de servicios que da el Hospital Roberto Galindo Terán, nosocomio estatal el cual es el único de atención en segundo nivel en el Departamento.

El problema que fue detectado se agrava cuando la persona no cuenta con recursos para poder cubrir los gastos de internación por emergencia, consultados los funcionarios sobre el

reclamo hecho, ellos asumen la deficiencia y explican que no cuentan con un manual de cargos y funciones, ni un reglamento interno determinado para definir la atención de 24 horas, como se lo hace en todos los seguros. Definido el problema nos abocaremos a dar solución al mismo.

La Ley 475 de prestaciones de servicios de salud integral del estado plurinacional de Bolivia en su Art. 2 inc. 5. el cual a pie dice lo siguiente:

Oportunidad: Los servicios de salud se brindan en el momento y circunstancias que la persona, familia y comunidad los necesiten, obteniendo el máximo beneficio sin postergaciones que pudiesen generar perjuicios, complicaciones o daños.” (LEY 475 DE PRESTACIONES DE SERVICIOS MEDICOS, 2013)

2. Planteamiento del Problema

¿La elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del **SESA-PANDO** será la solución para que los funcionarios presten el servicio de atención de emergencia las 24 horas al día?

2.1. Descripción de la Problemática

A pesar de tener un orden jerárquico y denominación de los cargos del Seguro de Salud de Pando (**SESA – PANDO**), la declaración de funciones está dada en forma verbal y no clara en lo que se refiere a la atención de emergencias la cual debe tener un horario de 24 horas que debe tener un seguro de salud, mucho más cuando se trata de coberturas de emergencia como las que cubre el **SESA – PANDO**.

Para poder comprender de mejor manera la magnitud que tiene el problema se describió las coberturas del seguro:

- Choque hipovolémico
- Apendicitis Aguda

- Colecistitis aguda
- Peritonitis aguda
- Mordedura de serpiente
- Diabetes mellitus tipo II

De acuerdo a lo expuesto se evidencio que los cuadros médicos son de extremo cuidado los cuales en su mayoría deben ser atendidos por emergencia del Hospital Roberto Galindo Terán de la ciudad de Cobija y la internación de estos pacientes deben hacerse con el visto bueno del **SESA – PANDO**.

La Falta de las herramientas jurídicas que definen funciones y obligaciones causan problemas en el desarrollo de las actividades cotidianas de una institución, en el caso específico en el Seguro Departamental de Salud de Pando no se tiene delimitadas las funciones impresas en un Manual y / o documento que tenga la fuerza jurídica necesaria para el cumplimiento de las obligaciones y funciones y recordaremos que lo que no está escrito en la normativa provoca vacíos jurídicos que acarrear Responsabilidad Administrativa, Civil, Penal y Ejecutiva de acuerdo a lo descrito en la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales.

Al contar con un Seguro de Salud en el Departamento de Pando, eficaz y eficiente la población beneficiaria tendrá la seguridad de poder solucionar su problema de salud cumpliendo con el principio constitucional de igualdad de oportunidades para vivir bien.

2.2. Delimitación del Problema

Delimitación Espacial. El presente trabajo investigativo se delimito en el ciudad de Cobija con proyección para el departamento de Pando.

Delimitación Temporal. El presente trabajo investigativo abarca desde el 14 de Noviembre del 2014 fecha de la promulgación de la Ley Departamental 029/2014 de creación del Seguro Departamental de Salud de Pando hasta el 31 de diciembre de 2018.

Delimitación Temática. El presente trabajo investigativo se delimita a la elaboración del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del Seguro de Salud de Pando (**SESA- PANDO**).

3. Objetivos de la Investigación

3.1. Objetivo General

Elaborar el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del SESA- PANDO para la implementación del servicio de atención de emergencia las 24 horas del día, en beneficio de los asegurados.

3.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual de los cargos y funciones del Seguro de Salud Autónomo de Pando.
- Realizar el análisis de los cargos del Seguro de Salud Autónomo de Pando teniendo en cuenta el análisis de funciones y el análisis de la jerarquía que tienen de acuerdo a su dependencia funcional.
- Analizar la normativa utilizada en la Ley 029/2014 de creación del **SESA – PANDO** complementando con la normativa administrativa para la construcción de los instrumentos jurídicos del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo de Pando (**SESA - PANDO**), para la implementación del sistema de emergencia de 24 horas.

4. Justificación

La realización del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud **SESA – PANDO** ayuda a preparar a unificar y a desarrollar sus responsabilidades y las funciones de los empleados en la implementación del sistema de atención de emergencias de 24 horas. El objetivo primordial de estas herramientas jurídicas es describir con claridad todas las actividades y distribuir las responsabilidades a cada uno de los cargos en la organización de la institución.

De esta manera, se ayuda, a evitar funciones y responsabilidades compartidas que no solo exceden en pérdidas de tiempo sino también en la solución de responsabilidades entre los funcionarios de la Unidad, o peor aun dejando algunas responsabilidades en una sola persona. Aunque el Manual de funciones es bastante conocido, es evidente que por sí solo no tiene una aplicación práctica es necesario concordar con el Reglamento Interno, el cual contiene una serie de elementos fundamentales en lo que se refiere a la sanción del incumplimiento de las obligaciones que hacen de su implementación un proceso exitoso.

En conclusión esta tarea sirve a la institución para conocer mejor el funcionamiento interno, en lo que respecta, a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puestos responsables de su ejecución, permite auxiliar la inducción del puesto a la formación y la capacitación de los funcionarios ya que se describen en forma detallada las actividades de cada puesto, es importante también para el cumplimiento del Sistema de Administración de Personal de acuerdo a las normas básicas que se describen en él, en cumplimiento de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental y la Ley 475 de Prestación de Servicios de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia.

La Elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno serán las herramientas jurídicas por las que se establecerá la atención de emergencia de 24 horas

diarias en el Seguro de Salud de Pando **SESA – PANDO**, describiendo en el Manual la obligación de ciertos funcionarios a cumplir turnos de 24 horas para atender los casos de emergencias; y al mismo tiempo en el Reglamento Interno diferenciar los horarios de ingreso y salida de estos funcionarios reduciéndolos a seis horas de trabajo darías las cuales compensan las horas de trabajo ocupadas en la atención continua en emergencias una vez por semana, de esta manera se solucionara el problema planteado en el Proyecto de Grado, el horario que se determina para estos funcionarios que ya está determinado en la Normativa del área de Salud de nuestro Estado.

Estos instrumentos jurídicos los cuales tienen jerarquía legal llevan a uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; para determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores, como también aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Además, se convierten en la piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como la evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros. (LOPEZ, 2008)

5. Metodología

La metodología constituye la medula del plan: se refiere a la descripción de las unidades de análisis de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis.

Para desarrollar las etapas que se proponen de manera formal al concepto de lo que significa metodología señalando que representa un conjunto de reglas y procedimientos a seguir para expresar, hacer algo en forma ordenada, el tipo metodológico que se utilizó en el presente proyecto de grado es analítico, con enfoque cualitativo, porque estudiamos las partes que conforman un todo, estableciendo sus relaciones de causa, naturaleza y efecto, yendo de lo concreto a lo abstracto, lo

cual permitió determinar la normativa que debemos utilizar para desarrollar las herramientas jurídicas que necesita el Seguro de Salud Departamental de Pando (**SESA – PANDO**) para dar solución al problema identificado.

5.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado ha sido el descriptivo, narrando las características y propiedades del objeto de estudio, sin emplear juicios de valor y en procura de altos niveles de objetividad, lo cual permitió el desarrollo de la investigación dando una propuesta objetiva para la solución del problema planteado.

5.2. Métodos

El método lógico inductivo es un método científico que elabora conclusiones generales a partir de enunciados observaciones particulares y parte de lo particular a lo general, se utilizó también el método de análisis Delphi permitiendo desarrollar el diagnóstico de la investigación;

5.2.1. Metodo Logico Inductivo

El método lógico inductivo es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular, por esta razón tomamos como base legal primaria la Ley 029 del año 2016 que crea, el Seguro de Salud de Pando como antecedente normativo, que permitió la identificación organizacional que debe tener la Unidad Estatal Prestadora de Servicios de Salud, inmediatamente se analizó la Ley 475 de Prestación de Servicios de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia que dio el marco legal para la solución de la falta de horario de emergencia de 24 horas, sistema que se implementara a partir de la elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del **SESA – PANDO**, seguidamente se desarrolló la revisión y el análisis normativo de la Constitución Política del Estado la cual determino la salud como

un derecho de primer nivel para todos los bolivianos en esta revisión y análisis documental se determinó las normas administrativas para la elaboración del manual y respectivo reglamento interno, los cuales están determinados en la Ley de Administración y Control Gubernamental y sus respectivos Decretos Supremos reglamentarios.

5.2.2. Método Delphi

El método Delphi se engloba dentro de los métodos utilizados en la investigación cualitativa por su capacidad de prospectiva, que estudian el futuro, en lo que se refiere a la evolución de los factores del entorno tecno-socio-económico y sus interacciones. Método el cual permitió desarrollar la prospectiva organizacional del **SESA-PANDO**, de acuerdo al respectivo análisis y diagnóstico el cual a través de la entrevista realizada a las autoridades del área y a los funcionarios del **SESA – PANDO** se aplicaron en el desarrollo del método dando como resultado la inexistencia de los instrumentos jurídicos como son el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno los cuales llegan a ser la solución para poder implementar el Servicio de Emergencias de 24 horas, al mismo tiempo a través de las encuestas de la muestra poblacional utilizadas en el método Delphi se confirmó la falta del sistema de emergencia, aplicados en el diagnóstico de la presente investigación.

5.3. Técnicas de investigación

Las técnicas utilizadas en la investigación son la revisión y análisis documental, la entrevista y la encuesta, instrumentos con las cuales permitió recoger la información necesaria para el desarrollo del proyecto:

5.3.1. Revisión y Análisis documental

La revisión y el Análisis Documental en el presente Proyecto de Grado permitieron el desarrollo del marco teórico de acuerdo a las teorías de los estudios analizados en el enfoque cualitativo.

5.3.2. Entrevista

La entrevista se realizó a los funcionarios del Seguro de Salud (**SESA – PANDO**) y sus respectivas autoridades a través de la guía estructurada, instrumento el cual se aplicó para el desarrollo del diagnóstico de la investigación siguiendo la estructura del método Delphi.

5.3.3. Encuesta

Se realizó la encuesta con la guía estructurada a cincuenta personas beneficiarias del Seguro de Salud de Pando las cuales permitieron detallar el planteamiento del problema del Proyecto de Grado, resultados del instrumento fueron utilizados en el diagnóstico de la investigación aplicadas en la estructura del método Delphi, resultados los cuales determinaron la inexistencia de personal de atención de emergencia de 24 horas en el **SESA - PANDO**.

5.4. Instrumentos de investigación

5.4.1. Ficha bibliográfica

La ficha bibliográfica permitió organizar en forma estructurada y alfabética la información recolectada y analizada para el estudio.

5.4.2. Guía de entrevista

La guía de entrevista que se utilizó fue estructurada para poder obtener la información necesaria de los funcionarios del **SESA – PANDO**, para verificar si cuentan con herramientas jurídicas las cuales delimiten sus funciones y la existencia del sistema de atención de emergencia por 24 horas el cual está incorporado en estas herramientas.

5.4.3. Cuestionario

El cuestionario de la encuesta fue estructurado con respuestas cerradas para poder obtener datos estadísticos los cuales son la base del análisis de la investigación. Como se expresa en la técnica de encuesta este instrumento recolectó la información que fue procesada determinando la

calidad del servicio y la inexistencia de la atención de 24 horas del **SESA – PANDO**, aplicada en el diagnóstico de investigación a través del método Delphi el cual tiene como resultado del diagnóstico lo expresado en el planteamiento del problema y la solución para la propuesta del proyecto de grado.

6. Tamaño del proyecto

El proyecto de grado tiene el espíritu de proponer el Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno para el Seguro de Salud de Pando, Unidad Estatal la cual no cuenta con estas herramientas y eso provoca el problema de no contar con personal de atención de emergencia de 24 horas como los demás seguros de prestación de servicios médicos.

6.1. Población Beneficiaria

La población beneficiaria son todos los asegurados del Seguro de Salud de Pando (**SESA – PANDO**).

6.2. Población y Muestra

6.2.1. Población

La población definida como beneficiarios directos del proyecto es finita por ser reducida y estar dirigida a los ocho funcionarios del Seguro Autónomo de Salud de Pando (**SESA – PANDO**) y se define la población indirecta a los asegurados.

6.2.1. Muestra

El tipo de muestra es cualitativo y muestreo de conveniencia con nicho poblacional reducido por no contar con la población beneficiaria indirecta a disposición constante sino esporádica por lo cual se define tomar la muestra cualitativa a cincuenta beneficiarios encuestados para definir la satisfacción del servicio y comprobación del problema planteado, puesto que el servicio médico que proporciona el **SESA – PANDO** es en casos extremos de salud del asegurado y lo que se busca es contar con buenos informantes los

cuales ayuden a cimentar con su información el planteamiento del problema para dar la solución necesaria.

7. Delimitación

La localización del Proyecto de Grado es el seguro de Salud de Pando (**SESA – PANDO**) y se delimita en la elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento interno de esta entidad.

- La Oficina Central se encuentra ubicada en la Av. Emilio Fernández Molina S/N.
- La oficina de atención en el Hospital Roberto Galindo Terán se encuentra ubicada en la Calle Manuripi S/N.

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL

El presente capítulo se desarrolló los sustentos teórico, conceptual, situacional y legal para la elaboración del manual y reglamento interno del Seguro de Salud Autónomo Pando **SESA-PANDO**.

1.1.Marco Teórico

Las organizaciones que se encuentran en un campo donde constantemente sufren modificaciones o requieren hacer cambios en su estructura para lograr el máximo aprovechamiento de los recursos sin incurrir en grandes gastos, logrando permanecer vigentes a la exigencia de los diferentes escenarios que se presentan, debe de contar con un documento base como el manual de cargos y funciones, donde el recurso humano juega un papel fundamental, teniendo en cuenta que son los directamente responsables del buen funcionamiento y progreso de la institución. Sin embargo, muchas veces se cometen errores en la distribución de funciones, actividades y/o responsabilidades asignadas al personal, generando duplicidad de funciones y en muchos casos omisión de estas. (Amaya, 2004)

El control interno dentro de la institución nos permite verificar, identificar y determinar que procesos y procedimientos se están ejecutando correctamente y cuales requieren cambios que logren mejorar las actividades desarrolladas y cumplir con el objeto social de forma efectiva y eficiente.

El Control Interno de acuerdo al Art. 13 de la Ley 1178 nos dice: “El Control Gubernamental tendrá por objetivo mejorar la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos y en las operaciones del Estado; la confiabilidad de la información que se genere sobre los mismos; los procedimientos para que toda autoridad y ejecutivo rinda

cuenta oportuna de los resultados de su gestión; y la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo inadecuado de los recursos del Estado”. (Ley de Administracion y Control Gubernamental, 1990)

En las herramientas jurídicas como el Manual de Funciones define la competencia profesional siendo un prerequisite para las incorporaciones del personal lo cual permite que se evalúe oportunamente y perfeccione mediante el entrenamiento y la capacitación específica. Dicha capacitación debe considerar los objetivos asignados a cada funcionario y el resultado de la evaluación periódica de su desempeño. Los riesgos que se relacionan con este factor son los siguientes:

- Incorporación de servidores públicos cuya competencia profesional no sea consistente con el perfil requerido.
- Promoción de servidores públicos sin las aptitudes y capacidades necesarias para las funciones a desempeñar. (Ley de Administracion y Control Gubernamental, 1990)

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la institución y en atención a las metas u objetivos previstos, los cuales se definen en las normas internas de la institución como son los manuales de funciones y los reglamentos internos de personal.” (Jimenez, 2014)

Atendiendo a las metas u objetivos previstos se deben definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de errores en el curso de las operaciones.

Ahora bien, un Manual de Funciones es un documento que se prepara en una empresa o institución con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización, de esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios, o peor aún de una misma sección o persona, aunque el manual de funciones es bastante conocido, es evidente que por sí solo no tiene una aplicación práctica en una empresa sino se combina con una serie de elementos fundamentales que hacen de su implementación un proceso exitoso, el acompañamiento del Reglamento Interno evita el desconocimiento de las sanciones que se deben de imponer al incumplimiento de deberes y normas internas impuestas por la empresa o institución. (Amaya, 2004)

1.1.1. Objetivos del manual de funciones

El objetivo primordial del Manual de Funciones es describir con claridad todas las actividades de una empresa o institución y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. Entre otros objetivos están:

- Facilitar el proceso de reclutamiento, selección, inducción, adiestramiento y capacitación de los funcionarios ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos de la ejecución de trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.

- Dar a conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los cargos responsables de su ejecución.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores
- Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

1.1.2. Características del manual de funciones

- Como podemos ver, estos manuales ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan su gran importancia en la organización de una institución. Estas son:
 - Logra mantener un sólido plan de organización.
 - Asegura que el personal tenga una adecuada comprensión de sus funciones, no permitiendo conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
 - Ayudan a volver real la misión y la visión.
 - Permite la toma de decisiones con mayor facilidad y la ejecución de las mismas.
 - Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
 - La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
 - Son una herramienta de control interno.

1.1.3. Importancia del manual de funciones.

El manual de funciones en una organización, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Contiene esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones y competencias de todos los puestos de una empresa. También se suele incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación. (RIOS, 2010)

Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.), lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden.

Además, es la piedra angular para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, carrera institucional y otros. Como se puede ver, la existencia de los manuales de funciones en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración.

Ríos Ramos afirma, que en su experiencia como consultor en estos temas, las empresas e instituciones al inicio, no conocen el verdadero valor e impacto de esta herramienta, pero a medida que se elabora el manual, también se van resolviendo algunos grandes problemas que se tienen en la empresa.

1.1.4. Reglamento Interno de trabajo

El reglamento interno de trabajo (hoy simplemente reglamento de trabajo) es un documento de suma importancia en toda empresa o institución, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la institución con el trabajador. El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria que no exceda las estipuladas en la norma laboral que configure despido de la fuente laboral. (Amaya, 2004)

1.1.5. Objetivos del Reglamento Interno

Su objetivo principal es llevar una relación laboral armónica, organizada y disciplinada entre el empleador y los trabajadores que les permita ser productivos dentro de la empresa en que laboran. Para lograr su objetivo, todo reglamento debe contener algunas normas estándar.

1.1.6. Elementos mínimos que debe de contener el reglamento interno

El Reglamento es redactado de acuerdo con las actividades de la institución, sin embargo, éste debe contener una serie de normas mínimas que están establecidas en la normas en materia laboral del Estado Plurinacional de Bolivia y la Ley 1178 en lo que se refiere a la organización administrativa, que son las siguientes:

- Horario de entrada y salida del personal, horario de comida y períodos de descanso durante la jornada laboral.
- Lugar y horario de inicio y término de la jornada laboral
- Fechas y horarios fijos de limpieza de los establecimientos, maquinaria, aparatos y útiles de trabajo, etc., en el caso que se requiera.
- Fecha y lugar de pago al personal
- Normas para prevenir los riesgos de trabajo e instrucciones de primeros auxilios
- Normas de labores insalubres y peligrosas que no deben desempeñar los menores.
- Normas de protección a las trabajadoras embarazadas
- Obligaciones de los trabajadores de someterse a exámenes médicos, previos o periódicos, y a medidas profilácticas que dicten las autoridades
- Permisos y licencias obligatorias por parte del personal

- Disposiciones disciplinarias y su aplicación. Estas considerarán que la suspensión laboral como medida disciplinaria, no podrá ser superior de ocho días. Además, se debe incluir que el trabajador tendrá derecho a ser escuchado antes de aplicarle la sanción.
- Otras que la empresa determine convenientemente para lograr mayor seguridad y regularidad laboral según la naturaleza de sus actividades.

La empresa o institución y trabajadores pueden insertar otras normas para organizar al personal de acuerdo con las actividades que desempeñe la institución o empresa. Por ejemplo, un laboratorio de estudios médicos, dentro de su Reglamento Interno de Trabajo deberá incluir una Norma de Confidencialidad de los empleados acerca de los resultados y padecimientos de los pacientes. Adicionalmente deberá incluir normas de manejo especial del material médico y muestras de laboratorio como medida de seguridad.

Podemos observar que, si una empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo adaptado a la naturaleza de sus actividades, ésta obtendrá mayor control sobre la organización, mejor manejo de personal y mejor desempeño en sus actividades. Además, se puede incrementar las medidas en materia de prevención de riesgos de trabajo para brindar un ambiente seguro a sus empleados. A medida que se integran mayores normas, se evitarán posibles conflictos laborales o legales.

1.2. Marco Histórico

La Asamblea Legislativa Departamental de Pando, amparado en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, Ley Marco de Autonomías y sus legítimas atribuciones, durante la Presidencia del Asambleísta Sr. Doroteo Vásquez Tijerina, sancionó el 12 de noviembre del 2014 la ley Departamental No. 029/2016 del Seguro de Salud -Pando “**SESA-PANDO**”. Rigiéndose en los principios de universalidad, solidaridad, unidad, integralidad, participación e igualdad.

Ley que fue promulgada dos días después, el 14 de noviembre del mismo año por el Gobernador del departamento de Pando Dr. Luis Adolfo Flores Roberts.

Se crea el Seguro de Salud de Pando **SESA-PANDO** con el objetivo de lograr progresivamente el ejercicio pleno del derecho constitucional a la salud, que tiene todo boliviano, en la jurisdicción del Departamento de Pando implementando el seguro complementario de salud Departamental de carácter gratuito e integral, que otorgue prestaciones de salud a ciudadanos comprendidos de 5 a 59 años de edad con radicaría permanente en el departamento y que no cuenten con ningún seguro de salud, en condiciones adecuadas de oportunidad y dignidad.

