

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS POLÍTICAS Y SOCIALES

PROGRAMA: DERECHO



PROYECTO DE GRADO

***“MANUAL PROCEDIMENTAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA
DIRECCION DEPARTAMENTAL DEL INSTITUTO BOLIVIANO DE LA CEGUERA
DE PANDO”***

Informe Final de Proyecto de Grado, presentado
para obtener el grado académico de “Licenciado
en Ciencias Jurídicas”

UNIV. Gregório Téllez

Cobija-Pando-Bolivia

2014

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS POLÍTICAS Y SOCIALES
PROGRAMA: DERECHO



PROYECTO DE GRADO

***“MANUAL PROCEDIMENTAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA
DIRECCION DEPARTAMENTAL DEL INSTITUTO BOLIVIANO DE LA CEGUERA
DE PANDO”***

Informe Final de Proyecto de Grado, presentado
para obtener el grado académico de “Licenciado
en Ciencias Jurídicas”

UNIV. Gregório Téllez

TUTOR: Dr. David Melena Oliver

Cobija-Pando-Bolivia

2014

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por haberme dado la sabiduría, fuerzas y valor necesarios para seguir adelante en mis estudios superiores...

A mi familia por haberme asistido incondicionalmente a lo largo de estos años de estudios...

A mí querida Área de Ciencias Jurídicas, Políticas y sociales, por haberme cobijado en sus aulas del saber, asimismo por haberme dado la oportunidad de ser un agente a sus servicio...

Agradecimientos

Al Dr. Ariz Humérez Álvez por todo el apoyo incondicional y por realizar las gestiones correspondiente para que sigan formándose abogados...

Al Dr. David Melena por el asesoramiento oportuno y eficaz en todo lo relativo a la modalidad de grado, así como la amistad recibida...

A mi esposa Daría y a mis queridos hijos Yessenia, Ximena y Juan; por todo el cariño y amor recibidos...

Y a mis compañeros de curso por toda la convivencia en aula y fuera de ella...

INDICE

1.- INTRODUCCION-----	1
2.- JUSTIFICACION-----	3
3.- FORMULACION DEL PROBLEMA-----	4
3.1.- SITUACION PROBLEMÁTICA-----	4
3.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA-----	4
4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN-----	5
4.1.-OBJETIVO GENERAL-----	5
4.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS-----	5
5.- DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN-----	5
5.1.- Delimitación Geográfica-----	5
5.2.- Delimitación Temporal-----	5
5.6.- Delimitación Sustantiva-----	6
6.- DISEÑO METODOLOGICO-----	6
6.1.- Investigación descriptiva-----	6
6.2.- Métodos de investigación-----	6
6.2.1.- Método cualitativo-----	6
6.2.2.- Método cuantitativo-----	7
7.- Técnicas de investigación-----	7
7.1.- Entrevistas semi estructuradas-----	7
7.2.- Encuestas no estructuradas-----	7

7.3.- Participación activa-----	7
CAPÍTULO I MARCO REFERENCIAL-----	8
1.1.- MARCO JURÍDICO-POLÍTICO-----	8
1.2.-MARCO CONCEPTUAL-----	9
CAPITULO II PROPUESTA DE MEJORAMIENTO-----	11
CAPITULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN-----	25
RESULTADOS-----	25
CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	28
CONCLUSIONES-----	28
RECOMENDACIONES-----	29
IV BIBLIOGRAFÍA-----	30
ANEXO-----	31

1.- INTRODUCCION

Bolivia es un Estado de Derecho jurídica y políticamente organizada, con soberanía propia y que dentro su territorio se halla asentada una gran diversidad de clases sociales. En la Constitución Política, Bolivia reconoce los derechos, deberes e igualdades de todos estos géneros sociales y los halla plasmados y positivados en la carta magna y demás leyes; todo esto para garantizar la libre y armoniosa convivencia entre ellos. Y no solo eso, sino que, también va a proteger a los sectores mas vulnerados de su organización social, imponiendo a través de su legislación medidas de protección, cuidados, seguridad en todos los sentidos y sobre todo leyes de estricto cumplimiento de parte de los organismos estatales como de su sociedad.

Para comprender esto, se debe señalar y hacer mención de uno de los sectores más vulnerables del país; que es el de las personas con discapacidad visual, quienes también gozan de la protección por medio de diferentes leyes referidas a ellos. Pero, para entender en primer lugar lo concerniente a este sector, se debe conocer el significado científico del concepto de ceguera.

La ceguera es una discapacidad física que consiste en la pérdida total o parcial del sentido de la vista. Existen varios tipos de ceguera dependiendo del grado y tipo de pérdida de visión, como la visión reducida, el escotoma, la ceguera parcial (de un ojo) o el daltonismo.