1.3. Marco Contextual

Los beneficios y prestaciones que ofrece el Seguro de Salud Autónomo Pando (**SESA-PANDO**) debe ser socializado en todo el territorio del departamento de Pando, a través de políticas difundidas en colaboración con las Organizaciones Sociales legalmente constituidas, Federación de Junta Vecinos del Municipio de Cobija, Central Obrera Departamental de Pando ,Dirección Departamental de Educación de Pando, Federaciones, Sindicatos, Asociaciones etc. El **SESA-PANDO** está en la obligación de visitar frecuentemente la totalidad de los Barrios de la Ciudad de Cobija, los Municipios y sus respectivas comunidades del departamento de Pando. En este sentido los funcionarios que trabajan en el **SESA – PANDO** deben desplazarse por todo el departamento socializando sobre los beneficios del seguro médico y de esa manera hacer cumplir los objetivos institucionales.

De acuerdo a los resultados de los instrumentos metodológicos utilizados en el presente proyecto en la encuesta realizada a los beneficiarios del seguro que se encontraban en el Hospital Roberto Galindo Terán se determinó que el seguro no cuenta con atención de

emergencia de 24 horas por parte de los funcionarios del **SESA – PANDO**, consultados los funcionarios sobre el problema detectado ellos afirmaron que esto no estaba descrito en las funciones que ellos realizaban y que se atendía en horarios de oficina y se determinó que el problema nacía por la falta de las herramientas jurídicas del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno, lo cual ha causado en cierta forma problemas en la distribución de funciones y esto ha provocado no contar con el Sistema de Atención de Emergencias de 24 horas como se cuenta en todos los seguros de salud.

El presente proyecto de grado se desarrolla como solución al problema planteado elaborando el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del **SESA – PANDO**, incluyendo en las funciones de los trabajadores los horarios adecuados para la implementación del Sistema de Atención de Emergencia de 24 horas en la ventanilla del **SESA – PANDO** ubicada en el Hospital Roberto Galindo Terán, con lo cual se dará solución al problema planteado.

1.4. Marco Conceptual

De acuerdo a las bases conceptuales en las que se desarrollara el proyecto de grado se ha determinado las siguientes definiciones conceptuales en las que se desarrolla el Seguro de Salud de Pando (**SESA – PANDO**), de acuerdo a la normativa que permite su desarrollo, las cuales ayuda al entendimiento del tema a desarrollar, la conceptualización de los términos que quedan expresados en el presente proyecto de grado fueron transcritos de la Ley 475 de Prestaciones de Servicios de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia por ser la norma que rige el Seguro Autónomo de Salud Pando (**SESA – PANDO**) en relación al área de prestación de servicios de salud por lo cual queda interpretado de la siguiente manera:

1.4.1. Integralidad. Articula los procesos de promoción de la salud, prevención, atención y rehabilitación de la enfermedad, con calidad, calidez, pertinencia, oportunidad, continuidad e idoneidad, a la persona, familia y comunidad.

1.4.2. Interculturalidad. Reconoce, acepta y respeta los sentimientos, saberes, conocimientos y prácticas de los pueblos y naciones indígenas originarias campesinos y afro bolivianos, a través de acciones y servicios que asumen recíprocamente las lógicas culturales en salud, con la articulación de las medicinas tradicionales y académicas.

1.4.3. Calidad en Salud centrada en la persona y la comunidad. Responsabiliza y compromete a las organizaciones e instituciones de salud para aplicar los conocimientos y tecnologías disponibles, garantizando el buen trato y la capacidad resolutoria adecuada a las necesidades y expectativas de las y los usuarios.

1.4.4. Oportunidad. Los servicios de salud se brindan en el momento y circunstancias que la persona, familia y comunidad los necesiten, obteniendo el máximo beneficio sin postergaciones que pudiesen generar perjuicios, complicaciones o daños.

1.4.5. Comunicación-educación para la salud: Medio por el cual se intercambian saberes y prácticas entre la comunidad y el equipo de salud, generando nuevos conocimientos y prácticas de protección de la salud.

1.4.6. Seguro de Salud: El seguro para el cuidado de la salud ayuda a la gente a protegerse contra los elevados costos médicos. Es un contrato entre la persona y la compañía de seguros en donde la persona compra un plan y la compañía accede a cubrir parte de los gastos médicos.

1.4.7. Prestaciones del seguro de salud: En el caso de necesitar acudir a una consulta médica, este seguro de salud te permite dirigirte al centro o profesional concertado que más te interese, de acuerdo con el paquete que hayas contratado. Además, si la urgencia

sanitaria le encuentra fuera de nuestro país, se le reembolsarán los gastos médicos, estando en cualquier parte del mundo, siempre y cuando presenten los justificativos necesarios.

1.5. Marco Legal

El marco legal queda determinado de acuerdo a la normativa esgrimida en la Ley de creación del SESA – Pando y se complementa con la normativa administrativa para la construcción de los instrumentos jurídicos del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno de esta repartición del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

1.5.3. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

Artículo 35.

I. El Estado, en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud.

II. El sistema de salud es único e incluye a la medicina tradicional de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.

Artículo 36.

I. El Estado garantizará el acceso al seguro universal de salud.

II. El Estado controlará el ejercicio de los servicios públicos y privados de salud, y lo regulará mediante la Ley.

Artículo 37.

El Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

Artículo 39.

I. El Estado garantizará el servicio de salud público y reconoce el servicio de salud privado; regulará y vigilará la atención de calidad a través de auditorías médicas sostenibles que evalúen el trabajo de su personal, la infraestructura y el equipamiento, de acuerdo con la ley.

II. La ley sancionará las acciones u omisiones negligentes en el ejercicio de la práctica médica.

Artículo 45.

I. Todas las bolivianas y los bolivianos tienen derecho a acceder a la seguridad social.

II. La seguridad social se presta bajo los principios de universalidad, integralidad, equidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad, interculturalidad y eficacia. Su dirección y administración corresponde al Estado, con control y participación social.

Artículo 299.

II. Las siguientes competencias se ejercerán de forma concurrente por el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas:

2. Gestión del sistema de salud y educación. (CONSTITUCION POLITICA BOLIVIA, 2009)

Es de esta manera que el texto constitucional se expresa sobre la atención en el derecho a la salud para todos los bolivianos, siendo una obligación no solo la atención sino también la calidad del servicio prestado.

1.5.4. Estatuto Autonómico de Pando

Artículo 32. Competencias concurrentes con el nivel central del Estado

En el marco de la legislación del nivel central del Estado, el Gobierno Autónomo del Departamental ejercerá las facultades reglamentarias y ejecutivas, sobre las siguientes competencias:

2. Gestión del sistema de salud y educación. (Estatuto Autonómico del Departamento de Pando, 2009)

El estatuto autonómico como la base legal para las leyes departamentales está basada en la Constitución Política del Estado texto legal el cual determina las competencias de las entidades territoriales autónomas.

1.5.5. Ley Marco de Autonomía y Descentralización “Andrés Ibáñez N° 031”

Artículo 81.-

III. De acuerdo a la competencia concurrente del Numeral 2 del Parágrafo II del Artículo 299 de la Constitución Política del Estado se distribuyen las competencias de la siguiente manera:

1. Gobiernos departamentales autónomos:

- a) Formular y ejecutar participativamente el Plan Municipal de Salud y su incorporación en el Plan de Desarrollo Municipal.
- b) Implementar el Sistema Único de Salud en su jurisdicción, en el marco de sus competencias.
- f) Dotar la infraestructura sanitaria y el mantenimiento adecuado del primer y segundo nivel municipal para el funcionamiento del Sistema Único de Salud.
- h) Ejecutar los programas nacionales de protección social en su jurisdicción territorial.

(Ley Marco de Autonomía y Descentralización, 2010)

La ley Marco de Autonomía para las entidades territoriales autónomas como normativa reglamentaria da el desarrollo de las competencias en el sector de salud, lo cual permite la aplicación del derecho a la salud en el Departamento de Pando en el caso de la implementación de un seguro de salud departamental.

1.5.6. Ley del Seguro de Salud Autónomo Pando N° 029/2016

Artículo 1. (Objeto). La presente Ley tiene por objeto:

1. Establecer y regular la atención integral y la protección financiera en salud de la población beneficiaria descrita en la presente Ley, que no se encuentre cubierta por el Seguro Social Obligatorio de Corto Plazo.
2. Establecer las bases para la universalización de la atención integral en salud. (Ley Departamental 029/2014, 2014)

Como norma específica del **SESA-PANDO** determina la estructura administrativa en la cual se desarrolla la atención de salud en el departamento de Pando.

1.5.7. Ley de Administración y Control Gubernamental N° 1178

La Ley de Administración y Control Gubernamental N°1178, es la cual nos da la normativa para la elaboración de las normas secundarias administrativas las cuales rigen a las instituciones del estado y nos dan el marco jurídico para desarrollar las herramientas jurídicas como es el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del **SESA – PANDO**, de acuerdo a esto exponemos a continuación los artículos pertinentes para el presente proyecto:

Artículo 9°.- El Sistema de Administración de Personal, en procura de la eficiencia en la función pública, determinará los puestos de trabajo efectivamente necesarios, los requisitos y mecanismos para proveerlos, implantará regímenes de evaluación y retribución del trabajo, desarrollará las capacidades y aptitudes de los servidores y establecerá los procedimientos para el retiro de los mismos.

Artículo 13°.- El Control Gubernamental tendrá por objetivo mejorar la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos y en las operaciones del Estado; la confiabilidad de la información que se genere sobre los mismos; los procedimientos para que toda autoridad y ejecutivo rinda cuenta oportuna de los resultados de su gestión; y la capacidad

administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo inadecuado de los recursos del Estado.

El Control Gubernamental se aplicará sobre el funcionamiento de los sistemas de administración de los recursos públicos y estará integrado por:

a) El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, y la auditoría interna.

Artículo 20°.- Todos los sistemas de que trata la presente Ley serán regidos por órganos rectores, cuyas atribuciones básicas son:

a) Emitir las normas y reglamentos básicos para cada sistema;

b) Fijar los plazos y condiciones para elaborar las normas secundarias o especializadas y la implantación progresiva de los sistemas;

c) Compatibilizar o evaluar, según corresponda, las disposiciones específicas que elaborará cada entidad o grupo de entidades que realizan actividades similares, en función de su naturaleza y la normatividad básica; y

d) Vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas específicos desconcentrados o descentralizados e integrar la información generada por los mismos.

La Ley de Administración y Control Gubernamental es la norma que determina el ordenamiento administrativo el cual permite eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades de cualquier institución pública en el Estado Plurinacional de Bolivia.

1.5.7.1. Decreto Supremo N° 23318-A Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.

Capítulo I Fundamento y alcance

Artículo 1 (Fundamento) El presente Reglamento se emite en cumplimiento del artículo 45 de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990. Regula el capítulo V, Responsabilidad por la Función Pública, de dicha Ley así como toda otra norma concordante con la misma.

Artículo 2 (Alcance) Las disposiciones del presente Reglamento se aplican exclusivamente al dictamen y a la determinación de la responsabilidad por la función pública, de manera independiente y sin perjuicio de las normas legales que regulan las relaciones de orden laboral. La terminología adoptada se utiliza sólo para efectos del presente Reglamento. (D.S. 23318-, 1992)

El reglamento de responsabilidad por la función pública es la normativa que previene que las personas que prestan una función en el estado cometan contravenciones o delitos, razón por la cual debe de aplicarse en la creación de cualquier instrumento jurídico administrativo.

1.5.7.2. Decreto Supremo N° 26115 Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.

Artículo 1. (Finalidad de las normas básicas).- Las presentes Normas Básicas tienen por objeto regular el Sistema de Administración de Personal y la Carrera Administrativa, en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, la Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público y Decretos Reglamentarios correspondientes.

Artículo 2. (Ámbito de aplicación).- Las presentes Normas Básicas son de uso y aplicación obligatorias en todas las entidades del sector público señaladas en:

Los artículos 3° y 4° de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales. (D.S. 26115, 2001)

El Sistema de Administración de Personal es parte de la Ley de Administración y Control Gubernamental 1178 y debe ser implementado en forma obligatoria en toda institución pública, caso contrario se estaría incumpliendo las disposiciones legales expresadas en norma.

1.5.7.3. Decreto Supremo 23934 Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa del 23 de diciembre de 1994.

2.- (Objetivos del Sistema de Organización Administrativa). 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 públicos.
- 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. (D.S. 23934, 1994)
- La Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa, es el sistema donde se determina el contenido básico para la elaboración de normas secundarias administrativas como es el manual y reglamento interno de una institución pública.

1.5.8. Ley 2341 de Procedimiento Administrativo

Artículo 1º.- (Objeto De La Ley). La presente Ley tiene por objeto: a) Establecer las normas que regulan la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público; b) Hacer efectivo el ejercicio del derecho de petición ante la Administración Pública; c) Regular la impugnación de actuaciones administrativas que afecten derechos subjetivos o intereses legítimos de los administrados; y, d) Regular procedimientos especiales.

Toda elaboración de instrumentos jurídicos para la aplicación del derecho administrativo debe de contemplar el procedimiento administrativo para evitar excesos en el momento de la contravención o delito en la función pública.

1.5.9. Ley N° 004 Lucha contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”

Artículo 1. (Objeto). La presente Ley tiene por objeto establecer mecanismos, y procedimientos en el marco de la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenciones internacionales, destinados a prevenir, investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidoras y servidores públicos y ex servidoras y ex servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones, y personas naturales o jurídicas y representantes legales de personas jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que comprometan o afecten recursos del Estado, así como recuperar el patrimonio afectado

del Estado a través de los órganos jurisdiccionales competentes. (Ley 004 Marcelo Quiroga Santa Cruz, 2010)

Norma de recién creación la cual es el dispositivo legal de recuperación de dineros del estado los cuales han sido extraídos en forma ilícita por lo cual debe ser parte del marco legal de cualquier instrumento jurídico a crearse.

1.5.10. Ley N° 475 de Prestaciones de Servicios de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia

Artículo 1. (Objeto). La presente Ley tiene por objeto:

1. Establecer y regular la atención integral y la protección financiera en salud de la población beneficiaria descrita en la presente Ley, que no se encuentre cubierta por el Seguro Social Obligatorio de Corto Plazo.
2. Establecer las bases para la universalización de la atención integral en salud.

1.5.10.1. Decreto Supremo N° 1984 Reglamentación de la Ley 475

Artículo 1.- (Objeto). El presente Decreto Supremo tiene por objeto reglamentar la Ley N° 475, de 30 de diciembre de 2013, de Prestaciones de Servicios de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia. (D.S. 1984, 2014)

Artículo 3.- (Responsabilidades). Se establecen las siguientes responsabilidades:

a. Ministerio de Salud.- Es responsable de ejercer la rectoría, política, regulación y control de la aplicación de la Ley N° 475;

Establecimientos de Salud.- Los establecimientos de salud públicos, de la seguridad social de corto plazo y privados bajo convenio, además de la Medicina Tradicional Ancestral Boliviana y otras entidades reconocidas por el Sistema Nacional de Salud, tienen la obligación de otorgar servicios y atenciones integrales e interculturales de salud

determinados en la Ley N° 475, de acuerdo a la normativa específica emitida por el Ministerio de Salud.

La Ley de prestaciones médicas es la base legal para la universalización del derecho a la salud, en la cual deben de basar sus objetivos y principios todos los seguros de las entidades territoriales autónomas.

CAPITULO II

DIAGNOSTICO

El presente capítulo desarrolla el diagnóstico del problema planteado involucrando a los actores determinados en el problema e identifica a la institución beneficiaria del presente proyecto de grado, dando un diagnóstico analítico para poder desarrollar la propuesta de solución al problema planteado.

2.1. Identificación de la Institución

El Seguro de Salud Autónomo Pando (**SESA-PANDO**), se crea el 12 de noviembre de 2014 a través de la Ley 29/2014 amparado en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, Ley Marco de Autonomías y sus legítimas atribuciones determinadas en el Estatuto Autónomo del Gobierno Departamental de Pando, con el objetivo de lograr progresivamente el ejercicio pleno del derecho constitucional a la salud, que tiene todo boliviano, en la jurisdicción del Departamento de Pando implementando el seguro complementario de salud Departamental de carácter gratuito e integral, que otorgue prestaciones de salud a ciudadanos comprendidos de 5 a 59 años de edad con radicación permanente en el departamento y que no cuenten con ningún seguro de salud, en condiciones adecuadas de oportunidad y dignidad.

2.1.1. Características de la Institución

El Seguro de Salud Autónomo Pando es una Unidad Dependiente de la Secretaría de Desarrollo Humano y Social del Gobierno Autónomo de Pando, con estructura administrativa, financiera, de fortalecimiento y técnica propia, se encuentra enmarcada en la normativa administrativa y de control gubernamental vigente del Estado Plurinacional de Bolivia.

Con la siguiente estructura Organizacional la cual va acorde con lo expuesto en la Ley Departamental 029/2014:

Administración Departamental SESA – PANDO

Cargo: Administrador/ra SESA-PANDO

- Sección de Informática

Cargo: Encargado Sección Informática

- Secretaría

Cargo: Secretaria

Área Financiera

- Sección de Contabilidad

Cargo: Encargado Sección de Contabilidad

Cargo: Auxiliar Contable

Cargo: Auxiliar de Oficina

Área de fortalecimiento

- Coordinación Área Rural **SESA-PANDO**

Cargo: Coordinador/ra Área Rural **SESA-PANDO**

Cargo: Afiliador/ra Hospital Roberto Galindo Terán

- Coordinación Área Urbana **SESA-PANDO**

Cargo: Coordinador/ra Área Urbana **SESA-PANDO**

Cargo: Afiliador/ra (oficina central)

Cargo: Afiliador/ra (Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija, Mapajo, Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía)

Área técnica

- Coordinación Área Médica

Cargo: Coordinador Área Médica

Cargo: Medico Centro de Salud (Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija, Mapajo, Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía)

Cargo: Enfermería

- Coordinación Área Trabajo Social

Cargo: Coordinador/a Área Trabajo Social

2.1.2. Nombre de la Institución

Seguro de Salud Departamental Autónomo Pando (**SESA – PANDO**).

2.1.3. Dirección de la Institución

La Oficina Central del Seguro de Salud Autónomo Pando se encuentra ubicada en la Av. Emilio Fernández Molina S/N, contando con una ventanilla de atención en el Hospital Roberto Galindo Terán de la Ciudad de Cobija en la Calle Manuripi S/N.

2.2.Importancia Social de la Institución

Es el ejercicio pleno del derecho constitucional a la salud, que tiene todo boliviano, en la jurisdicción del Departamento de Pando implementando el Seguro de Salud Departamental de carácter gratuito e integral a todo aquel ciudadano que no cuente con seguro de corto plazo los cuales cuenten con una edad de 5 a 59 años.

2.3.Misión

El Seguro de Salud Autónomo Pando tiene la misión de brindar las prestaciones médicas y regular la atención integral y la protección en salud de la población beneficiaria del

Departamento de Pando, que no se encuentre cubierta por el Seguro Social Obligatorio de Corto Plazo en ciudadanos que cuenten con la edad de 5 a 59 años.

2.4. Visión

El Seguro de Salud Autónomo Pando se responsabiliza a comprometer a las organizaciones e instituciones de salud para aplicar los conocimientos y tecnologías disponibles, garantizando el buen trato y la capacidad resolutiva adecuada a las necesidades y expectativas de las y los usuarios en la solución de los problemas presentados en su salud.

2.5. Justificación

En cumplimiento a la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia que expresa, que el estado, en todos sus niveles, protege el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud.

En cumplimiento al Estatuto Autónomo del Departamento de Pando, en el marco de la legislación del nivel central del Estado, el Gobierno Autónomo del Departamental el cual ejerce las facultades reglamentarias y ejecutivas, sobre las competencias de gestión del sistema de salud.

En cumplimiento a la Ley Marco de Descentralización y Autonomía el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, debe formular e implementar el Seguro de Salud en su jurisdicción, en el marco de sus competencias.

En el Marco legal de la Ley de Prestaciones de Servicios de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia, debe establecer y regular la atención integral y la protección en salud de la población beneficiaria que no se encuentre cubierta por el Seguro Social Obligatorio de Corto Plazo.

En Cumplimiento a la Ley de Administración y Control Gubernamental en procura de la eficiencia en la función pública, la cual determina los puestos de trabajo efectivamente necesarios, los requisitos y mecanismos para proveerlos, implantará regímenes de evaluación y retribución del trabajo, desarrollando las capacidades y aptitudes de los servidores implementando la norma interna donde se determine las obligaciones, deberes, derechos y establece los procedimientos para el retiro de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 029/2016 de Creación del Seguro de Salud Autónomo Pando, dependiente de la Secretaria Departamental de Desarrollo Humano y Social del Gobierno Departamental de Pando, Unidad que no cuenta con las herramientas jurídicas del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno de esta Unidad los cuales permiten desarrollar sus actividades de mejor manera e implementar el sistema de atención de Emergencia de 24 horas en la ventanilla del Seguro de Salud Autónomo de Pando ubicada en el Hospital Roberto Galindo Terán.

Se justifica jurídicamente la presente investigación a través del presente proyecto de grado elaborado por la postulante a la licenciatura de Derecho, Univ. Mehibol Ediza Telleria Vargas.

2.6. Diagnostico Analítico

Para poder desarrollar el diagnostico analítico del presente Proyecto de Grado, y poder determinar los problemas y necesidades del Seguro de Salud Autónomo de Pando en lo que se refiere a la falta de herramientas jurídicas del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno, en este sentido se desarrolló el Método Delphi, el cual permitió desarrollar la solución al problema planteado.

El primer estudio que utilizo el Método Delphi fue realizado en 1950 por la Rand Corporation para la Fuerza Aérea de EE.UU. y se le dio el nombre de “Proyecto Delphi”.

El objetivo de este estudio fue obtener el mayor consenso posible en la opinión de un grupo de funcionarios por medios de cuestionarios a los cuales se les intercala una retroalimentación controlada, para solucionar los problemas organizacionales y así alcanzar los objetivos institucionales. (Ferreira , 2005)

2.6.1. Método Delphi

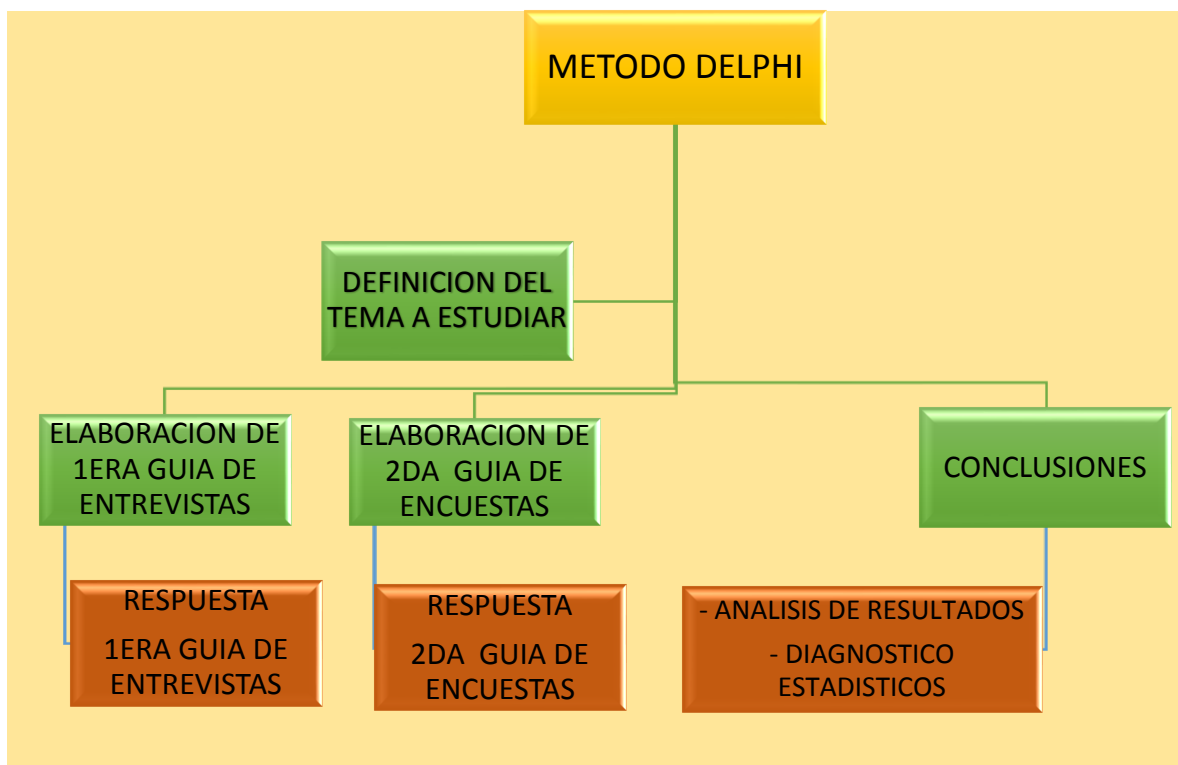


Figura 1. Método de Diagnóstico Delphi

Fuente: Estudio de Instrumento de Diagnóstico Organizacional; Matías Martínez Ferreira; 2005.

Fase N°1 Definición del Tema de Investigación

En el presente estudio se definió como tema de Investigación la falta de las herramientas organizacionales del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando y las falencias que ha causado la ausencia de estas herramientas jurídicas en el desempeño colectivo de los funcionarios para alcanzar los objetivos institucionales trazados.

Fase N° 2 Elaboración y Aplicación de las Guías de Entrevistas y Encuestas

A través de los instrumentos de investigación de encuesta y entrevista se recolectara información pertinente para el desarrollo del diagnóstico.

Guía de entrevista

Funcionarios del SESA - PANDO

1.- ¿Usted en el momento de ser contratado por la institución del Seguro de Salud Departamental “**SESA – PANDO**” se le hizo conocer todas las funciones a desempeñar?

R.-

2.- Mencione si la institución cuenta con el Manual de Cargos y Funciones.

R.-

3.- ¿Usted estaría de acuerdo con la elaboración de un Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno para los funcionarios del Seguro de Salud Autónomo Pando **SESA - PANDO**?

R.-

4.- ¿Usted está de acuerdo en colaborar y brindarle a la proyectista toda la información que ella requiera y necesite, para llevar adelante el proyecto referido?

R.-

Guía de encuesta

A los afiliados del SESA – PANDO

1.- Cuando le han atendido a través del **SESA – PANDO** usted ha ingresado por:

R.- consulta externa atención de emergencia

2.- ¿Cuál es el problema que ha enfrentado en la atención del **SESA – PANDO**?

R.- maltrato falta de personal para la atención lentitud en la atención

3.- ¿Cuándo llega al Hospital Roberto Galindo Terán y es atendido, en emergencia le piden ser visada su internación, recetas y estudios previamente por el **SESA – PANDO** se encuentra un funcionario del seguro en atención de emergencia?

R.- sí no

4.- ¿En el **SESA – PANDO** existe atención de emergencia las 24 horas?

R.- sí no

Fase N° 3 Análisis Estadístico y Diagnostico de Resultados

Entrevista de los funcionarios del Seguro de Salud Autónomo Pando

Tabla 1

Pregunta N° 1

¿Usted en el momento de ser contratado por la institución del Seguro de Salud Departamental “SESA – PANDO” se le hizo conocer todas las funciones a desempeñar?

Nombre y apellido	Respuesta	Diagnóstico
Oscar Alba Seito	Si nos indicaron las labores a desempeñaren el memorándum de designación	Se evidencia que no se les hizo conocer sus funciones y obligaciones a través de Manual de cargos y funciones y Reglamento Interno
Ivan Arab Landívar	Si	No especifica a través de qué documento y tampoco si se le hizo conocer el Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno
Mehibol Ediza Telleria Vargas	Si	En el momento de la entrega del Memorándum se hizo conocer sus funciones, no especifica si se le hizo conocer el Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno
Marysilva Furtado Gomez	Si en el momento de la entrega del memorándum.	En el momento de la entrega del Memorándum

		se hizo conocer sus funciones, no especifica si se le hizo conocer el Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno
Teresa Espinoza Becerra	Si	No explica porque medio.
Yúnior Lloras	Si	No explica porque medio.
Gabriela Roca Rodríguez	Si en el momento de la entrega del memorándum de designación.	El entrevistado expresa que fue a través del memorándum de designación, no se le hizo conocer el Manual de Cargos y Reglamento Interno.

Fuente elaborada por el proyectista

Tabla 2
Pregunta N° 2.

Mencione si la institución cuenta con el Manual de Cargos y Funciones.

Nombre y apellido	Respuesta	Diagnóstico
Oscar José Alba Seito	Aun no, por el momento no cuenta con el manual de cargos y funciones y reglamento interno	Se evidencia la inexistencia de las herramientas jurídicas organizacionales. En la entrevista realizada con la autoridad expresa que hasta el momento se acogían al Manual de la Gobernación siendo que en la Ley 029/2014 especifica su propia estructura organizacional para el SESA – PANDO y

		por falta de asignación de recursos no se lo elaboro.
Ivan Arab Landívar	No cuenta	Se evidencia la inexistencia de las herramientas jurídicas organizacionales del manual de cargos y funciones y el reglamento interno.
Mehibol Telleria Vargas	No, se espera tenerlo pronto sería de gran ayuda para la institución y el personal.	Se evidencia la inexistencia de las herramientas jurídicas organizacionales del manual de cargos y funciones y el reglamento interno.
Marysilva Furtado Gómez	No cuenta	Se evidencia la inexistencia de las herramientas jurídicas organizacionales del manual de cargos y funciones y el reglamento interno.
Teresa Espinoza Becerra	No cuenta	Se evidencia la inexistencia de las herramientas jurídicas organizacionales del manual de cargos y funciones y el reglamento interno.
	No cuenta	Se evidencia la inexistencia de las herramientas jurídicas organizacionales del manual de cargos y funciones y el reglamento interno.

Gabriela Roca Montaña	No se cuenta con el manual de cargos y funciones y el reglamento interno.	Se evidencia la inexistencia de las herramientas jurídicas organizacionales del manual de cargos y funciones y el reglamento interno.
-----------------------	---------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente elaborada por el proyectista

Tabla 3

Pregunta N° 3

¿Usted estaría de acuerdo con la elaboración de un Manual De Cargos y Funciones y el Reglamento Interno para los funcionarios del Seguro de Salud Autónomo Pando **SESA - PANDO?**

Nombre y apellido	Respuesta	Diagnóstico
Oscar José Alba Seito	Si muy de acuerdo, hoy en día se hace necesario contar con este tipo de documentos, por lo que minimizan los conflictos de área, marca responsabilidades y ayuda en el trabajo.	La autoridad entrevistada reconoce la importancia de estas herramientas jurídicas organizacionales para evitar conflictos, delimitar responsabilidades y desarrollar el trabajo cotidiano con mayor eficiencia.
Ivan Arab Landívar	Sera un buen beneficio	El funcionario entrevistado expresa que las herramientas jurídicas organizacionales serán de beneficio para el desarrollo de su trabajo.

Mehibol Telleria Vargas	Si muy de acuerdo	El entrevistado expresa estar de acuerdo con la elaboración de la norma organizacional interna.
Marysilva Furtado Gomez	Si seria de mucha utilidad	El entrevistado expresa estar de acuerdo con la elaboración de la norma organizacional interna
Teresa Espinoza Becerra	Sí sería de mucha utilidad y beneficio.	La entrevistada expresa estar de acuerdo en la elaboración del manual de cargos y funciones y el reglamento interno puesto que sería un beneficio para la institución.
	Sí, claro todo en cuanto sea para mejorar el SESA – PANDO estoy de acuerdo.	El entrevistado está de acuerdo con la elaboración de la normativas organizacional interna, si esta va a beneficiar al SESA – PANDO .
Gabriela Roca Montaña	Si seria de mucha utilidad	La funcionaria entrevistado se encuentra de acuerdo con la elaboración del manual de cargos y funciones y el reglamento interno calificando de gran utilidad la iniciativa.

Fuente elaborada por el proyectista

Tabla 4
Pregunta N° 4

¿Usted está de acuerdo en colaborar y brindarle a la proyectista toda la información que ella requiera y necesite, para llevar adelante el proyecto referido?

Nombre y apellido	Respuesta	Diagnóstico
Oscar Alba Seito	Si todo lo necesario	La autoridad entrevistada da su autorización para la elaboración del manual de funciones y el reglamento interno y se compromete a colaborar en lo que requiera el proyectista.
Ivan Arab Landívar	Claro que si en todo lo que sea necesario	El funcionario entrevistado se compromete en colaborar en lo necesario que requiera el proyectista.
Mehibol Telleria Vargas	Por supuesto lo que sea necesario	El funcionario entrevistado se compromete a dar todo el apoyo al proyectista.
Marysilva Furtado Gómez	Claro que si en todo lo que sea necesario	El funcionario entrevistado se compromete a dar todo el apoyo al proyectista.
Teresa Espinoza Becerra	Por supuesto lo que sea necesario	El entrevistado se compromete a colaborar en lo que requiera el proyectista.
	Si muy de acuerdo	El funcionario entrevistado está de acuerdo con colaborar al proyectista en lo que requiera.

Gabriela Roca Montaña	Claro que si en todo lo necesario.	La entrevistada da su aceptación en colaborar al proyectista en facilitar toda la documentación que requiera.
-----------------------	------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente elaborada por el proyectista

Encuesta, a los Afiliados del Seguro de Salud Autónomo Pando

Tabla 6

Pregunta N° 1

Cuando lo atendieron a través del **SESA – PANDO**, usted ha ingresado por:

Frecuencia	Encuestados	Porcentaje
Atención de emergencias	40	80%
Consulta externa	10	20%
Total	50	100%

Fuente elaborada por el proyectista

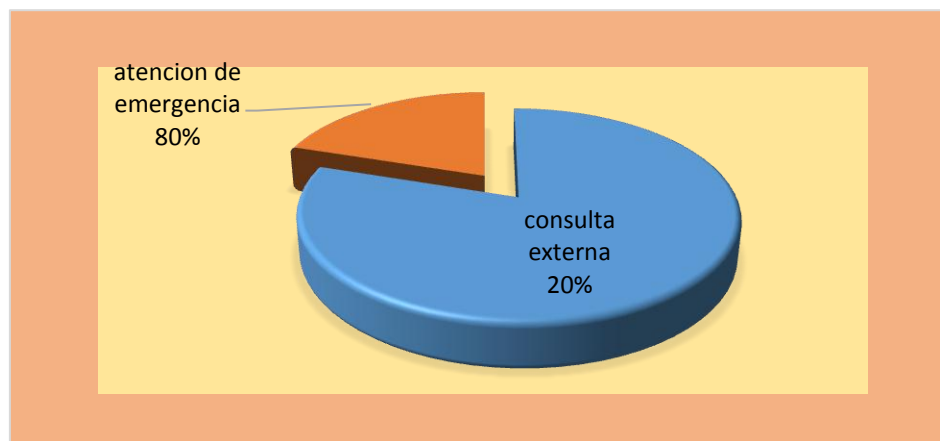


Figura 2 PREGUNTA 1. ¿Cuándo lo han atendido a través del SESA-PANDO usted ha ingresado por?

Fuente elaborada por el proyectista

Diagnóstico.- El 80% de los afiliados entrevistados respondieron que acudieron a la atención de emergencias del Hospital Roberto Galindo Terán por parte del Seguro de Salud Autónomo Pando (SESA – PANDO) y el 20% fueron atendidos por consulta externa en el mismo nosocomio. Si analizamos los resultados en el grafico podemos evidenciar que la gran mayoría de los afiliados concurren a la atención del SESA – PANDO por emergencias eso nos quiere decir que esa gran mayoría de afiliados llega con dolencias mayores a las que se pueden atender en la consulta externa.

Tabla 7

Pregunta N° 2.

¿Cuál es el problema que ha enfrentado en la atención del SESA – PANDO?

Frecuencia	Encuestados	Porcentaje
Maltrato	10	20%
Falta de personal	30	60%
Lentitud en la atención	10	20%
Total	50	100%

Fuente elaborada por el proyectista

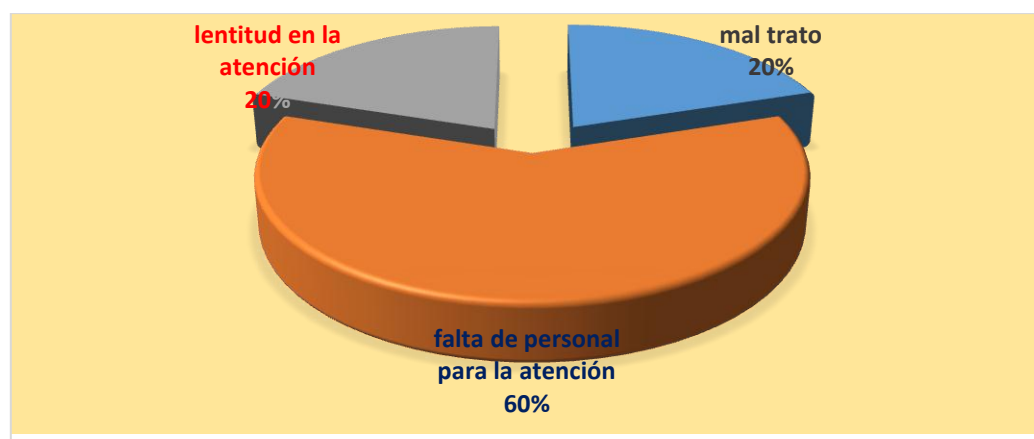


Figura 3 Pregunta N° 2 ¿Cuál es el problema que ha enfrentado en la atención del SESA – PANDO?

Fuente elaborada por el proyectista

Diagnóstico.- El 60% de los afiliados respondió que hay falta de personal para la atención, el 20% contestó que fueron atendidos de mala manera y el 20% se los atendió con lentitud. Se debe tomar en cuenta las apreciaciones de los afiliados para la mejora de la atención en el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno donde se hará hincapié en la atención cordial y dinámica que deben tener los funcionarios.

Tabla 8

Pregunta N° 3

¿Cuándo llega al Hospital Roberto Galindo Terán y es atendido por emergencia le piden que sea visada su internación, recetas y estudios previamente por el **SESA – PANDO**, se encuentra un funcionario del seguro en atención de emergencia?

Frecuencia	Encuestados	Porcentaje
Si	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

Fuente elaborada por el proyectista

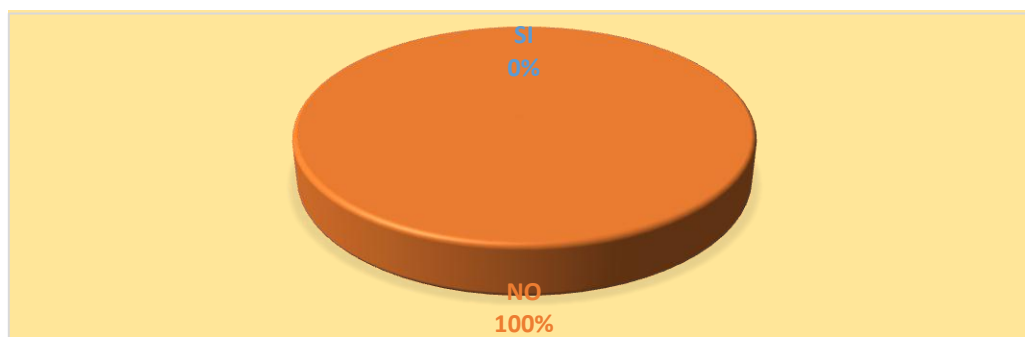


Figura 4 Pregunta N° 3 ¿Cuándo llega al Hospital Roberto Galindo Terán y es atendido por emergencia le piden que sea avisada su internación, recetas y estudios previamente por el **SESA – PANDO** se encuentra un funcionario del seguro en atención de emergencia?

Fuente elaborada por el proyectista

Diagnóstico.- El 100% de los entrevistados respondieron que el momento de ser atendidos por emergencias en el Hospital Roberto Galindo Terán sus funcionarios piden el visado de los análisis, estudios e internación por parte del **SESA – PANDO** y el Seguro de Salud Autónomo Pando no cuenta con personal para la atención de emergencias las 24 horas. Esto dificulta la atención de los afiliados, se debe tomar en cuenta para el planteamiento organizacional de la institución cuando se elaboren el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno.

Tabla 9

Pregunta N° 4

¿En el **SESA – PANDO** existe atención de emergencia de 24 horas?

Frecuencia	Encuestados	Porcentaje
Si	0	0%
NO	50	100%
Total	50	100%

Fuente elaborada por el proyectista

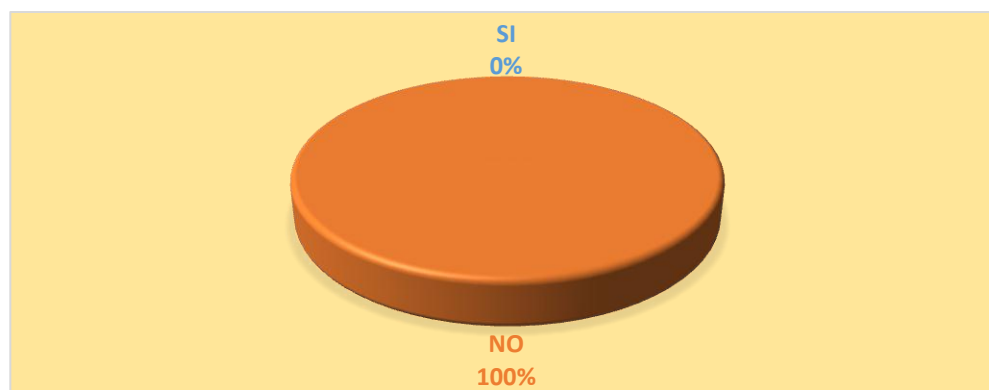


Figura 5 Pregunta N° 4. ¿En el SESA – PANDO existe atención de emergencia 24 horas?

Fuente elaborada por el proyectista

Diagnostico.- El 100% de los entrevistados respondió que el Seguro de Salud Autónomo Pando no cuenta con atención de emergencia las 24 horas. Este problema es una de las mayores dificultades con las que cuenta esta institución, ya que es el único seguro el cual no tiene personal para la atención de emergencia las 24 horas, se debe de tomar en cuenta en el momento de elaboración de las herramientas jurídicas del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno para que se incluya en las funciones, horarios y responsabilidades de los funcionarios el sistema de atención de emergencia de 24 horas.

Fase N° 4 Análisis de Resultados

Análisis de resultados.- De acuerdo a lo expresado en las guías de entrevistas aplicadas a los funcionarios del Seguro de Salud Autónomo Pando **SESA – PANDO**, La autoridad de la institución y todos los funcionarios están de acuerdo con la elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno, aceptando que no se cuenta con estas herramientas jurídicas las cuales son importantes para el desarrollo eficiente de la unidad, el 100% de los funcionarios contestaron que no cuentan con estas herramientas y que serían de gran beneficio para todo el personal, ya que el Manual De Cargos Y Funciones minimiza los conflictos entre áreas, marca responsabilidades y hace el trabajo de los funcionarios más eficiente, la retroalimentación proporcionada a través de las entrevistas son importantes para determinar que la elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno son de beneficio para la institución y los afiliados del **SESA - PANDO**.

Análisis de riesgos.- En los resultados de las entrevistas a los funcionarios del Seguro de Salud Autónomo Pando (**SESA – PANDO**) se ha descrito que esta institución carece de las herramientas jurídicas organizacionales las cuales evitan conflictos entre áreas, delimitan las funciones y obligaciones del personal, la falta de estas herramientas ponen en riesgo el

buen funcionamiento de la institución, al no contar con la normativa interna se duplican esfuerzos innecesarios o se dejan vacíos en las funciones de las cuales readecuando a través de la delimitación de funciones se soluciona de buena manera, en el caso del Reglamento Interno se debe tener en cuenta que es importante tener bien delimitadas las obligaciones y sanciones en caso de no cumplir con lo descrito en este Manual y su Reglamento, el resultado de las encuestas a los afiliados nos ha demostrado que existen problemas mayores como la falta de atención de emergencias en la ventanilla del Hospital Roberto Galindo Terán, ya que el sistema de prestaciones de este seguro prácticamente está diseñada para atender problemas de salud mayores como las intervenciones quirúrgicas o internación de emergencias en casos patológicos como es la enfermedad de diabetes Mellitus II. También se observa en los resultados de las encuestas problemas menores los cuales deben ser solucionados a través de los instrumentos jurídicos como solución integral, ya que ellos son el efecto de la causa mayor.