Entendiendo esta definición el Estado boliviano a través de políticas que emergen del clamor de los que sufren este infortunio, y el transcurrir de la historia misma en el tiempo, Bolivia logra constituir instituciones y organizaciones públicas que específicamente se dedican a brindar el apoyo a través de medidas legales, sociales, culturales y de cumplimiento obligatorio.

Entre las Instituciones encargadas de brindar protección y seguridad en todos sus sentidos, está el Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC). Creado por ley del 22 de

Enero de 1957, que tiene sede central en el departamento de La Paz y con nueve direcciones departamentales en todo el país.

Uno de los objetivos del I.B.C. es el de organizar los Centros de Rehabilitación y Formación Profesional de las personas ciegas en el territorio nacional, fomentando la integración y participación de las personas ciegas en todos los ámbitos de la sociedad, brindando el apoyo necesario y reconociendo los mismos derechos que al resto de la población.

En Bolivia se cuenta con 6 Centros de Rehabilitación dependientes del Instituto Boliviano de la Ceguera, en los cuales se desarrolla el proceso de Rehabilitación Integral de personas ciegas y con baja visión.

Ya que la ley crea a estas instituciones demarcándoles sus límites, ámbitos y alcances; no siempre esa ley va a dar soluciones a los posibles problemas internos que pueden existir dentro las instituciones, por ejemplo en los procedimientos técnicos para aplicar la ley, y es así que algunas instituciones desarrollan maneras y formas algunas veces acertadas y muchas veces erróneas; que causan dificultades en la aplicación de la norma y por ende brindan mala atención a los sectores interesados y sociedad en general.

Al no existir un manual de procedimiento, que demarque las funciones específicas de los funcionarios públicos, el presente trabajo tiene interés en mejorar en este caso los procedimientos de atención dentro la Dirección Departamental del instituto Boliviano de la Ceguera de Pando. Teniendo el presente trabajo como objetivo elaborar un Manual de Procedimientos de Atención para los funcionarios y equipo multidisciplinario de esta institución; y así brindar una mejor atención a la sociedad.

2.- JUSTIFICACION

Tomando en cuenta el principal fin que persigue el presente trabajo, y mencionada en líneas arriba, encontramos su justificación en que el Instituto Boliviano de la Ceguera como principal institución; a través de la Ley del 22 de Enero de 1957 y su Decreto Supremo 08083, es la encargada en llegar a toda la comunidad no vidente y ser un nexo directo y único para que el ciego pueda ser titular de los beneficios que el Estado brinda y ofrece a toda las personas que sufren esta discapacidad visual como ser: el seguro de salud en la Caja Nacional de Salud (CNS), rehabilitación integral en todas sus áreas y el bono de indigencia entre otros.

Ya que el Estado boliviano reconoce estos derechos el IBC se encarga de afiliar de manera directa, y para esto el beneficiario debe cumplir una serie de requisitos obligatorios presentándolos a la institución.

Y es ahí en que surge un gran problema que de acuerdo a entrevistas directas con todo el personal y público se logra reconocer las dificultades que existen al no contar con un Manual de Procedimientos Prácticos y Funcionales de Atención para el Personal Administrativo y Equipo Multidisciplinario del IBC en el Departamento de Pando, que como consecuencia surgen dificultades al momento de realizar la afiliación a las personas ciegas tropezando con el llenado de formularios que contienen datos que son en algunos casos complicados tanto para el personal como para el file.

Mencionar también las dificultades en el cumplimiento exacto del rol que debe desempeñar el personal profesional del equipo multidisciplinario. Abogado, Psicólogo, Trabajadora Social, etc.

Con el presente Proyecto de Grado se procura y pretende dar un conocimiento objetivo que guie el desempeño de todo el personal del Instituto Boliviano de la

Ceguera, con el único fin de satisfacer las necesidades de las personas ciegas y dar cumplimiento a la ley.

3.- FORMULACION DEL PROBLEMA

3.1.- SITUACION PROBLEMÁTICA

El Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC) en su fin de coadyuvar con la asistencia a sus afiliados no videntes realiza esfuerzos incluso sobre humanos al momento de brindar atención en la afiliación; surgiendo entonces situaciones de desorientación y desconocimiento de lo procedimental por parte del personal administrativo y multidisciplinario.

Una de las principales funciones del IBC en el Departamento de Pando es de afiliar al no vidente para luego atender sus demandas colectivas e individuales.