En el caso del Proyecto de Grado se determinó que la falencia en su normativa interna organizacional acarrea los problemas secundarios, como ser la deficiencia en el trato a los afiliados en el momento de acudir a su atención médica,

Análisis de Vulnerabilidades.- El análisis de vulnerabilidades nos ayudara a clasificar los problemas detectados en el tema a investigar determinando si el planteamiento del problema fue realizado adecuadamente y se estableció el problema mayor para ser resuelto y con el resultado de la solución resolver los problemas menores.

Tabla 10
Análisis De Vulnerabilidades

Impacto de la debilidades	Capacidad de reacción	
<p>Alta</p> <ul style="list-style-type: none"> -No cuentan con Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno. -No cuentan con sistema de atención de emergencias las 24 horas. -Mala atención al publico 	<p>Baja</p>	<p>Alta</p>
	<p>I Indefensa</p> <ul style="list-style-type: none"> -La lentitud en atención al público se solucionara capacitando al personal que atiende en ventanilla del SESA - PANDO 	<p>II Vulnerable</p> <ul style="list-style-type: none"> - El mal trato en la atención a los afiliados pone vulnerable a la institución , puesto que las quejas se pueden convertir en denuncias las cuales afecten a todo el personal
<p>Baja</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lentitud en atención al publico -Falta de personal para atención al publico 	<p>III Preparada</p> <ul style="list-style-type: none"> -La Falta de personal para atención al público se solucionara con la elaboración del manual de cargos y funciones puesto que se propondrá la estructura organizacional que debe contar el SESA 	<p>IV Peligrosa</p> <ul style="list-style-type: none"> - La institución al no contar con un Manual de Cargos y Funciones y un Reglamento Interno la institución no puede determinar si los funcionarios están cumpliendo con sus funciones y deberes -Al no contar con

	<p>– PANDO para un trabajo eficiente</p>	<p>sistema de atención de emergencias de 24 horas, se pone en riesgo la vida de los afiliados ya que tienen que esperar que llegue uno de los funcionarios para la prestación de servicios médicos por parte del SESA – PANDO en el Hospital Roberto Galindo Terán.</p>
--	-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente elaborada por el proyectista

2.6.2. Identificación del Problema

De acuerdo a los resultados del diagnóstico analítico la falta del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando (**SESA – PANDO**) dan lugar al problema principal detectado a través de las encuestas a los afiliados que evidencian la inexistencia del sistema de atención de emergencia de 24 horas, falencia que se debe solucionar a través del Manual y Reglamento ya que en ellas se incluirá la atención de emergencia de 24 horas, determinando en las funciones del personal y se cambiarán los horarios de ingreso y salida de aquellos funcionarios los cuales estén a cargo de este sistema .

2.6.3. Análisis de consistencia

El Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando **SESA– PANDO**, dará solución a los conflictos y vulnerabilidades presentadas, siendo el Manual y el Reglamento, las herramientas jurídicas que permiten dar solución al problema que se está

estudiando en el presente proyecto de grado, son de importancia ya que sin ellas no se podrá solucionar el problema presentado.

2.6.4. Identificación de Soluciones

De acuerdo a la solicitud presentada, al Seguro de Salud Autónomo Pando (**SESA – PANDO**) por la Universitaria Mehibol Edisa Telleria Vargas para realizar la elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno de esta institución a través de la Modalidad de Graduación del Proyecto de Grado para optar la licenciatura de derecho, fue aceptada por la autoridad del **SESA – PANDO**, la Dirección del Área de Ciencias Jurídicas y Políticas a través de la Responsable de Modalidad de Graduación quien dio su aprobación para la elaboración del Manual y el Reglamento los cuales como producto dará solución a las dificultades identificadas en el problema planteado.

CAPITULO III

PROPUESTA

El presente Capitulo se desarrolla la propuesta señalando el problema a investigar, presentando la ingeniería del proyecto de la propuesta donde se determinando la solución y el respectivo financiamiento para determinar los resultados.

3.1.Señalamiento al Problema a Intervenir

El Seguro de Salud Autónomo Pando es una unidad dependiente de la Secretaria de Desarrollo Humano y Social del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, el cual fue Creado por la Ley Departamental N° 029/2014 con el objeto de brindar las prestaciones médicas y regular la atención integral y la protección en salud de la población beneficiaria del Departamento de Pando que no cuente con el seguro obligatorio de corto plazo, hasta el momento se ha desarrollado sin contar con el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno para el personal del **SESA – PANDO**, esto no le ha permitido incorporar al sistema de atención de emergencia de 24 horas siendo de vital importancia para la institución y los afiliados, sin estas herramientas no se podrá dar solución al problema planteado.

Es por esta razón que se debe elaborar los instrumentos jurídicos organizacionales para que los funcionarios puedan desarrollar las labores en la institución de forma coordinada y desaparezca el conflicto de no tener personal asignado y de acuerdo a normativa vigente para la atención de emergencias en la ventanilla del **SESA – PANDO** en el Hospital Roberto Galindo Terán y al mismo tiempo cumplir con la normativa organizacional que determina la Ley Departamental N° 029/2014 de Creación del **SESA - PANDO**.

3.2.Propuesta

La elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando (**SESA – PANDO**) determina la solución al problema planteado dándonos como respuesta la introducción del sistema de emergencias de 24 horas incluida como función de los funcionarios del área de fortalecimiento y técnica, contando con los siguientes componentes los cuales permitirán el perfeccionamiento de la administración de la institución, mejoras que son de beneficio para todos los afiliados.

Tabla 11
Propuesta Manual de Funciones SESA - PANDO

Estructura del Manual De Cargos y Funciones del Seguro de Salud Autónomo Pando (SESA – PANDO)	
1	Presentación
2	Normativa Legal
3	Filosofía Institucional
4	Política Institucional
5	Valores Institucionales
6	Objetivos
7	Estructura Organizativa Actual
8	Propuesta de Estructura Organizativa
9	Organigrama
10	Descripción de los Cargos y Funciones

Fuente elaborada por el proyectista

La elaboración del Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo de Pando (**SESA – PANDO**) está redactada de la siguiente manera:

Tabla 12

Propuesta Reglamento Interno SESA - PANDO

Reglamento Interno del Seguro Autónomo de Salud Pando (SESA – PANDO)	
Capítulo I	Definición y Disposiciones
Capítulo II	Derechos, Deberes, Prohibiciones e Incompatibilidades del Servidor Público
Capítulo III	Régimen Laboral
Capítulo IV	Permisos y Licencias
Capítulo V	Remuneraciones
Capítulo VI	Régimen Disciplinario
Capítulo VII	Disposiciones Finales

Fuente elaborada por el proyectista

3.3. Objetivo de la Propuesta

El presente Proyecto de Grado tiene el objetivo de elaborar el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando. El diseño de la Normativa Interna del **SESA – PANDO** dará solución al planteamiento del problema y a través de ella se podrá implementar el sistema de emergencia de 24 horas en la ventanilla de atención del seguro ubicada en el Hospital Roberto Galindo Terán.

3.3.1. Fin de la Propuesta

El fin de esta propuesta, es dar solución a la carencia de las herramientas organizacionales para el desarrollo satisfactorio del personal que trabaja en la institución y a través de esta normativa poder implementar el sistema de atención de emergencia de las 24 horas en la ventanilla de atención del **SESA – PANDO** ubicada en el Hospital Roberto Galindo Terán.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Optimizar la atención del Seguro de Salud Autónomo Pando por parte del personal.

- Implementar el sistema de emergencia de 24 horas en la ventanilla del **SESA – PANDO** ubicada en el Hospital Roberto Galindo Terán.
- Presentar el Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno a fin de que se solucione el vacío jurídico existente en la normativa que rige el desarrollo del Seguro de Salud **SESA – PANDO**, para alcanzar los objetivos institucionales.

3.3.3. Metas

A través del presente Manual y el Reglamento se perfeccionara la administración del Seguro de Salud Autónomo de Pando, implementando la atención del sistema de emergencias de las 24 horas en la ventanilla de atención del **SESA – PANDO** ubicada en el Hospital Roberto Galindo Terán y optimizar el trabajo realizado por parte del personal, en cumplimiento a la Ley Departamental N° 029/2014

3.3.4. Indicadores

Elaboración del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando para optimizar el trabajo realizado por parte del personal,

3.4. Tamaño de la Propuesta

El Proyecto de Grado tiene como objetivo elaborar el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando los cuales servirán para el perfeccionamiento de su administración en beneficio de su personal y los beneficiarios del seguro.

3.4.1. Variables determinantes de la propuesta

Se describirá las variables determinantes que intervengan en el proyecto, que permitirá precisar el alcance del proyecto de grado aprobado y verificar los análisis de resultados de acuerdo a su aplicación en la enunciación de la herramienta de comprobación.

Tabla 13
VARIABLES DETERMINANTES DE LA PROPUESTA

Variable Independiente	Variable Dependiente	VARIABLES INTERVINIENTES
Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando (SESA – PANDO)	Mejoras en el funcionamiento del Seguro de Salud Autónomo Pando al contar con la estructura y normativa organizacional definida en la Ley 029/2014	Cumplimiento de la Ley 029/2014
Funciones del personal sin reglamentación.	Implementación del sistema de emergencia de 24 horas reglamentado en el manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del SESA – PANDO.	Solución al problema identificado en el Proyecto de Grado

Fuente elaborada por el proyectista

Se presenta a continuación la Operacionalización de las variables para poder determinar el objetivo.

Tabla 14
Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Manual de Cargos y Funciones y Reglamento	Elaboración de las herramientas jurídicas	Técnicas metodológicas Utilizadas	Revisión y análisis documental
Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando (SESA – PANDO)	Definición del Marco Legal	Normativa vigente de prestaciones de servicios de salud y de administración y control gubernamental.	Revisión y análisis documental
	Elaboración de las herramientas jurídicas	Mejoras en el funcionamiento del Seguro de Salud Autónomo Pando	Revisión y análisis documental Guion de entrevistas.
Funciones del personal sin reglamentación.	Implementación de atención de emergencia de 24 horas	Reestructuración del horario de los funcionarios técnicos incluidos en las herramientas jurídicas.	Guion de Encuesta
	Beneficios del Personal	Técnico y administrativo	Guion de Encuesta
	Beneficios de los afiliados	Mejoras en la atención	Guion de Encuesta

Fuente elaborada por el proyectista

3.4.2. El Tamaño de la Población Beneficiaria

La propuesta del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando tiene como beneficiarios directos a los funcionarios de la institución y como beneficiarios indirectos a toda la población afiliada con el mejor desempeño que brindaran los funcionarios del **SESA PANDO**, brindando una mejor atención de los afiliados con la implementación de las 24 horas de atención de emergencia.

3.4.3. Las condiciones internas y externas que está expuesta la propuesta

Las condiciones interna es la falta del Manual y el Reglamento que permitan desarrollar el horario de emergencia de 24 horas y el perfeccionamiento administrativo del funcionamiento en el **SESA – PANDO**.

La condiciones externas en las que se cimienta la propuesta está relacionada con los resultados que arrojaron las encuestas hechas a los afiliados y las entrevistas realizadas a los funcionarios del **SESA – PANDO** donde se establece la falta de los instrumentos señalados y la inexistencia del sistema de atención de emergencias de 24 horas.

3.4.4. Localización

El Seguro de Salud Autónomo Pando **SESA – PANDO** se encuentra ubicado en el Departamento de Pando en la Ciudad de Cobija y cuenta con dos oficinas:

- Oficina Central en la Avenida Emilio Fernández Molina S/N
- Ventanilla de Atención en el Hospital Roberto Galindo Terán en la Calle Manuripi S/ N

3.5. Ingeniería de la Propuesta

Elaboración del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando **SESA – PANDO**.

3.5.1. Idea del Proyecto

Elaboración de Reglamento Interno y Manual de Cargos y Funciones del Seguro de Salud Pando (SESA-PANDO)

3.5.2. Marco Lógico

Para el diseño del Marco Lógico se despliega el árbol de problemas donde se identifica las causas y efectos.

Tabla 15

Árbol de Problemas

CAUSAS	EFECTOS
Falta de Manual de cargos y Funciones y Reglamento Interno	Funciones y Obligaciones que no se cumplen
Inexistencia del sistema de atención de emergencia de 24 horas	Se pone en peligro la vida de los afiliados
Maltrato en la atención a los afiliados	Deterioro de la imagen institucional
Inadecuada estructura organizacional	Acumulación de obligaciones en algunos funcionarios.

Fuente elaborada por el proyectista

Desarrollo del Marco Lógico:

Tabla N° 16

ESTRUCTURA DEL MARCO LOGICO

RESUMEN DE LOS OBJETIVOS	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p>FIN</p> <p>Elaboración del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del SESA - PANDO para el desarrollo satisfactorio del personal que trabaja en la institución.</p>	<p>Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno SESA – PANDO</p>	<p>Aprobación del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno SESA – PANDO</p>	<p>Perfeccionamiento de la Administración del SESA – PANDO e implementación de la atención de emergencias de 24 horas.</p>
<p>PROPOSITO</p> <p>A través del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del SESA – PANDO, permitir al personal conocer sus funciones, obligaciones y</p>	<p>Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno</p>	<p>Normativa para la definición de Cargos y Funciones, Obligaciones y Sanciones que deben de cumplir el personal del SESA – PANDO.</p>	<p>Se mejora el nivel de atención y se cumplen los objetivos institucionales.</p>

<p>sanciones concretas, también contar con la estructura organizacional definida en la Ley Departamental 029/2014, con esta normativa se podrá implementar el sistema de atención de emergencia de 24 horas en la ventanilla de atención del SESA – PANDO en el Hospital Roberto Galindo Terán.</p>			
<p>COMPONENTES Análisis del Marco Legal.</p>	<p>Definición del Marco legal el cual permita contar con las herramientas jurídicas necesarias y que se puedan aplicar en favor al personal y afiliados del SESA – PANDO.</p>	<p>Revisión y análisis documental del marco legal: Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, Estatuto del Gobierno Autónomo del Departamento de Pando, Ley 031</p>	<p>Se define el Marco Legal de acuerdo a la normativa vigente concordante al tema a investigar.</p>

		<p>Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental y sus DS. Reglamentarios 23934, 26115 y 23318-A. Ley de Procedimiento Administrativo.</p> <p>Ley N° 004 Lucha contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz, Ley Departamental 029/2014 Creación SESA – PANDO, Ley 475 de Prestaciones de Salud Integral del Estado Plurinacional de</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		Bolivia, Decreto Supremo 1984 de Reglamentación de la Ley 475, Decreto Supremo 28421 de modificación del Decreto Supremo en su artículo 8.	
Análisis de la Ley 029/2014 y 1178 para determinar la estructura organizacional	Revisión y Análisis de la Ley 029/2014 de Creación del SESA – PANDO y 1178 de Administración y Control Gubernamental donde se determina la estructura básica organizacional y aplicarla de acuerdo a la realidad y necesidades de la institución.	Ley Departamental 029/2014 y Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental.	Se desarrollara la estructura organizacional del SESA – PANDO para la mejora en la atención de la institución y el ejercicio de los derechos y obligaciones del personal.
Análisis de contenidos del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno	Elaboración del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del SESA – PANDO , como Modalidad de Graduación de	Elaboración del Manual de Cargos y Funciones y Reglamento Interno del SESA – PANDO .	Solución de problemas secundarios en el transcurso de elaboración del Proyecto de Grado.

	Proyecto de Grado para la obtención del Título de Licenciatura del Programa de Derecho de la Universidad Amazónica de Pando,		
ACTIVIDADES			
Realizar revisión y análisis documental de la normativa del marco legal y marco teórico.	Bibliografía de estudios similares para sustento teórico contextual y bibliografía legal para sustento marco legal,	Revisión de Tesis Mejoramiento para los procesos y procedimientos administrativos, Proyecto de Grado Análisis Empresarial Diagnostico Organizacional, Proyecto de Grado Elaboración de Manual de Funciones de Cargos Existentes, Tesis, Importancia del Manual de Cargos y Funciones y Leyes inmersas en el Marco Legal.	Creación de nuevos cargos en el organigrama del SESA – PANDO de acuerdo a las necesidades existentes determinadas a través de la investigación.
Realizar Entrevista a los funcionarios	Siete funcionarios entrevistados del	Guía de entrevista y registro	Identificación de problemas

del SESA – PANDO.	SESA – PANDO.	fotográfico.	causados por la inexistencia de herramientas jurídicas para el desarrollo organizacional de SESA – PANDO.
Realizar encuestas a cincuenta afiliados del SESA – PANDO en el Hospital Roberto Galindo Terán, lo cual permitirá confirmar el planteamiento del problema a investigar y dar solución,	Cincuenta afiliados entrevistados.	Guía de entrevista y registro fotográfico.	Identificación de problemas por atención del personal del SESA – PANDO.

Fuente elaborada por el proyectista

3.5.3. Ejecución

La elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del **SESA – PANDO** se divide en ocho etapas las cuales se irán desarrollando de acuerdo al tiempo determinado para cada una de ellas de forma cronológica, que ya están ordenadas y no se pueden sobreponerse unas a otras antes de la conclusión de cada etapa y cada etapa, previamente tendrá un periodo de implementación de cuatro meses de duración conforme al detalle expuesto a continuación.

Tabla 17

Cronograma de Ejecución del Proyecto

Tiempo de Duración del Estudio																				
Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión y Análisis Bibliográfico																				
Proceso de La Metodología																				
Análisis y Tabulación de Datos																				
Evaluación de Resultados																				
Elaboración de Manual de Cargos y Funciones y Reglamento ISESA – Pando																				
Primera Presentación de Informe																				
Presentación De Informe Final																				
Defensa Final Del Proyecto De Grado																				

Fuente elaborada por el proyectista

3.5.4. Evaluación

El Proyecto de Grado será evaluado por el Tutor nombrado por memorándum enviado por el Director de Área, al Tribunal asignado a través de sorteo y este Tribunal en el acto correspondiente de Defensa de Grado si ha optado por la aprobación de la defensa la Unidad de Modalidad de Graduación del Área de Ciencias Jurídicas y Políticas enviara al Seguro de Salud Autónomo de Pando para su aprobación y aplicación.

3.5.5. Presupuesto

El presupuesto que se utilizo fue el siguiente;

Tabla 18
Presupuesto

N°	Material a ser Utilizados	Precio Unidad Bolivianos	por en	Precio Total
1	100 Litros de gasolina		3.75	375.00
2	30 Bolígrafos		3.00	90.00
3	paquetes de hojas bond tamaño carta		35.00	140.00
4	1200 Impresiones		1.50	1. 800.00
5	100 Fotocopias		0.25	25.00
6	4 anillados primer borrador		10. 00	60.00
7	8 empastados + discos		90. 00	720.00
Total				3.210.00

3.5.5.1.Financiamiento de la propuesta

El financiamiento de la propuesta será realizado con fondos propios de la proyectista.

3.5.5.2. Entidad promotora

La entidad Promotora del presente Proyecto de Grado es la Universidad Amazónica de Pando a través del Área de Ciencias Jurídicas y Políticas en el Programa de Derecho.

3.5.5.3. Entidad Ejecutora

La entidad ejecutora es la carrera de Derecho del Área de Ciencias Jurídicas y Políticas.

3.5.5.4. Entidad Operadora

La entidad Operadora es el Seguro de Salud Autónomo Pando dependiente de la Secretaria de Desarrollo Humano del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

CAPITULO IV

LOS RESULTADOS Y ALCANCES

El Capítulo de resultados nos expone la solución al problema identificado a través de la elaboración de los instrumentos jurídicos del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando, instrumentos los cuales ponen fin a los problemas presentados en la institución beneficiaria.

4.1. Resultados y alcances

Se tiene como resultado del Proyecto de Grado la elaboración del Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando instrumentos jurídicos que tienen alcance y aplicación en la institución señalada.

GOBIERNO AUTONOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO

SEGURO DE SALUD AUTONOMO PANDO

“SESA-PANDO”



MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES DEL

SEGURO DE SALUD AUTONOMO PANDO

(SESA- PANDO)

MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES DEL SEGURO DE SALUD AUTONOMO PANDO (SESA- PANDO)

Presentación

El Manual descriptivo de Cargos y Funciones es un instrumento Técnico jurídico para el buen funcionamiento de Trabajo, el cual comúnmente en las instituciones o unidades de una institución con el fin de mejorar la gestión de Recursos Humanos. Este instrumento permitirá la selección del personal que estará a cargo del Seguro de Salud Autónomo Pando (**SESA-PANDO**).

Las ventajas y beneficios derivados del Manual de Cargos y Funciones del Seguro de Salud Autónomo Pando (**SESA-PANDO**), justifican de sobremanera su elaboración ya que se debe adecuar de acuerdo con las necesidades institucionales; por lo tanto, es recomendable dedicar esfuerzos con el fin de mantenerlo actualizado.

Normativa legal

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia en sus artículos 35 en su párrafo I, 36 en su párrafo I, 37 en su párrafo I, 39 en su párrafo I, 45 en sus párrafos I y II , 299 párrafo II. Numeral 2.
- b) Estatuto del Gobierno Autónomo del Departamento de Pando del 12 de febrero de 2014.
- c) Ley 031 Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez” en su artículo 81 párrafo III numeral 3 incisos a),b),f),h) del 19 de julio del 2010.
- d) Ley Departamental 029/2014 del 14 de noviembre del 2014.
- e) Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental del 20 de julio de 1990.

- f) Decreto Supremo 23934 Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa del 23 de diciembre de 1994.
- g) Decreto Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992, Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.
- h) Decreto Supremo N° 26115 de 16 de marzo de 2001, Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.
- i) Ley 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo.
- j) Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010 Lucha contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”
- k) Ley de Prestaciones de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia del 30 de diciembre de 2013.
- l) Decreto Supremo 1984 de Reglamentación de la Ley 475 del 23 de abril del 2014.
- m) Decreto Supremo 28421 de modificación del Decreto Supremo en su artículo 8 del 21 de octubre de 2005.

Otras disposiciones relacionadas con la materia

Filosofía institucional

Aplicar una administración de calidad total con mejora continua, que permita que el servicio llegue a todos los habitantes y residentes en el Departamento de Pando los cuales no cuenten con un seguro de salud, al coordinar de forma eficaz, eficiente y con efectividad los recursos humanos, financieros y materiales con los que se cuente para crear así un ambiente Institucional digno entre nuestros trabajadores y el afiliado.

Política institucional

Otorgar servicio médico eficiente y oportuno al afiliado, en un ambiente de calidad y calidez, contribuyendo a su bienestar y satisfacción mediante el compromiso del personal con la capacitación, mejora continua y promoción de la salud.

Valores institucionales

- Respeto: El trato hacia cada persona tomando en cuenta la dignidad y derecho, escuchando sus propuestas y respetando sus sentimientos.
- Justicia: Conducirse siempre con equidad y honestidad en la relación de trabajo y con los afiliados
- Amabilidad: Demostrar cuidado y atención en el trato con el fin de satisfacer a nuestros afiliados.
- Honestidad: La verdad en el entorno de servicio al afiliado.
- Lealtad: Hacer aquello con lo que uno se ha comprometido para brindar un excelente servicio al afiliado con sentido de fidelidad Institucional.
- Desarrollo: Hacer una constante actividad de innovación y responsabilidad generando el crecimiento parcial y aprendizaje continuo de los funcionarios en favor de los afiliados.
- Cooperación: Integrarse en equipos de trabajo en un ambiente de colaboración, que favorezca el logro de una sinergia, derivada de la conjunción de todos los conocimientos y habilidades del personal del Seguro de Salud **SESA-PANDO**

Objetivos

1. Otorgar servicios de calidad y mejorar continuamente, en la atención de salud a través de las prestaciones médicas otorgadas por el Seguro de Salud **SESA-PANDO** a todos los habitantes y residentes, de escasos recursos y que no cuenten con Seguro de Salud en el Departamento y que tengan una permanencia mínima de dos años

2. Establecer, mantener y certificar las prestaciones a otorgar al afiliado a través de consulta externa de primer, segundo y tercer nivel.
3. Incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios del Seguro de Salud **SESA-PANDO**.
4. Lograr la satisfacción del afiliado respecto al trato recibido por el **SESA-PANDO**.
5. Capacitar y actualizar al personal mediante cursos que coadyuven a incrementar su profesionalización y calidad de servicio en favor del asegurado.
6. Fortalecer el clima organizacional de las áreas que integran el Seguro de Salud **SESA-PANDO**.

Estructura organizativa

El Manual Descriptivo de Cargos y Funciones se diseña con el fin de dotar un instrumento Técnico Jurídico al Seguro de Salud (**SESA-PANDO**) el cual se convierte en un elemento esencial para la administración racional de sus recursos humanos.

Los cargos con los que cuenta el Programa Seguro de Salud Autónomo Pando son los siguientes:

- Administración del **SESA – PANDO**
- Coordinador Departamental **SESA – PANDO**
- Afiliador/a Hospital Roberto Galindo Terán (1)
- Encargada Área Urbana **SESA – PANDO**
- Afiliador, (1) Oficina Central
- Medico
- Enfermera

A continuación se propone la Siguiete estructura Organizacional la cual va acorde con lo expuesto en la Ley Departamental 029/2014:

Propuesta de estructura organizacional

Administración departamental SESA – PANDO

Cargo: Administrador/ra SESA-PANDO

- Sección de Informática

Cargo: Encargado Sección Informática

- Secretaría

Cargo: Secretaria

Área financiera

- Sección de Contabilidad

Cargo: Encargado Sección de Contabilidad

Cargo: Auxiliar Contable

Cargo: Auxiliar de Oficina

Área de fortalecimiento

- Coordinación Área Rural **SESA-PANDO**

Cargo: Coordinador/ra Área Rural **SESA-PANDO**

Cargo: Afiliador/ra Hospital Roberto Galindo Terán

- Coordinación Área Urbana **SESA-PANDO**

Cargo: Coordinador/ra Área Urbana **SESA-PANDO**

Cargo: Afiliador/ra (oficina central)

Cargo: Afiliador/ra (Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija, Mapajo, Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía)

Área técnica

- Coordinación Área Médica

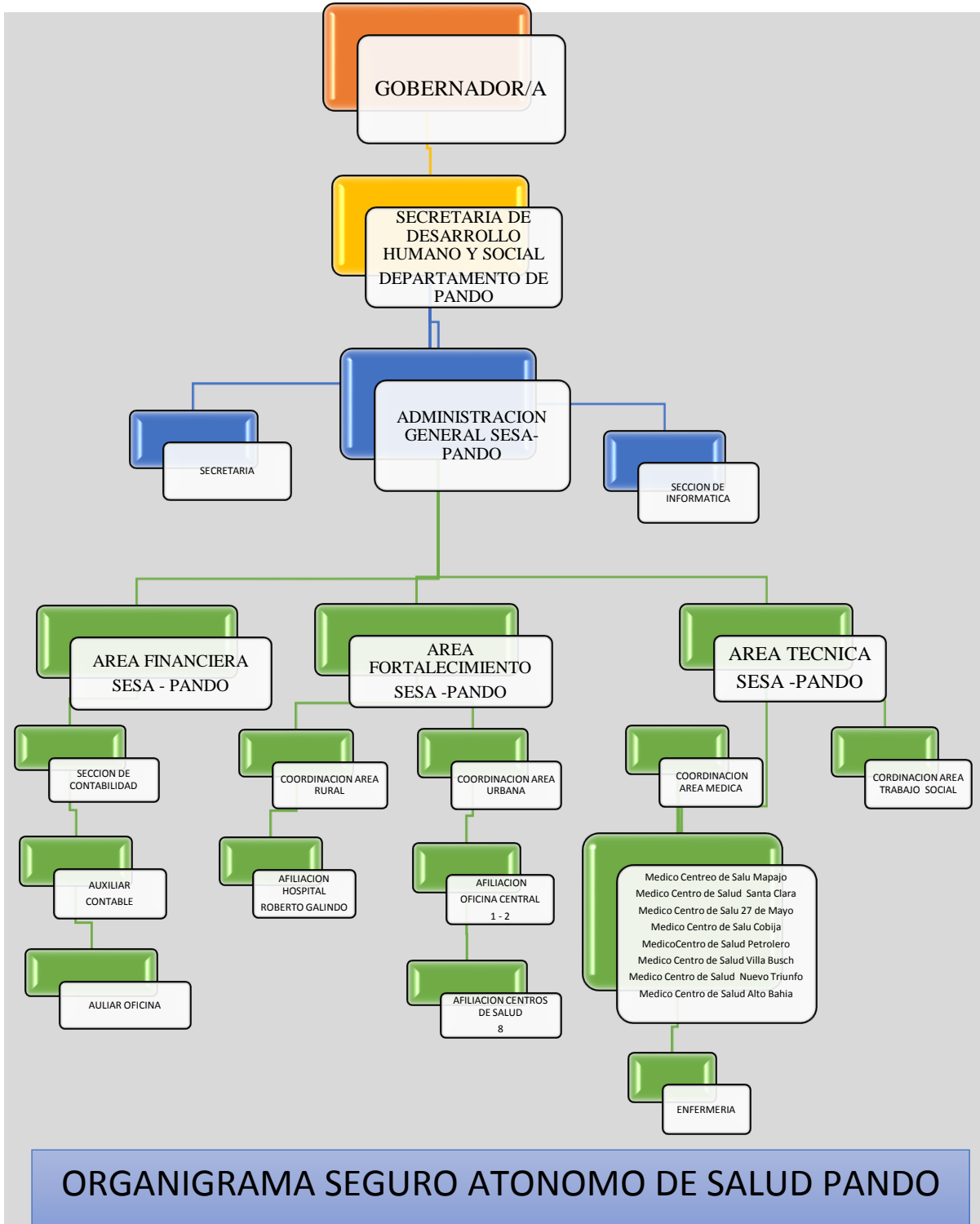
Cargo: Coordinador Área Médica

Cargo: Medico Centro de Salud (Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija, Mapajo, Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía)

Cargo: Enfermería

- Coordinación Área Trabajo Social

Cargo: Coordinador/a Área Trabajo Social



ORGANIGRAMA SEGURO ATONOMO DE SALUD PANDO

Fuente elaborada por el estudiante

Descripción de Cargos y Funciones

Unidad Seguro Autónomo de Salud de Pando

SESA – PANDO

Administrador (a) del SESA – PANDO

Descripción del Cargo: El Administrador (a) del **SESA – PANDO** es el funcionario que tiene que Coordinar con la Secretaria de Desarrollo Humano y Social del Departamento de Pando, supervisar y controlar la ejecución de los procedimientos administrativos que rigen el funcionamiento interno del Seguro de Salud Autónomo Pando **SESA-PANDO**.

Dependencia del Cargo: Secretaria de Desarrollo Humano y Social del Gobierno Autónomo del Departamento de Pando, competencia delegada por el Gobernador (a) del Departamento de Pando.

Dependientes del Cargo: Todos los funcionarios del **SESA – PANDO**.

Requisitos:

Académicos.-

- Ser Profesional con Título en Provisión Nacional en las Carreras de las áreas Económicas, Financieras, Biológicas, Naturales, Salud, Jurídicas y Sociales.

Legales.-

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio Militar en el caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.
- No tener Sentencia Ejecutoriada
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional en el área de salud, debidamente acreditada.

- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBS-ABS DS. 0181.

Funciones del Cargo.-

- Planifica, elabora y ejecuta el Plan Operativo Anual del Seguro de Salud Autónomo Pando.
- Gestiona los desembolsos para la cancelación de las prestaciones de salud contratadas al Hospital Roberto Galindo Terán y Centros de salud por la compra de servicios médicos
- Planifica, coordina, supervisa y evalúa la ejecución de los servicios prestados en el Seguro de Salud **SESA-PANDO**.
- Supervisa y evalúa el personal contratado en el Seguro de Salud **SESA-PANDO**.
- Se responsabiliza del cumplimiento de los objetivos y presupuestos fijados.
- Gestiona los recursos humanos y materiales para el Seguro de Salud **SESA- PANDO**
- Desarrollar iniciativas de Salud que contemplen la realidad de la región,
- Organizar y ejecutar Campañas Anuales de Cirugías Gratuitas de Tercer Nivel.
- Cumplir y Hacer Cumplir las normas y procedimientos administrativos dados por la primera autoridad del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.
- Informa periódicamente del cumplimiento de los objetivos del Seguro de Salud Pando a la Secretaria de Desarrollo Humano del Gobierno Autónomo del Departamento de Pando.
- Cumplir con otras funciones desinadas por el inmediato superior.

Competencias.-

- Solución de problemas.
- Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo.

- Liderazgo.
- Honestidad

Secretaria/o SESA – PANDO

Descripción del Cargo: Secretaria/o de la Administración General del SESA – PANDO es el funcionario que tiene que asistir, apoyar y coordinar las actividades y tareas del Administrador General del SESA - PANDO, inherentes a correspondencia y otros documentos de entrada y salida de la Administración.

Dependencia del Cargo: Administrador General del SESA - PANDO.

Dependientes del Cargo: Ninguna.

Requisitos:

Académicos.-

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional de Secretario (a) Ejecutivo (a).

Legales.-

- Ser boliviano/a mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio Militar en el caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.
- No tener Sentencia Ejecutoriada.
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional en el área de administración, debidamente acreditada.
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBS-ABS DS. 0181.

Funciones del Cargo.-

- Establecer procedimientos para la recepción, redacción, despacho y archivo de la correspondencia de y a las diferentes instancias de la Administración.

- Registrar, organizar, clasificar y archivar la correspondencia interna y externa, por cualquier medio de ingreso, a fin de contar con todos los antecedentes para su atención y remitirlas a las Áreas correspondientes.
- Controlar y efectuar seguimiento a la correspondencia que requiere respuesta al interior o fuera de la Administración.
- Proponer la elaboración, modificación o mejora del o los sistemas de correspondencia de la Administración.
- Atender y re direccionar las llamadas entrantes a la Administración.
- Organizar el archivo documental de la Administración y sus dependencias.
- Controlar y solicitar el material de escritorio asignado a la Administración.
- Supervisar el trabajo de la persona encargada de la mensajería y limpieza.
- Gestionar la adquisición de pasajes, viáticos y otros del Administrador.
- Llenar formularios de viaje del Administrador.
- Elaborar Informes a requerimiento del Administrador.
- Otras funciones relacionadas al cargo y a instrucción del Gerente.

Competencias.-

- Solución de problemas.
- Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Honestidad.

Sección de Informática SESA – PANDO

Encargado/a de Informática SESA – PANDO

Descripción del Cargo: El Encargado/a de Sistemas del **SESA – PANDO** es el funcionario que tiene que Coordinar con el Administrador General, supervisar y controlar la ejecución de los sistemas informáticos técnico - administrativos que rigen el funcionamiento interno del **SESA-PANDO**.

Dependencia del Cargo: Administrador General **SESA-PANDO**.

Dependientes del Cargo.- Ninguno.

Requisitos:

Académicos.-

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional en las Carreras de Ingeniería en Sistemas o Ingeniería Informática.

Legales.-

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio Militar en el caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.
- No tener Sentencia Ejecutoriada.
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional en el área de salud, debidamente acreditada.
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBS-ABS DS. 0181.

Funciones del Cargo.-

- Sistematizar, la elaboración del Plan Operativo Anual del Seguro Salud Autónomo Pando.
- Sistematizar las presentaciones de socialización del **SESA – PANDO**.
- Brindar servicios de mantenimiento a todos los equipos de la institución.
- Realizar y elaborar todos los REPES, RAR y RAA.
- Sistematizar, la ejecución de los servicios prestados en el Seguro Salud Autónomo Pando.
- Cumplir las normas y procedimientos administrativos dados por la primera autoridad del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.
- Informa periódicamente al Administrador General del Seguro Salud Autónomo Pando del cumplimiento del trabajo que se desarrolla a su cargo.
- Cumplir con otras funciones desinadas por el inmediato superior.

Competencias.-

- Solución de problemas
- Adaptación al cambio
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Honestidad

Área Financiera

Sección de Contabilidad SESA – PANDO

Encargado/a Sección de Contabilidad SESA – PANDO

Descripción del Cargo: El Encargado/a de la Sección de Contabilidad del SESA – PANDO es el funcionario que tiene que administrar y registrar los procesos contables en el Sistema de Gestión y Modernización Administrativa de acuerdo al Reglamento de Contabilidad Integrada y otros sistemas implantados para generar estados financieros de gestión, que rigen el funcionamiento interno del **SESA-PANDO**.

Dependencia del Cargo.- Administrador/a General **SESA – PANDO**.

Dependientes del Cargo.- Auxiliar Contable, Auxiliar de Oficina.

Requisitos:

Académicos.-

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional en las Carreras de Contabilidad Pública o Auditoría.

Legales.-

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio Militar en el caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.
- No tener Sentencia Ejecutoriada.
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional en el área de salud, debidamente acreditada.
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBS-ABS DS. 0181.
-

Funciones del Cargo.-

- Elaborar, implantar y actualizar el reglamento específico de contabilidad integrada y procedimientos de control.
- Elaborar y registrar sistemáticamente todas las transacciones presupuestarias, financieras y patrimoniales sujetas a expresión económica.
- Coordinar con la gerencia administrativa financiera y la jefatura del departamento la estructura de costos de producción.
- Verificar la documentación contable, asegurando la validez de los documentos de respaldo y que estén debidamente firmados y aprobados.
- Conciliar saldos.
- Realizar arqueos periódicos de caja chica.
- Liquidar las obligaciones tributarias y preparar la información tributaria requerida por el Servicio de Impuestos Nacionales dentro los plazos previstos.
- Ejecutar las actividades de cierre presupuestario, contable y de tesorería de gestión de acuerdo a Instructivo del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Elaborar estados Financieros e información complementaria establecidos en el Reglamento Específico de Contabilidad Integrada, para aprobación de la Gerencia Administrativa Financiera.
- Elaborar estados financieros proyectados y evaluar su ejecución para reportar a la gerencia.
- Sistematizar contablemente, la elaboración del Plan Operativo Anual del Seguro Salud Autónomo Pando.
- Cumplir con otras funciones desinadas por el inmediato superior.

Competencias.-

- Solución de problemas.
- Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Honestidad.

Auxiliar de Contabilidad SESA – PANDO.

Descripción del Cargo: Auxiliar de Contabilidad del **SESA – PANDO** es el funcionario que tiene que registrar, procesar y analizar los componentes tecnológicos de acuerdo a normas contables vigentes y coadyuvar en el procesamiento contable de las operaciones para la presentación de estados financieros del **SESA-PANDO**.

Dependencia del Cargo: Responsable de la Sección de Contabilidad.

Dependientes del Cargo: Ninguna.

Requisitos:

Académicos.-

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional Técnico Auxiliar Contable o estudiante de las carreras de Contabilidad Pública o Auditoría.

Legales.-

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio Militar en el caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.+
- No tener Sentencia Ejecutoriada
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional en el área de salud, debidamente acreditada.
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBS-ABS DS. 0181.

Funciones del Cargo.-

- Coordinar con el Encargado de la Sección de Contabilidad y las Jefaturas de las otras áreas el diseño de la estructura de costos de sus diferentes actividades para la elaboración del POA anual.
- Estructurar el plan de cuentas.
- Controlar y contabilizar los movimientos de los almacenes.
- Dirigir la toma de inventarios.
- Preparar planillas contables de pago de prestaciones médicas al Hospital Roberto Galindo Terán.
- Efectuar seguimiento de la ejecución presupuestaria del **SESA - PANDO** en coordinación con el área de Presupuesto del Gobierno Autónomo de Pando.
- Cumplir con otras funciones desinadas por el inmediato superior.

Competencias.-

- Solución de problemas.
- Adaptación al cambio .
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Honestidad

Auxiliar de Oficina SESA – PANDO

Descripción del Cargo: El Auxiliar de Oficina del **SESA – PANDO** es el funcionario que tiene que asistir, apoyar y coordinar las actividades y tareas del Administrador y las diferentes Áreas, inherentes a entrega de correspondencia y otros documentos de entrada y salida de la institución, siendo también el encargado de la limpieza de las diferentes reparticiones.

Dependencia del Cargo: Encargado Sección de Contabilidad.

Dependientes del Cargo: Ninguna.

Requisitos:

Académicos.-

Ser Bachiller en humanidades o estudiante de secundaria en horario nocturno.

Legales.-

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio Militar en el caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.
- No Tener Sentencia Ejecutoriada.
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional en el área de salud, debidamente acreditada.
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBS-ABS DS. 0181.

Funciones del Cargo.-

- Realizar la distribución de correspondencia interna y externa.
- Apoyar en la organización del archivo de la Administración General y Área Financiera del **SESA - PANDO**.

- Apoyar las labores de la Gerencia Administrativa Financiera y sus dependencias.
- Apoyar en los procesos de tramitación de documentación dentro y fuera de la Empresa.
- Realizar otras funciones inherentes al cargo que sean encomendadas por su inmediato superior.
- Limpiar los ambientes de la Oficina Central.
- Otros que puedan ser asignados al cargo.

Competencias.-

- Solución de problemas.
- Adaptación al cambio .
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Honestidad

Área de Fortalecimiento

Coordinación Área Rural SESA-PANDO

Coordinador/ra Área Rural SESA-PANDO

Descripción del Cargo: El Coordinador/ra del Área Rural del SESA – PANDO es el funcionario encargado de Coordinar con los municipios rurales del Departamento de Pando.

Dependencia del Cargo: Secretaria de Desarrollo Humano y Social del Gobierno Autónoma Departamental de Pando competencia delegada por el Gobernador/ra del Departamento de Pando.

Dependientes del Cargo: Afilador Hospital Roberto Galindo Terán.

Requisitos:

Académicos.-

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional en las Carreras de las áreas Económicas, Financieras, Biológicas, Naturales, Salud, Jurídicas y Sociales

Legales.-

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho
- Contar con libreta de Servicio Militar en caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales
- No tener Sentencia Ejecutoriada
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional debidamente acreditada
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBS-ABS DS. 0181.

Funciones.-

- Coordinar con los Municipios del Departamento de Pando los cuales hubiesen suscrito convenio Intergubernativos entre el Gobierno Autónomo departamental de Pando y los Gobiernos Autónomos Municipales, para la atención de sus habitantes al Seguro de Salud **SESA-PANDO**, para la filiación respectiva de acuerdo al cumplimiento de los respectivos requisitos establecidos.
- Coordinar y supervisar la atención y prestación de servicios médicos con los Centros de Salud en los municipios suscriptores del convenio con el Seguro de Salud **SESA-PANDO**.
- Coordinar el traslado, atención y prestación de servicios médicos de los asegurados de los distintos municipios al Hospital Roberto Galindo Terán.
- Realizar seminarios, talleres de socialización de difusión sobre la Ley 029, su reglamentación y las prestaciones que otorga el Seguro de Salud **SESA-PANDO** en todos los municipios y sus diferentes comunidades campesinas y pueblos indígenas originarios.
- Atender los casos de emergencia en turnos de 24 horas una vez por semana y feriados
- Elaborar y presentar informe mensual sobre los casos atendidos del Área Rural del Departamento de Pando ante la Administración del Seguro de Salud Pando.
- Colaborar y participar de todas la campañas anuales de cirugías gratuitas para personas de escasos recursos en el departamento de Pando
- Otros que puedan ser asignados al cargo.

Competencias.-

- Solución de problemas.

- Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Honestidad.

Afiliador/a Hospital Roberto Galindo Terán SESA – PANDO

Descripción del Cargo: Es el funcionario que debe garantizar la afiliación en el Hospital Roberto Galindo Terán de los usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos correspondientes verificar multi afiliación y auditoria de afiliación, revisar la documentación pertinente sobre las afiliaciones y entregar el carnet y demás documentación que facilite el uso de los Servicios de Salud que tengan los afiliados.

Dependientes del Cargo: Ninguna.

Requisitos

Académicos

Tener Título de Bachiller en Humanidades dado por el Servicio de Educación del Departamento de Pando

Legales

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho
- Contar con libreta de Servicio Militar en caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.
- No tener Sentencia Ejecutoriada.
- Tener mínimamente dos años de experiencia de trabajo acreditados mediante Certificado de Trabajo

- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS DS. 0181.