El principal problema con el que tropieza esta institución es el de no contar con un manual de procedimientos de funciones específicas que debe desarrollar tanto el personal administrativo como el equipo multidisciplinario al momento de realizar la afiliación y el diagnóstico social, psicológico y legal que de emprender los funcionarios de esta institución en la atención a cada uno de los afiliados.

Al momento de realizar la afiliación de manera empírica se tropieza con el problema de rechazo de alguna documentación por desconocimiento del personal en la atención trayendo como consecuencia la dilatación del proceso de filiación y por ende muchas veces la pérdida del beneficio económico social y de salud del beneficiario.

3.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar el servicio de atención que brinda el IBC-Pando a través del personal administrativo y el equipo multidisciplinario?

4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.-OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual procedimental de funciones del personal de la dirección departamental del instituto boliviano de la ceguera de Pando, que describa las funciones y roles esenciales y específicas de manera práctica y efectiva para el personal del I.B.C.

4.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de IBC en Pando, observando los problemas y dificultades más incurrentes en el procedimiento que realizan los funcionarios.
- Coordinar con el personal administrativo y equipo multidisciplinario para la elaboración del manual procedimental.

5.- DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.- Delimitación Geográfica

El presente trabajo se realizará en la Dirección Departamental del Instituto Boliviano de la Ceguera de Pando.

5.2.- Delimitación Temporal

El presente proyecto de grado tendrá una duración de seis meses, de acuerdo a cronograma.

5.6.- Delimitación Sustantiva

La temática a tratar es de los procedimientos aplicados en las distintas actividades desarrolladas por el IBC

6.- DISEÑO METODOLOGICO

Para la elaboración y el desarrollo de la propuesta se plantea el siguiente tipo de investigación:

6.1.- Investigación descriptiva

Esta investigación permitirá ordenar el resultado de las observaciones de las conductas y dar soluciones al problema planteado mediante acciones concretas las cuales son:

Indagar.- Se hará una indagación al Instituto Boliviano de la Ceguera, para saber dónde surge el problema al no contar con un manual procedimental.

Detallar.- Permitirá detallar e identificar las causas que dan origen al problema que resulta de las acciones del personal y el equipo multidisciplinario.

Exponer.- Mediante una exposición se hará conocer al personal y equipo multidisciplinario las consecuencias que surgen de las acciones de ellos por desconocimiento de sus prácticas y funciones propias, y que traen como consecuencia la dilatación en el proceso de filiación y la mala atención al público.

6.2.- Métodos de investigación

6.2.1.- Método cualitativo

Con el método cualitativo se pretende observar y describir los posibles problemas que se dan en el personal del IBC.

6.2.2.- Método cuantitativo

Se determinará mediante encuestas y entrevistas directas con el personal del IBC y las personas que se vinculan de manera directa con la institución, para obtener un porcentaje numérico de cuanta satisfacción objetiva existe entre ellos.

7.- Técnicas de investigación

7.1.- Entrevistas semi estructuradas

Para poder desarrollar el trabajo se realizarán entrevistas a los funcionarios administrativos y equipo multidisciplinario del IBC. Para obtener información sobre las experiencias del personal al momento de realizar su trabajo.

7.2.- Encuestas no estructuradas

Esta técnica permitirá realizar encuestas a la comunidad no vidente y población en general que acude a esta institución sobre la atención recibida.

7.3.- Participación activa

Mediante la participación activa se podrá observar y participar dentro el desarrollo de las acciones ejecutadas por los funcionarios del IBC.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1.- MARCO JURÍDICO-POLÍTICO.-

La Educación y la Rehabilitación de personas ciegas, bajo el patrocinio privado se inicia en Bolivia entre los años 1925 y 1935; Durante estos diez años son múltiples los esfuerzos realizados, por diferentes personalidades en todo el territorio de la República. Al principio se enseñaba a los ciegos las letras en alto relieve, no habían conocimientos sistematizados ni metódicamente transmitidos, solo estaba la decisión y la perseverancia de los que se impusieron este trabajo.

Hacia 1930 recién se conoce en Bolivia los luminosos seis puntos del Braille así como las reglas de escritura y de lectura en el mencionado sistema.

En 1931, bajo el patrocinio del Ministerio de Educación se organiza en La Paz la primera escuela para Ciegos. En 1932, se logra fundar en Oruro una escuela para la educación de ciegos. En 1935, el señor David Meleán (ciego) organiza en Potosí la "Escuela para ciegos de Potosí".

El 21 de septiembre de 1945 se crea el Patronato de ciegos y sordomudos, el mismo que está destinado a la atención y dirección de todas las instituciones para ciegos de la República. Bajo su impulso se prosigue a la instrucción de las personas ciegas en las escuelas ya existentes, y se organiza el "Instituto para ciegos y sordomudos" y la "Casa Social del Ciego" las mismas que tienen su base en la ciudad de La Paz.