Funciones

- Verificar los requisitos para la respectiva afiliación
- Verificar las Bases Correspondientes para ver si no hay multifiliación en otros Seguros de Salud.
- Entregar el Carnet del Seguro de Salud **SESA-PANDO** revisando previamente en la base de datos de la entidad (Integro).
- Realizar la actualización de datos de los Afiliados al Seguro de Salud – Pando.
- Realizar informe mensual presentando las afiliaciones realizadas al administrador del **SESA – PANDO**.
- Archivar por orden alfabético las afiliaciones al Seguro de Salud de Pando **SESA-PANDO**.
- Colaborar y participar de todas las campañas anuales de cirugías gratuitas para personas de escasos recursos en el departamento de Pando.
- Otros que puedan ser asignados al cargo.

Competencias.-

- Solución de problemas.
- Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Honestidad.

Coordinación del Área Urbana SESA – PANDO

Coordinador/ra de Área Urbana SESA-PANDO

Descripción del Cargo: El coordinador/ra del Área Urbana es el funcionario encargado de controlar , coordinar con los afiliadores las afiliaciones realizadas en el Municipio de Cobija, hospital y los Centros de Salud donde se otorgan los beneficios del Seguro de Salud SESA-PANDO.

Dependencia del Cargo: Administración del SESA-PANDO.

Dependientes del Cargo: Afiliador Oficina Central, Afiliadores Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija, Mapajo, Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía.

Requisitos

Académicos

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional en las Carreras de las áreas Económicas, Financieras, Biológicas, Naturales, Salud, Jurídicas y Sociales

Legales

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio Militar en caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.
- No tener Sentencia Ejecutoriada.
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional debidamente acreditada.
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBS-ABS DS. 0181.

Funciones

- Coordinar y supervisar la atención y prestación de servicios médicos del Hospital Roberto Galindo Terán, Centros de salud a los afiliados al Seguro de Salud SESA - PANDO en los diferentes Barrios de la Ciudad de Cobija.
- Realizar seminarios de difusión y socialización de la Ley 029, su reglamentación y prestaciones que otorga Seguro de Salud SESA-PANDO en todos los Barrios de la Ciudad de Cobija.
- Atender los casos de emergencia en turnos de 24 horas una vez por semana.
- Llevar adelante gestiones para los afiliados que necesiten ser trasladados a Nosocomios de segundo nivel y tercer nivel en otros Departamentos del País.
- Elaborar y presentar informe mensual sobre los casos atendidos del Área Urbana de la Ciudad de Cobija del Departamento de Pando ante la Administración del Seguro de Salud Pando.
- Colaborar y participar de todas la campañas anuales de cirugías gratuitas para personas de escasos recursos en el departamento de Pando.

Competencias.-

- Solución de problemas
- Adaptación al cambio
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Honestidad

Afiliador/a Oficina Central SESA – PANDO

Descripción del Cargo: Es el funcionario que debe garantizar la afiliación de los usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos correspondientes verificar multifiliación y auditoria de afiliación, revisar la documentación pertinente sobre las afiliaciones y entregar el carnet y demás documentación que facilite el uso de los Servicios de Salud que tengan los afiliados.

Dependencia del Cargo: Coordinador/ra Área Urbana SESA – PANDO.

Dependientes del Cargo: Ninguna.

Requisitos

Académicos

Tener Título de Bachiller en Humanidades dado por el Servicio de Educación del Departamento de Pando.

Legales

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio Militar en caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales
- Tener mínimamente dos años de experiencia de trabajo acreditados mediante Certificado de Trabajo.
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS DS. 0181.

Funciones

- Verificar los requisitos para la respectiva afiliación

- Verificar las Bases Correspondientes para ver si no hay multifiliación en otros Seguros de Salud.
- Entregar el Carnet del Seguro de Salud SESA-PANDO revisando previamente en la base de datos de la entidad (Integro).
- Realizar la actualización de datos de los Afiliados al Seguro de Salud – Pando.
- Realizar informe mensual presentando las afiliaciones realizadas al administrador del SESA – Pando.
- Archivar por orden alfabético las afiliaciones al Seguro de Salud SESA-PANDO
- Colaborar y participar de todas las campañas anuales de cirugías gratuitas para personas de escasos recursos en el departamento de Pando
- Otros que puedan ser asignados al cargo.

Competencias.-

- Solución de problemas.
- Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Honestidad.

**Afiliador/a SESA - PANDO en Centros de Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija,
Mapajo, Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía.**

Descripción del Cargo: Es el funcionario que debe de garantizar la afiliación en Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija, Mapajo, Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía de los usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos correspondientes verificar multifiliación y auditoría de afiliación, revisar la documentación pertinente sobre las afiliaciones y entregar el carnet y demás documentación que facilite el uso de los Servicios de Salud que tengan los afiliados.

Dependencia del Cargo: Coordinador/ra Área Urbana SESA – PANDO.

Dependientes del Cargo: Ninguna.

Requisitos

Académicos

Tener Título de Bachiller en Humanidades dado por el Servicio de Educación del Departamento de Pando.

Legales

- Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho
- Contar con libreta de Servicio Militar en caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policial.
- No tener Sentencia Ejecutoriada.
- Tener mínimamente dos años de experiencia de trabajo acreditados mediante Certificado de Trabajo
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS DS. 0181.

Funciones

- Verificar los requisitos para la respectiva afiliación
- Verificar las Bases Correspondientes para ver si no hay multiafiliación en otros Seguros de Salud.
- Entregar el Carnet del Seguro de Salud **SESA-PANDO** revisando previamente en la base de datos de la entidad (Integro).
- Realizar la actualización de datos de los Afiliados al Seguro de Salud – Pando.
- Realizar informe mensual presentando las afiliaciones realizadas al administrador del SESA – Pando.
- Archivar por orden alfabético las afiliaciones al Seguro de Salud **SESA-PANDO**
- Colaborar y participar de todas las campañas anuales de cirugías gratuitas para personas de escasos recursos en el departamento de Pando
- Otros que puedan ser asignados al cargo.

Competencias.-

- Solución de problemas.
- Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Honestidad.

Área Técnica

Coordinación del Área Médica SESA-PANDO

Coordinador/ra Área Médica SESA-PANDO

Descripción del Cargo: Es el funcionario que tiene la responsabilidad de la parte Médica del **SESA-PANDO**, el cual debe de garantizar la atención de los beneficiarios de acuerdo la cobertura que tiene el seguro las cuales son atendidas en los centros de salud y el Hospital Roberto Galindo Terán del Departamento de Pando.

Dependencia del Cargo: Administración del **SESA – PANDO**.

Dependientes del Cargo: Médicos del **SESA – PANDO** ubicados en los Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija, Mapajo, Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía.

Requisitos

Académicos

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional en la Carrera de Medicina.

Legales

- Ser boliviano/a mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio Militar en caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.
- No tener Sentencia Ejecutoriada.
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional debidamente acreditada.
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS DS. 0181.

Funciones

- Mantener contacto directo con el paciente y su familia.

- Revisará el diagnóstico dado por el médico que atendió al paciente y autorizar o negar las recetas, laboratorios o estudios que se determinaron de acuerdo a las prestaciones de cobertura del Seguro de Salud **SESA-PANDO**.
- Llevar controles estadísticos con fines administrativos y reportar las enfermedades de notificación obligatoria.
- Colaborar en la elaboración e implantación del sistema de emergencia de 24 horas en ventanilla del **SESA-PANDO** en el Hospital Roberto Galindo Terán.
- Realizar la remisión de pacientes a médicos especialistas cuando lo requieran.
- Acompañar a los pacientes en estado crítico que deben ser trasladados a nosocomios de tercer nivel a otros Departamentos del País, o fuera del País
- Participar en el proceso de notificación de enfermedades de interés en salud pública.
- Realizar informes periódicos al jefe inmediato sobre el desarrollo de sus actividades.
- Atender los casos de emergencia en turnos de 24 horas una vez por semana.
- Controlar los archivos de diagnóstico clínico, exámenes de laboratorio y demás documentos de interés en los servicios asegurando un orden diario correcto.
- Planificar en coordinación de la Administración, colaborar y participar de todas las campañas anuales de cirugías gratuitas para personas de escasos recursos en el Departamento de Pando
- Otros que puedan ser asignados al cargo.

Competencias.-

- Solución de problemas. Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo
- Liderazgo.
- Honestidad

**Medico/ca SESA-PANDO en Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija, Mapajo,
Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía**

Descripción del Cargo: Es el funcionario que tiene la responsabilidad de la parte Médica del SESA-PANDO en los Centros de Salud 27 de Mayo, Cobija, Mapajo, Petrolero, Santa Clara, Villa Busch, Nuevo Triunfo, Bahía, el cual debe de garantizar la atención de los beneficiarios de acuerdo la cobertura que tiene el seguro las cuales son atendidas en los centros de salud y de acuerdo a evaluación médica serán enviados al Hospital Roberto Galindo Terán del Departamento de Pando.

Dependencia del Cargo: Coordinador Área Médica del SESA – PANDO.

Dependientes del Cargo: Ninguno.

Requisitos

Académicos

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional en la Carrera de Medicina.

Legales

- Ser boliviano/a mayor de edad hábil por derecho.
- Contar con libreta de Servicio de Militar en caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales.
- No tener Sentencia Ejecutoriada
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional debidamente acreditada.
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS DS. 0181.

Funciones

- Mantener contacto directo con el paciente y su familia.

- Revisará el diagnóstico dado por el médico que atendió al paciente y autorizar o negar las recetas, laboratorios o estudios que se determinaron de acuerdo a las prestaciones de cobertura del **SESA-PANDO**.
- Llevar controles estadísticos con fines administrativos y reportar las enfermedades de notificación obligatoria al Coordinador del Área Médica del **SESA - PANDO**.
- Colaborar en la elaboración e implantación del sistema de emergencia de 24 horas en ventanilla del **SESA-PANDO** en el Hospital Roberto Galindo Terán.
- Acompañar a los pacientes en estado crítico que deben ser trasladados a nosocomios de tercer nivel a otros Departamentos del País, o fuera del País.
- Realizar informes periódicos al jefe inmediato sobre el desarrollo de sus actividades.
- Atender los casos de emergencia en turnos de 24 horas una vez por semana.
- Controlar los archivos de diagnóstico clínico, exámenes de laboratorio y demás documentos de interés en los servicios asegurando un orden diario correcto en el Centro de Salud Correspondiente.
- Colaborar y participar de todas las campañas anuales de cirugías gratuitas para personas de escasos recursos en el Departamento de Pando
- Otros que puedan ser asignados al cargo.

Competencias.-

- Solución de problemas.
- Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Honestidad.

Enfermera/ro SESA-PANDO

Descripción del Cargo: Es el funcionario del SESA – PANDO encargado de apoyar al Coordinador del Área Médica en la verificación de cobertura de los análisis y estudios solicitados en el Hospital Roberto Galindo Terán.

Dependencia del Cargo: Administración del Seguro de Salud SESA-PANDO.

Dependientes del Cargo: Ninguno.

Requisitos

Académicos

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional en la Carrera de Licenciatura en Enfermería

Legales

Ser boliviano mayor de edad hábil por derecho

Contar con libreta de Servicio Militar en el caso de ser varón.

No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales

No tener Sentencia Ejecutoriada

Tener mínimamente dos años de experiencia profesional debidamente acreditada

No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS DS. 0181.

Funciones:

- Mantener contacto directo con el paciente y su familia.
- Colaborar al Médico a la revisión del diagnóstico dado por el médico que atendió al paciente y autorizar o negar las recetas, laboratorios o estudios que se determinaron de acuerdo a las prestaciones de cobertura del Seguro de Salud – Pando.

- Recabar datos estadísticos con fines administrativos y reportar los resultados de las enfermedades de notificación obligatoria al Médico del **SESA - PANDO**
- Colaborar en la elaboración e implantación del plan de emergencia para ser aplicado en el **SESA-PANDO**.
- Participar en el proceso de notificación de enfermedades de interés en salud pública.
- Realizar informes periódicos al jefe inmediato sobre el desarrollo de sus actividades.
- Atender los casos de emergencia en turnos de 24 horas una vez por semana.
- Hacer seguimiento e informar al Médico sobre los archivos de diagnóstico clínico, exámenes de laboratorio y demás documentos de interés en los servicios asegurando un orden diario correcto.
- Colaborar y participar de todas la campañas anuales de cirugías gratuitas para personas de escasos recursos en el departamento de Pando
- Otros que puedan ser asignados al cargo.

Competencias.-

- Solución de problemas
- Adaptación al cambio
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Honestidad

COORDINACION AREA SOCIAL

Coordinador/ra del Área Social del Seguro de Salud SESA-PANDO

Descripción del Cargo: El Coordinador/ra del Área Social es el responsable de toda la parte Social del **SESA-PANDO**.

Dependencia del Cargo: Administración del Seguro de Salud – Pando.

Dependientes del Cargo: Ninguna.

Requisitos:

Académicos.-

Ser Profesional con Título en Provisión Nacional en la Carrera de Trabajo Social o Psicología.

Legales.-

- Ser boliviano/a mayor de edad hábil por derecho
- Contar con libreta de Servicio Militar en el caso de ser varón.
- No tener Antecedentes Penales y Antecedentes Policiales
- No tener Sentencia Ejecutoriada
- Tener mínimamente dos años de experiencia profesional debidamente acreditada
- No estar impedido por sentencia ejecutoriada, establecidos Ley 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBS-ABS DS. 0181.

Funciones

- Coordinar con el Departamento de Trabajo Social del Hospital Roberto Galindo y centros de salud, para solucionar problemas de prestaciones médicas las cuales no tengan cobertura en el SESA - PANDO en aquellas personas de bajos recursos las cuales deben tener un trato preferencial para las soluciones de los problemas que se presenten.

- Realizar estudio socio económico de las persona de menores recursos para la afiliación inmediata de emergencia.
- Realizar seminarios de difusión y socialización de la Ley 029, su reglamentación y prestaciones que otorga el **SESA - PANDO** en todos los Barrios de la Ciudad de Cobija y las comunidades rurales del Departamento de Pando.
- Colaborar a aquellos ciudadanos los cuales no cuenten con documentos de identificación contactando a las autoridades del SERECI para la carnetización y solución del problema y que se pueda llevar adelante la respectiva filiación al Seguro de Salud **SESA-PANDO**.
- Atender los casos de emergencia en turnos de 24 horas una vez por semana.
- Coordinar acciones de servicio social con las instituciones de beneficio a las personas de escasos recursos.
- Elaborar fichas económicas sociales de los afiliados que deban ser trasladados a Nosocomios de segundo y tercer nivel en otros Departamentos del País.
- Elaborar y presentar informe mensual en conjunto con la Coordinación Medica sobre los casos atendidos del Área Urbana y Rural del Departamento de Pando ante la Administración del **SESA – PANDO**.
- Elaborar las fichas sociales para las personas que serán beneficiadas con las operaciones gratuitas de las campañas que lleve adelante el **SESA – PANDO**.
- Colaborar y participar de todas la campañas anuales de cirugías gratuitas para personas de escasos recursos en el departamento de Pando.

Competencias.-

- Solución de problemas

- Adaptación al cambio
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Honestidad

GOBIERNO AUTONOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO

SEGURO DE SALUD AUTONOMO PANDO

“SESA-PANDO”



REGLAMENTO INTERNO DEL

SEGURO DE SALUD AUTÓNOMO PANDO

(SESA- PANDO)

**REGLAMENTO INTERNO DEL
SEGURO DE SALUD AUTONOMO PANDO (SESA- PANDO)**

CAPITULO I

DEFINICION Y DISPOSICIONES

Artículo 1 (Definición).

El presente Reglamento Interno de la Unidad del Seguro de Salud Autónomo Pando del Gobierno Autónomo Departamental de Pando (SESA- PANDO), es un instrumento jurídico que será implementado en la Unidad de Seguro de Salud Pando.

Artículo 2 (Objetivo).

El presente Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando tiene la finalidad de normar y regular las relaciones de trabajo de la Unidad de Seguro de Salud Autónomo Pando del Gobierno Autónomo Departamental de Pando de los servidores públicos que prestan servicios en esta institución, independientemente de su fuente de remuneración, fijando los derechos, obligaciones y responsabilidades de ambas partes.

Artículo 3 (Base Legal).

El Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando, tiene como Base Legal las siguientes normas:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) Ley 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Ley 2341 de 23 de abril de 2002, Ley de Procedimiento Administrativo.
- d) Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010 Lucha Contra La Corrupción, Enriquecimiento Ilícito E Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”.

- e) Decreto Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992, Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.
- f) Decreto Supremo N° 26115 de 16 de marzo de 2001, Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.
- g) Decreto Supremo N° 27113 de 27 de julio de 2003, Reglamento a la Ley No. 2341, de Procedimiento Administrativo.
- h) Ley Departamental 029/2014 del 14 de Noviembre del 2014.
- i) Ley de Prestación de Servicios de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia N° 475 del 30 de diciembre del 2013 y Decreto Supremo Reglamentario de la Presente Ley N° 1984 del 30 de abril del 2014.

Artículo 4 (Clausula de Seguridad).

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación y aplicación del Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando, estas serán solucionadas acudiendo a la normativa legal vigente señalada en el artículo precedente.

Artículo 5 (Ámbito de Aplicación).

El presente Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando es de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos, personal de libre nombramiento y personal provisorio del Seguro de Salud Autónomo Pando.

Artículo 6 (Exclusiones).

Queda excluida, para efectos del presente Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando la aplicación de la Ley General del Trabajo y sus normas conexas.

Artículo 7 (Responsabilidad de la aplicación del Reglamento Interno de personal)

Es facultad del Seguro de Salud Autónomo Pando, en la siguiente instancia:

1. La Máxima Autoridad Ejecutiva, es la responsable de la aprobación e implementación del Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando

Artículo 8 (Ética Pública).

La actividad pública debe estar inspirada en principios y valores éticos de integridad, imparcialidad, probidad, transparencia, responsabilidad y eficiencia que garanticen un adecuado servicio a la sociedad.

CAPÍTULO II**DERECHOS, DEBERES, PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES DEL
SERVIDOR PÚBLICO****Artículo 9 (Derechos).**

Los servidores públicos del Seguro Autónomo Salud – Pando tienen derecho a:

- a) A desempeñar sus funciones inherentes al ejercicio de su cargo en un ambiente adecuado, seguro y armónico;
- b) Gozar de una remuneración justa, acorde con la responsabilidad de su cargo y la eficiencia de su desempeño.
- c) Ser tratado con respeto y consideración, por su dignidad personal en la función pública.
- d) Prestaciones de salud en el marco de la seguridad social, encontrándose protegidos tanto el servidor público como sus dependientes en lo que respecta las enfermedades, maternidad y riesgos profesionales.

- e) Seguro social a largo plazo, pensiones de invalidez de jubilación, así también a preservar los beneficios a los derechos que tiene.
- f) Al goce de vacaciones, licencias, permisos, tolerancias y otros beneficios conforme al presente Reglamento Interno y el marco legal establecido.
- g) A que le proporcionen recursos materiales necesarios para el cumplimiento de las funciones que ejerce, orientadas al logro de los objetivos de servicio a la colectividad.
- h) A recibir la protección necesaria en materia de higiene y seguridad en el trabajo.

Artículo 10° (Deberes).

Los principales deberes de los servidores públicos del Seguro de Salud Pando son los siguientes:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, las leyes Nacionales y Departamentales.
- b) Desarrollar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos, con puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, transparencia y con pleno sometimiento a la Constitución Política del Estado, las leyes y el ordenamiento jurídico nacional y Departamental.
- c) Acatar las determinaciones de sus superiores jerárquicos enmarcados en la ley.
- d) Atender los requerimientos de la sociedad con prontitud, celeridad y oportunidad
- e) Cumplir a la Jornada Laboral de Trabajo, incluyendo las 24 horas en turnos de una vez a la semana en el Sistema de Emergencias, de los siguientes Cargos: Coordinador Área Médica, Medico Centros de Salud y Enfermera, Afilador Hospital Galindo, Afiladores de los Centros de Salud Coordinador del Área Rural, Coordinador del Área Urbana, Coordinadora del Área de Trabajo Social, del Seguro de Salud Autónomo Pando, el resto del personal deberá cumplir el horario de ocho horas diferenciándose del horario del

Sistema de Emergencia el cual tendrá un horario administrativo de seis horas y una vez a la semana cumplirá el horario de emergencia de 24 horas, siendo en apoyo a la población Pandina.

f) Se atenderá 24 horas en la Ventanilla del Seguro de Salud Autónomo Pando del Hospital Roberto Galindo Terán de Lunes a Domingo con intervalo de personal siendo que este servicio va en apoyo a la población del Departamento de Pando.

g) Informar a la Población sobre los Servicios que ofrece el Seguro de Salud Autónomo Pando.

h) Mantener reserva sobre asuntos e informaciones, previamente establecidos como confidenciales, en razón a las funciones que desempeña.

i) Conservar y mantener la documentación y archivos sometidos a su custodia, así como proporcionar oportuna y fidedigna información sobre los asuntos inherentes a su función.

j) Cumplir las disposiciones reglamentarias relativas a la seguridad e higiene en el trabajo.

k) Mantener el trabajo asignado en orden y al día.

l) Conducirse con cortesía y amabilidad en las relaciones laborales con sus superiores, compañeros de trabajo, subordinados y los asegurados del Seguro de Salud Autónomo Pando.

m) Denunciar ante sus superiores los hechos de carácter delictivo que se cometan en la institución.

n) Firmar, sellar y colocar sus iniciales, en todo trabajo que realice, para fines de identificación y limitaciones de funciones y responsabilidad.

- o) Portar el marbete de identificación institucional en horas de trabajo incluyendo las 24 horas de emergencia.
- p) La información de los Asuntos de la Administración debe ser pública y transparente. Los servidores Públicos tienen el deber de proporcionar la información salvo las limitaciones establecidas por Ley.
- q) Preservar y mantener los equipos, bienes y materiales asignado en razón de las funciones que cumple.
- r) Presentar declaraciones juradas de sus bienes y sus rentas conforme a lo establecido por ley.

Artículo 11 (Prohibiciones).

Los servidores públicos del Seguro de Salud Autónomo Pando quedan expresamente prohibidos a realizar los siguientes actos:

- a) Ejercer atribuciones o funciones ajenas a su Competencia
- b) Realizar Actividades Político- Partidarias y de interés particular durante la jornada laboral o en ejercicio de sus funciones.
- c) Utilizar bienes inmuebles, muebles, motorizados o recursos públicos en objetivos políticos, particulares o de cualquier otra índole que no sea compatible con la específica actividad funcionaria.
- d) Realizar o incitar acciones que afecten, dañen o causen deterioro a los bienes inmuebles, muebles, motorizados o materiales de la administración.
- e) Promover y participar directa o indirectamente, en prácticas destinadas a lograr ventajas ilícitas.
- f) Participar en trámites o gestiones en las que tenga interés directo.

- g) Disponer o utilizar información previamente establecida como confidencial y reservada en fines distintos a los de su función administrativa.
- h) Discriminar y crear malos ambientes de trabajo en contra de los demás servidores públicos, por cuestiones raciales, religiosas, políticas o desavenencias personales.
- i) Abandonar la oficina en horas de trabajo, sin permiso de la autoridad respectiva.
- j) Asistir al Seguro de Salud Autónomo Pando en estado de ebriedad o bajo los efectos de otras drogas alucinógenas o prohibidas.
- k) Efectuar declaraciones a la prensa y órganos de difusión pública a nombre del Seguro de Salud Autónomo Pando, sin autorización de sus superiores.
- l) Portar armas de fuego dentro de las oficinas del Seguro de Salud Autónomo Pando y efectuar actos que pongan en peligro la integridad de los funcionarios y de las personas que asisten a la atención.
- m) Retirar cualquier documento, bienes u objetos de propiedad de la institución, sin previa autorización del superior correspondiente.
- n) Queda terminantemente prohibido fumar en los ambientes del SESA PANDO, de conformidad con el artículo 41 de la Ley del Medio Ambiente.

El incumplimiento a las normas señaladas, será sancionado de acuerdo a la gravedad de la falta, conforme a lo establecido en el presente Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando.

Artículo 12 (Incompatibilidades)

Constituye incompatibilidades con el ejercicio de funciones en el Seguro de Salud Autónomo Pando las siguientes:

- a) Ejercer más de una actividad remunerada en la Administración Pública en general. La inobservancia genera responsabilidad administrativa y civil sin perjuicio de las sanciones establecidas en el artículo 1° del DS 20928.
- b) Realizar negocios o celebrar contratos privados estrechamente relacionados con el desempeño de sus tareas en la función pública, la inobservancia genera responsabilidad administrativa sin perjuicio de la responsabilidad civil y/o penal que conlleven las conductas descritas.
- c) No podrán ejercer funciones en la misma entidad, cuando exista una vinculación matrimonial o grado de parentesco hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad conforme al cómputo del Código de Familia.
- d) Percibir dos o más remuneraciones consignadas en el Presupuesto General del Estado, excepto la cátedra universitaria.

CAPITULO III

REGIMEN LABORAL

Artículo 13 (Jornada de Trabajo, Horario, Control y Días Laborales)

- I. La jornada de trabajo es el periodo de tiempo en el cual el servidor público, debe cumplir las funciones asignadas a su puesto de trabajo con transparencia, eficiencia, eficacia y dedicación exclusiva.
- II. En este sentido, la atención al público no podrá interrumpirse por ningún motivo de horas 08:00 a 12:30 y de 15:00 a 18:30 de lunes a viernes para los que no cumplen la Jornada de 24 horas en el sistema de emergencias en el Hospital Roberto Galindo Terán.
- III. Se atenderá 24 horas en la Ventanilla del Seguro de Salud Autónomo Pando del Hospital Roberto Galindo Terán de Lunes a Domingo con intervalo de personal en el

sistema de emergencia con la aclaración de que este servicio. va en apoyo, a la población del Departamento de Pando.

IV. La asistencia al trabajo será controlada, mediante el uso de dispositivos mecánicos o electrónicos de control, que registraran la hora de entrada y salida.

V. El registro de asistencia para todos los servidores públicos del Seguro de Salud Autónomo Pando es individual.

VI. Todos los servidores públicos están obligados a registrar en forma personal sus ingresos y salidas de la institución en el sistema de control de asistencia y/o también de manera manual en caso de que se encuentre en mantenimiento el sistema, excepto la Máxima Autoridad Ejecutiva.

VII. En ningún caso o circunstancia se podrán conceder privilegios o prerrogativas, que impliquen una asistencia irregular de un funcionario, excepto en los casos de tolerancia por estudios, declaratoria en comisión y aquellos autorizados por ley y los expresados en el presente reglamento.

VIII. Se establecen como días hábiles de trabajo de lunes a viernes, con excepción de los feriados nacionales, departamentales y municipales declarados por Ley y aquellos días no laborables determinados por el Ministerio de Trabajo exceptuando las 24 horas del sistema de emergencia al personal que le corresponda.

Artículo 14 (Tolerancias).

I. Se entiende por tolerancia el margen de tiempo permitido para que el servidor público pueda registrar su ingreso a la institución.

II. Se otorga una tolerancia diaria de diez minutos en el registro de ingreso al trabajo tanto en la mañana como en la tarde, pasado el tiempo límite de los diez minutos se contabilizará los minutos acumulados de retraso.

III. A partir de los diez minutos se registrará un minuto de atraso para el cómputo mensual, y se aplicará la sanción correspondiente de acuerdo a la escala establecida en el presente reglamento.

IV. Se reconoce tolerancia oficial cuando por motivos de orden social o público determinen colectivamente una alteración de la jornada laboral, situación que deberá ser formalizada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Artículo 15 (Tolerancia para docentes, estudiantes universitarios, estudiantes de postgrado y por maternidad)

I. Los servidores públicos que ejerzan la docencia en universidades públicas, privadas o instituciones superiores, los que se encuentren realizando estudios universitarios o de postgrado, gozarán de una tolerancia máxima de dos horas diarias, con el goce total de sus remuneraciones, debiendo acreditar su inscripción, asistencia regular y vencimiento semestral o anual con la presentación de documentos originales. Este beneficio se suspenderá en los periodos de vacación de los centros de educación superior, por abandono o inasistencia reiterada a dichas instituciones de enseñanza y cuando se comprueba que el servidor público utiliza esa tolerancia en actividades ajenas a la enseñanza o estudios.

II. Para mantener la tolerancia de dos horas diarias, los estudiantes y universitarios en la gestión académica deberán presentar una certificación de las materias aprobadas en el periodo anterior y el certificado de inscripción en el nuevo periodo lectivo académico.

III. Para ejercer la docencia y gozar de la tolerancia establecida, deberán presentar el contrato suscrito con la universidad pública o instituto superior, el mismo que establece la cátedra o el curso que ejercerá, así como el horario y la modalidad establecida.

IV. En los casos que se otorgue tolerancia al inicio de labores o a media jornada deberán marcar o registrar su salida y reingreso en el sistema correspondiente.

V. En caso de maternidad se concederá una tolerancia por lactancia a las servidoras públicas de la Entidad, de una hora diaria (de acuerdo a la necesidad, podría ser fraccionada en medias horas), durante el primer año del nacido. Debiendo solicitar el horario elegido por escrito, adjuntando copia del certificado de nacimiento.

Artículo 16 (Atrasos).

Se considera atraso, al ingreso a su fuente de trabajo pasado el horario límite establecido. Las sanciones por atrasos injustificados serán calculadas al final del mes y descontadas del haber básico mensual.

Artículo 17 (Falta).

I. La inasistencia del servidor público a su puesto de trabajo sin autorización del jefe inmediato superior.

II. Para no ser considerada como falta, la inasistencia por enfermedad deberá ser justificada con la presentación del Parte de Baja Médica.

III. No haber registrado la asistencia en el biométrico, en el horario de ingreso en la mañana como en la tarde se considerará falta. Asimismo, esta omisión en el horario de salida se asumirá como abandono, cuando no se justifique este acto.

Artículo 18 (Abandono).

Queda estrictamente prohibida la ausencia no autorizada del lugar habitual de trabajo, durante el horario fijado, para todo servidor público.

CAPITULO IV

PERMISOS Y LICENCIAS

Artículo 19 (Permiso).

Todos los servidores públicos podrán gozar de permiso para realizar gestiones personales o de carácter oficial, por motivos debidamente justificados previa autorización del inmediato superior de manera expresa y por escrito, conforme los procedimientos señalados en el presente Reglamento Interno.

Artículo 20 (Permiso Personal).

I. El permiso personal no podrá exceder las dos horas semanales, ni exceder de ocho horas mensuales, que debe solicitarse mediante papeleta de permiso personal, para gozar la percepción del 100 % de sus haberes. Estos permisos no serán acumulables.

II. Los permisos por encima de este límite deberán ser computados como tiempo deducible de sus vacaciones. En el caso de que el servidor público no cuente con vacaciones consolidadas, deberá reponer el tiempo excedido al final de la jornada laboral.

III. Requiere autorización expresa del Jefe Inmediato Superior.

IV. El servidor público, podrá gozar de este beneficio de media jornada laboral en el día de su aniversario natal, con una percepción del 100% de haberes, sin cargo a vacaciones siempre que el mismo coincida con un día hábil laborable y no podrá postergarse ni adelantarse.

Artículo 21º (Permiso sin goce de haberes).

Se concederá los permisos sin goce de haberes de forma excepcional previa autorización del inmediato superior, en los siguientes casos:

- I. Asistencia a becas a realizarse en el interior o exterior del país, de duración no mayores a cuatro meses, obtenida por cuenta propia del servidor público y no promovido o considerado en el Programa de Capacitación del Seguro de Salud – Pando.
- II. Atención médica requerida por el servidor público hasta un segundo grado de consanguinidad, según el Código de Familia, cuando la atención médica tenga que realizarse en el interior o exterior del país, serán concedidos hasta un máximo de 30 días hábiles.
- III. Y otras contingencias justificables no previstas en el presente reglamento.

Artículo 22° (Declaración de Comisión).

- I. Permiso para fines Oficiales o Comisión es la autorización de forma escrita extendida por el Jefe Inmediato Superior, a través de boleta de salida en comisión por tiempo específico o en su defecto por memorándum para el caso de jornada prolongada, para el servidor público goce del 100% de su remuneración y pueda ausentarse durante la jornada de trabajo a fin de cumplir o participar en una tarea o actividad exclusivamente institucional por expresa delegación de la entidad o en representación e interés oficial. La comprobación de la información falsa será sancionada como abandono.
- II. Declaración en comisión por becas de estudios, debe ser autorizado por resolución de Máximo Nivel Jerárquico otorgado como licencia previo cumplimiento del informe favorable de la Escuela de Gestión Pública Plurinacional y de acuerdo a la reglamentación específica que requiera la materia.
- III. Los permisos para fines oficiales por viaje al interior o exterior del país, contemplarán expresamente el inicio y la conclusión de la comisión y se sujetarán a las siguientes condiciones que deben cumplir los servidores públicos:
 - a) Viajes al interior del país (Memorando expreso según normas vigentes).

b) Viaje oficial al exterior del país: mediante memorándum emitido por la M.A.E. del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

Artículo 23° (Licencia).

I. Es el derecho que tienen los servidores públicos del Seguro de Salud Autónomo Pando para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia para ausentarse de su fuente de trabajo con el goce del 100% de sus remuneraciones.

II. La licencia debe ser presentada por el servidor público mediante la papeleta correspondiente, misma que debe ser autorizada por el Jefe Inmediato Superior y controlada por Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

CAPITULO V

REMUNERACIONES

Artículo 24° (Bases Generales)

a) Justicia: El servidor público tendrá derecho a una remuneración justa, digna y equitativa acorde a las funciones que desempeñe.

b) Periodicidad: El pago de remuneración será mensual.

c) Inembargabilidad: La remuneración es inembargable salvo en los casos de retención dispuesta por orden judicial de autoridad competente y sanción administrativa de acuerdo al D.S. 23318-A.

d) Descuentos Indevidos: Todo servidor público sólo responde a los intereses de la colectividad y no a la parcialidad ni partido político alguno, por consiguiente no deberán efectuarse descuentos de las remuneraciones, a favor de partido político alguno, aun cuando el servidor hubiese consentido con los mismos. En caso de verificarse dichos cobros, serán calificados como descuentos, indevidos, generándose la responsabilidad prevista por ley.

e) Prohibición: Queda expresamente prohibido el pago de una remuneración por los días que un servidor público no haya trabajado conforme a la naturaleza de su designación, salvo las excepciones establecidas por Ley y en el presente Reglamento Interno.

CAPITULO VI

REGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 25° (Sanciones por Atrasos).

Los servidores públicos tienen derecho a diez minutos de tolerancia después de la hora fijada para el ingreso, pasado este límite se registran los minutos para su cómputo mensual, de acuerdo al Artículo 14° del presente Reglamento. El cómputo mensual de minutos de atraso se contabilizará desde el día 21 del mes anterior hasta el día 20 del mes en curso, para su incorporación en la planilla mensual de haberes.

La tolerancia de diez minutos después de la hora fijada, será aplicable en el ingreso por la mañana así como por la tarde; al igual que el cómputo de minutos por atrasos.

Los minutos de atrasos acumulados en el mes serán sancionados de acuerdo a la siguiente tabla:

Minutos de Atraso Acumulados Mes

MINUTOS	SANCIONES
31 a 60 Minutos en el mes	¼ día de haber
61 a 90 Minutos en el mes	½ día de haber
91 a 120 Minutos en el mes	Un día de haber
121 a 151 Minutos en el mes	Dos días de haber
152 en adelante	Tres días de haber

Si en el lapso de tres meses consecutivos el servidor público es reincidente en los atrasos que son susceptibles de aplicar descuentos de 3 días de haber, dicho servidor público será llamado la atención de forma verbal a la Tercera llamada de Atención verbal se hará la primera llamada de Atención Escrita.

Artículo 26° (Sanciones por Faltas)

Los servidores públicos que falten injustificadamente a la entidad, serán pasibles a las sanciones siguientes:

FALTAS INJUSTIFICADAS	SANCIONES
Falta por medio día.	Un día de haber
Falta por un día.	Dos días de haber
Falta por un día y medio, o 3 medios días discontinuos	Tres días de haber
Falta por dos días continuos, o 4 medios días discontinuos.	Cuatro días de haber
Falta por dos días y medio continuos, o 5 medios días discontinuos	Cinco días de haber

Artículo 27° (Sanciones por Abandono)

Los servidores públicos que registrando su asistencia, abandonen la institución en horas de oficina, serán pasibles a las siguientes sanciones:

ABANDONO

Abandono por primera vez

Abandono por segunda vez

Abandono por tercera vez

SANCIONES

Amonestación escrita con memorándum

Amonestación escrita con memorándum

Amonestación escrita con memorándum

e informe a Recursos Humanos del

SESA- PANDO

Artículo 28 (Destino de los recursos descontados por sanciones disciplinarias)

Los recursos descontados por sanciones a los funcionarios del **SESA – PANDO** de acuerdo al Artículo 27 del Decreto Supremo N° 27327 de 31 de enero de 2004, dispone que los recursos resultantes de las multas por atrasos, faltas y otras sanciones disciplinarias del personal de las instituciones públicas, deberán ser depositadas en una Cuenta Específica del Tesoro General del Estado.

El Ministerio de Económica y Finanzas, normará la transferencia de estos recursos a los centros de acogida y hogares de niños, niñas y adolescentes.

CAPITULO VII**DISPOSICIONES FINALES**

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. (VIGENCIA Y DIFUSIÓN).- El Reglamento Interno de Personal de la Unidad del Seguro de Salud Autónomo Pando, entrará en vigencia previo Informe de Compatibilización de la Secretaria de Desarrollo Humano y Social del Gobierno Autónomo del Departamento de Pando .

Corresponderá su difusión interna a los funcionarios a la Administración del SESA – PANDO en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo del Departamento de Pando.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. (CUMPLIMIENTO).- El Gobernador del Departamento de Pando, como Máxima Autoridad Ejecutiva, mediante la Dirección de Recursos Humanos, es el responsable de la difusión, implantación y cumplimiento del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. (MODIFICACIONES).- I. Este Reglamento Interno de Personal del SESA – PANDO, podrá ser modificado total o parcialmente, en concordancia con las disposiciones legales en vigencia.

II. Cualquier modificación, enmienda, adecuación y/o revisión será obligatoriamente compatibilizada por la Secretaria de Desarrollo Humano y Social del Gobierno Autónomo del Departamento de Pando y la Secretaria Administrativa Financiera del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

III. Quedan sin efecto disposiciones de similar naturaleza y circulares expresas que se hayan pronunciado anteriormente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión Objetivo Especifico 1.- De acuerdo al Diagnóstico de la situación en la que se encontraba la institución el momento que se inició el proyecto de grado se determinó que ellos no cumplían la estructura determinada por la Ley Departamental 029/2014, lo cual dificultaba el desarrollo de la institución, el mayor de los problemas como se determinó la fue la inexistencia de atención de emergencias las 24 horas, puesto que no existe normativa interna la cual regule esta atención, en el desarrollo del presente proyecto de grado se logró elaborar el Manual de Cargos y Funciones y el Reglamento Interno instrumentos los cuales regulan esta atención y dan solución al problema planteado, asimismo al ser reordenada la estructura organizacional de la institución se elimina la duplicidad de funciones y su desconocimiento en forma escrita y expresada en un documento con valides legal.

Conclusión Objetivo Especifico 2.- El análisis de los cargos y funciones permitió identificar que los funcionarios del área técnica y de fortalecimiento cumplían el mismo horario que los funcionarios administrativos lo cual es inadecuado para el sector de salud, estos funcionarios tienen un tratamiento especial en horarios de entrada y salida de la jornada común, ya que deben de cumplir horarios de emergencia de 24 horas un vez a la semana por lo cual su horas restantes de trabajo se acortan a seis horas diarias, lo cual fue readecuado y plasmado tanto en el manual de cargos y funciones como en el reglamento interno, con lo cual será posible implementar el servicio de emergencias del **SESA-PANDO** en la ventanilla de atención del Hospital Roberto Galindo Terán.

Conclusión Objetivo Especifico 3.- Se Analizó la normativa utilizada en la Ley 029/2014 de creación del **SESA – PANDO** complementando con la normativa administrativa, y definiendo la Ley 1178 como base legal para la construcción de los instrumentos jurídicos del Manual de Cargos

y Funciones y Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo de Pando (**SESA - PANDO**), para la implementación del sistema de emergencia de 24 horas.

El manual de funciones propuesto evidencia la importancia que tiene para el Seguro de Salud Autónomo Pando identificando las funciones a realizar por cada puesto de trabajo, su superior jerárquico y/o cargos bajo su dependencia, evitando confusión por parte de los funcionarios al recibir órdenes y duplicar funciones, permitiendo el proceso de contratación e identificar el personal idóneo para el cargo, evitando problemas internos y dando lugar a la implementación del sistema de atención de emergencias de 24 horas en ventanilla de atención del **SESA – PANDO** ubicada en el Hospital Roberto Galindo Terán. El Reglamento Interno del Seguro de Salud Autónomo Pando contiene las normas vigentes para el control del funcionamiento del Seguro de Salud Autónomo Pando, esta herramienta jurídica permitirá mantener el orden interno y el cumplimiento de los horarios de ingreso y salida estipulados en ella, siendo de importancia para que el personal ejerza sus derechos y cumpla sus obligaciones.

Recomendaciones

Recomendación 1.- El manual de funciones debe ser analizada semestralmente con fin de identificar que cargos han adquirido nuevas funciones y la complejidad de las mismas.

Recomendación 2.- Crear un comité que será quien apruebe las modificaciones que se realicen en el manual de funciones y debe estar constituido por un funcionario de cada área del Seguro de Salud Autónomo Pando (**SESA – PANDO**)

Bibliografía

AMAYA, J. (2004). *MANUAL Y NORMAS DE*. BOGOTA: MONOGRAFIAS.COM.

CONSTITUCION POLITICA BOLIVIA. (7 de febrero de 2009).
www.vicepresidencia.gob.bo. (G. O. BOLIVIA, Ed.) Obtenido de
www.vicepresidencia.gob.com

CORTEZ, M. (2004). *GENERALIDADES SOBRE METODOLOGIA DE INVESTIGACION*. DEL CARMEN, CHAPETE, MEXICO: UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARMEN.

D.S. 1984. (30 de ABRIL de 2014). Obtenido de *www.gacetaoficialbolivia.gob.bo*

D.S. 23318-. (3 de NOVIEMBRE de 1992). (G. O. BOLIVIA, Ed.) Obtenido de
www.contrsloris.gob.bo

D.S. 23934. (23 de DICIEMBRE de 1994). (G. O. BOLIVIA, Ed.) Obtenido de
www.economiayfinanzas.gob.bo

D.S. 26115. (16 de MARZO de 2001). (G. O. BOLIVIA, Ed.) Obtenido de
www.economiayfinanzas.gob.bo

ESTATUTO AUTONOMICO DEL DEPARTAMENTO DE PANDO. (7 de FEBRERO de 2009). *www.vicepresidencia.gob.bo*. (G. O. BOLIVIA, Ed.) Obtenido de
www.vicepresidencia.gob.bo

FERREIRA, M. (2005). *ANALISIS EMPRESARIAL DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL*.

Obtenido de www/analisis.empresarial.diagnostico.organizacional/instrumentosde diagnostico organizacional/

IBAÑEZ, R. (2001). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (2da ed.). NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ, LA PAZ, BOLIVIA: SAGITARIO.

JIMENEZ, A. (2014). *MEJORAMIENTO PARA LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS*. CARTAGENA, CARTAGENA DE INDIAS, COLOMBIA: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

LEY 004 MARCELO QUIROGA SANTA CRUZ. (31 de MARZO de 2010). (G. O. BOLIVIA, Ed.) Obtenido de www.justicia.gob.bo

LEY 2341. (23 de JULIO de 2003). (G. O. BOLIVIA, Ed.) Obtenido de www.justicia.gob.gob

LEY 475, P. (2013). *LEY 475 DE PRESTACIONES DE SERVICIOS DE SALUD*. NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ, LA PAZ, BOLIVIA: GACETA OFICIAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA.

LEY 475, P. D. (2013). *LEY 475, PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD INTRGRAL*. NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ, LA PAZ, BOLIVIA: GACETA OFICIAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA.

Ley de Administracion y Control Gubernamental, 1. (1990). *Ley de Administracion y Control Gubernamental, 1178*. NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ, LA PAZ, BOLIVIA: GACETA OFICIAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA.

LEY DEPARTAMENTAL 029/2014. (2014 de NOVIEMBRE de 2014). (G. O. PANDO, Ed.) Obtenido de www.gobiernoautonomo.pando.gob.bo

LEY MARCO DE AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION. (10 de JULIO de 2010). (G. O. BOLIVIA, Ed.) Obtenido de www.autonomia.gob.bo

LOPEZ, M. (2008). *ELABORACION DE MANUALES DE FUNCIONES DE CARGOS EXISTENTES*. PEREYRA, RISARALDA, COLOMBIA: UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREYRA.

RIOS, R. (2010). *LA IMPORTANCIA DEL MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES*. LIMA, PERU.

Anexos

ANEXO I
LEY DEPARTAMENTAL 029/2016
CREACION SESA PANDO



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
Asamblea Legislativa Departamental

Pando



LEY DEPARTAMENTAL N° 029
DEL 14 NOV 2014 DE 2014

LUIS ADOLFO FLORES ROBERTS

GOBERNADOR DEL GOBIERNO AUTONOMO DE
PANDO

*POR CUANTO LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DEPARTAMENTAL DE
PANDO HA SANCIONADO LA SIGUIENTE LEY DEPARTAMENTAL:*

**DEL SEGURO DE SALUD AUTÓNOMO PANDO
(SESA-PANDO)**

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPÍTULO I
CREACIÓN, OBJETO Y MARCO LEGAL**

ARTÍCULO 1 (CREACIÓN). Se crea el Seguro de Salud Autónomo Pando (SESA-PANDO) con el objetivo de lograr progresivamente el ejercicio pleno al derecho a la salud que tiene toda persona en la jurisdicción del Departamento Autónomo de Pando.

ARTÍCULO 2 (OBJETO). I. La presente ley tiene por objeto implementar el Seguro Complementario de Salud Departamental de carácter gratuito e integral, que otorgue prestaciones de salud, a ciudadanos comprendidos en las edades de 5 a 59 años de edad con radicatoria permanente en el departamento y que no cuenten con ningún seguro de salud, en condiciones adecuadas de oportunidad con calidad y dignidad.

II. Normar, complementar las medidas de aseguramiento público Nacionales a Nivel Departamental, Fortalecimiento Institucional y el Fortalecimiento de la Red de Servicios de Salud en el Departamento Pando.

ARTÍCULO 3 (MARCO LEGAL). La presente Ley Departamental está enmarcada en lo dispuesto en la Constitución Política del Estado, Estatuto Autonómico del Departamento de Pando, Ley 031 "Ley marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez", Ley 475 del 31 de diciembre de 2013 de Prestaciones de Servicios Integral del Estado Plurinacional



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
Asamblea Legislativa Departamental
Pando



de Bolivia, Decreto Supremo N° 1984, de fecha 30 de abril de 2014(Reglamento a la Ley N° 475),Decreto Supremo N° 28421 del 21 de octubre de 2005.

CAPITULO II PRINCIPIOS Y ALCANCES DEL SESA-PANDO

ARTÍCULO 4 (PRINCIPIOS). El SESA-PANDO se rige por los principios de universalidad, solidaridad, unidad, integralidad, participación e igualdad.

- a) **Universalidad:** las mismas oportunidades para todas las personas de acceder a servicios de salud de calidad.
- b) **Solidaridad y progresividad:** aportes diferenciados entre los que tienen más ingresos en relación a los de menos ingresos, de los sanos a los enfermos, de los más jóvenes a las personas de mayor edad y de las zonas de mayor desarrollo a las de menor desarrollo.
- c) **Unidad:** integración de políticas, programas y financiamiento que garanticen planes similares de beneficios.
- d) **Integralidad:** el aseguramiento universal forma parte de una política integral de protección social basada en los derechos de los ciudadanos.
- e) **Participación:** participación ciudadana en el diseño, monitoreo y evaluación de las políticas de aseguramiento en salud.
- f) **Igualdad y equidad:** un solo régimen de prestaciones para todas las personas, sin discriminaciones de ningún tipo.

ARTÍCULO 5 (CARACTERÍSTICAS). El SESA-PANDO tendrá las siguientes características:

- a) **Obligatorio:** progresivamente todas las personas deberán estar aseguradas, en cualquiera de los sistemas público o privado existentes.
- c) **Sostenible:** el SESA-PANDO tendrá financiamiento proveniente de fuentes públicas.
- e) **Transparente:** dispondrá de mecanismos de gestión transparentes y rendición de cuentas a los asegurados y la ciudadanía.
- f) **Eficaz:** los resultados de las políticas y programas deben solucionar los problemas de salud de la población y mejorar el bienestar y la calidad de vida.
- g) **Eficiente:** debe hacerse el mejor uso de los recursos disponibles para obtener mayores y mejores resultados.
- i) **Participativo:** se asegura la intervención ciudadana en la gestión del sistema.



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
Asamblea Legislativa Departamental
Pando



ARTÍCULO 6 (CONCURRENCIA) I. Siendo competencia concurrente de las Entidades Territoriales Autónomas, el SESA-PANDO será ejecutado por el Gobierno Autónomo Departamental Pando en concurrencia con los Gobiernos Autónomos Municipales.

II. Los Gobiernos Municipales que voluntariamente decidan participar en concurrencia con el Gobierno Departamental Autónomo de Pando, lo harán mediante la suscripción de los correspondientes convenios.

CAPÍTULO III

ACCESO, PRESTACIONES Y BENEFICIARIOS DEL SESA-PANDO

ARTÍCULO 7 (ACCESO AL SEGURO) I. La población objetivo del SESA-PANDO podrá acceder de manera gratuita a las prestaciones de salud, en los establecimientos de Primer, Segundo y Tercer Nivel de atención del territorio departamental.

II. El acceso gratuito estará condicionado al cumplimiento de los requisitos y procedimientos para la atención gratuita, lo cual es de responsabilidad de cada ciudadano y del personal de salud de los tres niveles de atención, quienes también deberán orientar al usuario para tal efecto.

III. El Gobierno Autónomo Departamental de Pando, junto a los Gobiernos Autónomos Municipales realizará campañas de información y difusión del SESA-PANDO con el fin de que todos los ciudadanos accedan al mismo.

ARTÍCULO 8 (PRESTACIONES) I. El Gobierno Autónomo Departamental de Pando determinará de manera gradual la implementación de las prestaciones de Servicios del SESA-PANDO que responda a resolver las necesidades de salud de la población objetivo.

II. Para efectos de la gradualidad deberán considerarse los criterios de perfil de morbilidad, ámbito geográfico, grupos etarios y la capacidad resolutive del Sistema Departamental de Salud.

III. Las Prestaciones de Servicios de Salud del SESA-PANDO serán aprobadas por el Comité de Gestión del SESA-PANDO, de acuerdo a su reglamento.



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
Asamblea Legislativa Departamental
Pando



ARTÍCULO 9 (BENEFICIARIOS) I. Los beneficiarios del SESA-PANDO, son las personas nacidas y/o residentes en el territorio departamental que no cuentan con seguro de salud.

II. Se implementará de forma complementaria al resto de seguros, servicios y prestaciones de salud vigentes, respetando sus disposiciones legales y normativas.

III. El proceso de afiliación, los requisitos para la inscripción y afiliación deben ser simples y expeditos de acuerdo a su reglamentación.

**CAPITULO IV
GESTION Y ADMINISTRACION DEL SESA-PANDO**

ARTÍCULO 10 (GESTION) I. El SESA-PANDO contempla un Modelo de Gestión con la conformación y funcionalidad de:

1. **El Comité de Gestión del SESA-PANDO** estará conformado por; el Sr. Gobernador, Representante de la Asamblea Legislativa Departamental y de los Gobiernos Autónomos Municipales participantes.
2. **El Comité Técnico del SESA-PANDO**, conformado por la Secretaria Desarrollo Humano, Unidad de Seguros y Representantes de Gobiernos Municipales y del Consejo Social Departamental.

II. Las funciones generales, funcionamiento de los comités se establecerá en el correspondiente Reglamento.

ARTÍCULO 11 (ADMINISTRACION). Se crea la Unidad de Seguros del SESA-PANDO, adicionando a su estructura organizacional una Administración y 3 áreas (Financiera – Fortalecimiento – Técnica) con dependencia de la Secretaria de Desarrollo Humano del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

**CAPITULO V
CONVENIOS INTERGUBERNATIVOS**

ARTÍCULO 12. (CONVENIOS INTERGUBERNATIVOS).I. El Gobierno Autónomo Departamental de Pando formalizará convenios intergubernativos de participación con los



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
Asamblea Legislativa Departamental
Pando



Gobiernos Autónomos Municipales del Departamento que decidan participar de la implementación del SESA-PANDO.

II. El Gobierno Autónomo Departamental de Pando, podrá realizar las gestiones que consideren necesarias ante la comunidad internacional y otras organizaciones nacionales y locales, pudiendo suscribir los convenios respectivos para lograr la captación de recursos económicos que coadyuven con el financiamiento del SESA-PANDO.

CAPITULO VI FINANCIAMIENTO

ARTÍCULO 13 (RECURSOS). I El Financiamiento del Seguro estará financiado en un 100% con recursos de Impuestos Directos de Hidrocarburos.

II. El SESA-PANDO, en cada una de las jurisdicciones municipales beneficiarias, será ejecutado con recursos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, dentro de los límites presupuestarios disponibles y en los porcentajes que se establezcan en las normas reglamentarias de la presente Ley Departamental.

III. El Gobierno Autónomo Departamental de Pando y los Gobiernos Autónomos Municipales que participen de la iniciativa y suscriban los respectivos convenios incorporarán en sus programas de operación anual y presupuestos los recursos necesarios para la ejecución del SESA-PANDO.

IV. Los Gobiernos Autónomos Municipales participantes destinarán el 10% de los recursos provenientes de los Impuestos Directos de Hidrocarburos, destinados a Mejoramiento de Infraestructura, Equipamiento para la prestación de los servicios de salud en el Primero, Segundo, , Proyección Comunitaria y Apoyo al Consejo Social Municipal

V. La dotación del recurso humano médico, será coordinada entre el Ministerio de Salud, Gobierno Departamental y los Gobiernos Municipales en el marco de sus atribuciones y competencias.



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
Asamblea Legislativa Departamental
Pando



DISPOSICIONES FINALES

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA (AUTORIZACIÓN). Se autoriza a la Secretaría Departamental de Economía y Finanzas realizar las modificaciones presupuestarias que sean necesarias para la ejecución y cumplimiento de la presente Ley Departamental.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA (EJECUCIÓN Y REGLAMENTACIÓN). El Ejecutivo Departamental queda encargado de la ejecución y reglamentación de la presente Ley Departamental.

DISPOSICIONES ABROGATORIAS Y DEROGATORIAS

DISPOSICIÓN ABROGATORIA Y DEROGATORIA ÚNICA. Se abrogan y derogan todas las disposiciones contrarias a la presente Ley Departamental.

Es dada en la sala de sesiones de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando a los doce días del mes de noviembre de dos mil catorce.



Asam. Leonardo Rolin Novoa
SECRETARIO EN EJERCICIO
ASAMBLEA LEGISLATIVA DPTAL.
PANDO - BOLIVIA

Asam. Doroteo Vásquez Tejerina
PRESIDENTE
ASAMBLEA LEGISLATIVA DPTAL.
PANDO - BOLIVIA

POR TANTO: La promulgo para que se tenga y cumpla como Ley del Departamento de Pando.

Es dada en el Despacho del Gobernador del Departamento Autónomo de Pando, a los catorce días del mes de noviembre de dos mil catorce años.

Luis Adolfo Flores Roberto
GOBERNADOR
Departamento Autónomo de Pando

ANEXO II
GUIA ENTREVISTA
Y
ENCUESTA

Entrevista

Funcionarios del SESA - PANDO

1.- ¿Usted en el momento de ser contratado por la institución del seguro de salud departamental “SESA – PANDO” se le hizo conocer todas las funciones a desempeñar?

R.-

2.- Mencione si la institución cuenta con el manual de cargos y funciones.

R.-

3.- ¿Usted estaría de acuerdo con la elaboración de un manual de cargos y funciones para los funcionarios del seguro de salud departamental SESA - PANDO?

R.-

4.- ¿Usted está de acuerdo en colaborar y brindarle a la proyectista toda la información que ella requiera y necesite, para llevar adelante el proyecto referido?

R.-

Encuesta

A los asegurados del SESA – PANDO

1.- cuando lo han atendido a través del SESA – PANDO usted ha ingresado por:

R.- consulta externa atención de emergencia

2.- ¿Cuál es el problema que ha enfrentado en la atención del SESA – PANDO?

R.- mal trato falta de personal para la atención lentitud en la atención

3.- ¿Cuándo llega al Hospital Roberto Galindo Terán y es atendido por emergencia le piden ser visadas su internación, recetas y estudios previamente por el SESA – PANDO se encuentra un funcionario del seguro en atención de emergencia?

R.- si no

4.- ¿En el SESA – PANDO existe atención de emergencia de 24 horas?

R.- si no

ANEXO III
REGISTRO FOTOGRAFICO

Entrevista a los funcionarios del SESA – PANDO
Hospital Robero Galindo Teran
Foto N° 1



Coordinador Departamental SESA – PANDO
Señor Ivan Arab Landívar

Entrevista a los funcionarios del SESA – PANDO
Hospital Robero Galindo Terán
Foto N° 2



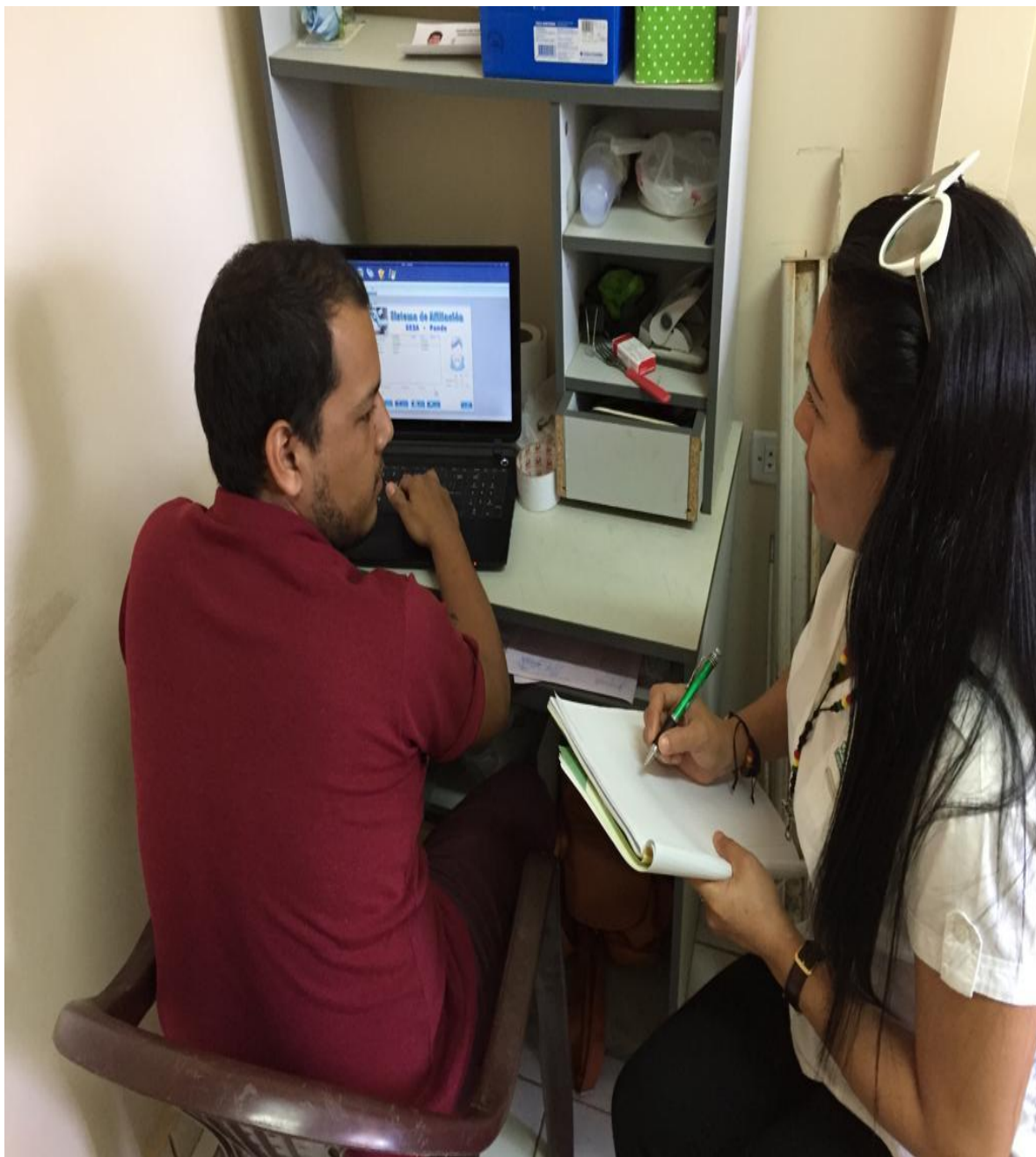
Lic. Teresa Espinoza Becerra
Enfermera Área Médica

Entrevista a los funcionarios del SESA – PANDO
Hospital Robero Galindo Terán
Foto N° 3



Dra. Marysilva Furtado Gomez
Responsable Área Médica

Entrevista a los funcionarios del SESA – PANDO
Hospital Roberto Galindo Terán
Foto N° 4



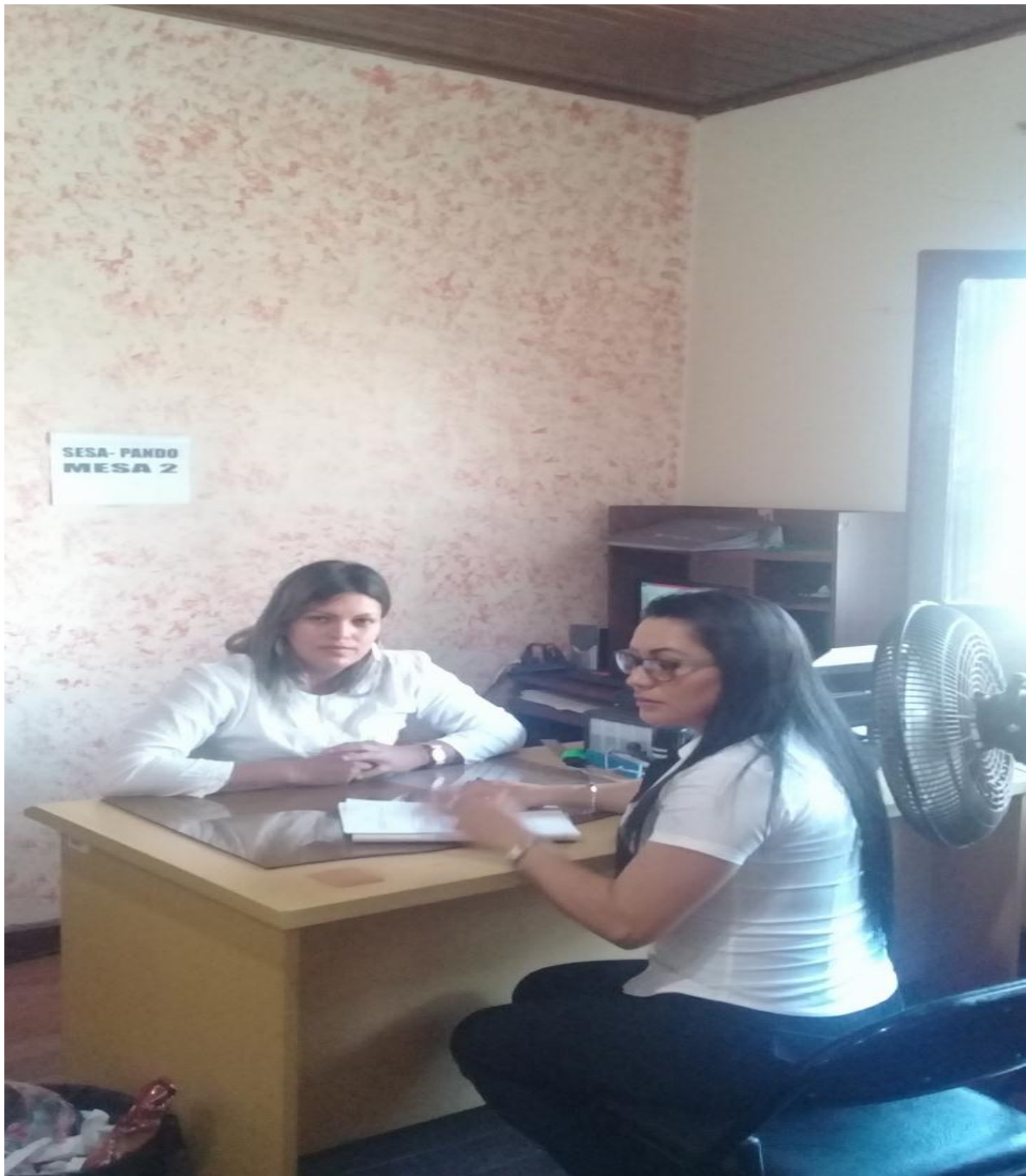
Afiliador Hospital Roberto Galindo Terán SESA – PANDO

**Entrevista a los funcionarios del SESA-PANDO
oficina central
Fóto N° 5**



**Lic. Oscar José Alba Sexto
Administrador SESA – PANDO**

Entrevista a los funcionarios DEL SESA – PANDO
Oficina Central
Foto N° 6



Sra. Gabriela Roca Rodríguez
Afiladora Oficina Central SESA – PANDO

Equipo de trabajo SESA – PANDO
Hospital Roberto Galindo Terán
Foto N°7



Entrevista asegurados SESA - PANDO
Foto N° 8