En 1951 se funda en Cochabamba la "Escuela para readaptación de Ciegos".

Mediante Ley del 22 de Enero de 1957, se crea el Instituto Boliviano de la Ceguera como organismo máximo de planificación, coordinación, dirección y ejecución de

todas las actividades relacionadas con la ceguera organizando de esta manera centros de rehabilitación y capacitación que tiendan a elevar el nivel profesional, económico y social de las personas ciegas.

Con el Decreto Supremo N° 24260, de creación de la Secretaría Nacional de Servicio Social, el Instituto Boliviano de la Ceguera (I.B.C.) pasa a depender de esta Cartera de Estado.

Actualmente el Instituto Boliviano de la Ceguera es una entidad descentralizada del Ministerio de Salud y posee autonomía de gestión, con nueve unidades departamentales y seis escuelas de rehabilitación de personas ciegas bajo su protección en proceso de crear una nueva estructura y organización por las razones expuestas.

1.2.-MARCO CONCEPTUAL.-

Gestión Pública.- Una disciplina que está relacionada directamente con otros campos del conocimiento, como la ciencia política, el derecho, la filosofía, la economía y la psicología. (DICCIONARIO, SOPENA; 1992)

Servicio Público.- Un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo. (BORJA, RODRIGO. DICCIONARIO POLITICO; 1997)

Sociedad Civil.- Es el conjunto de la población, que compone la jurisdicción territorial del país, pero que no representa autoridad política o que no participa en la administración de decisión política del Estado. (Manual Cartográfico, I.N.E; 2011).

Respeto: brindar un trato digno, tolerante, empático, considerando y aceptando

las diferencias.. (DICCIONARIO, SOPENA; 1992)

Solidaridad: promover acciones de apoyo y colaboración. (DICCIONARIO, SOPENA; 1992)

Vivir Bien: satisfacción compartida de las necesidades humanas que incluye la afectividad y el reconocimiento, en armonía con la naturaleza y en comunidad con los seres humanos. (CARTILLA DE DERECHOS EN LA NUEVA CONSTITUCIÓN)

Igualdad: reconocimiento pleno del derecho a la igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación, otorgando un trato equitativo sin distinción de ninguna naturaleza a toda la población.. (DICCIONARIO, SOPENA; 1992)

Inclusión: garantizar el ejercicio de los derechos de las personas ciegas, mediante la información, educación y concienciación dentro de la sociedad fomentando el respeto y la convivencia mutua entre las personas.. (DICCIONARIO, SOPENA; 1992)

Exclusión social. Se entiende la falta de participación de segmentos de la población en la vida social, económica, política y cultural de sus respectivas sociedades debido a la carencia de derechos, recursos y capacidades básicas (acceso a la legalidad, al mercado laboral, a la educación, a las tecnologías de la información, a los sistemas de salud y protección social, a la seguridad ciudadana) que hacen posible una participación social plena. (BORJA, RODRIGO. DICCIONARIO POLITICO; 1997)

CAPITULO II

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Se desarrolla la propuesta basada en las condiciones actuales de la dirección departamental del instituto boliviano de la ceguera de pando, obteniendo las referencias necesarias para el manejo administrativo. De esta manera la propuesta está fundamentada en recomendaciones, para los puntos críticos detectados en función de los resultados obtenidos.

El trabajo realizado en el diagnóstico, ha permitido la definición de importantes criterios, con lo cual se ha determinado el proceso de evolución de la Dirección. En este orden de ideas, se ha evaluado individualmente la cadena de procesos para determinar su estado, lo cual ha dado un importante material de información y una línea de base y definir con ellas los objetivos específicos del proyecto; lo que se verán reflejadas en los planteamientos de reorganización.

MANUAL PROCEDIMENTAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DEPARTAMENTAL DEL INSTITUTO BOLIVIANO DE LA CEGUERA DE PAND

JURIDICCION Y COMPETENCIA:El Instituto Boliviano de le Ceguera, tiene jurisdicción y competencia en todo el Territorio Nacional, de acuerdo a la Ley del 22 de enero de 1957; tiene su base de acción en la ciudad de La Paz.

COORDINACION:

El Instituto Boliviano de la Ceguera, planificara, programara y ejecutara sus actividades de acuerdo con las políticas públicas de la Secretaria Nacional de Servicio Social, en materia de prevención, atención, rehabilitación, inserción y reinserción familiar, social y laboral, para personas con discapacidad visual.

LINEAS DE ACCION ESTRATEGICAS:

- Buscar la eficiencia y eficacia en los centros de rehabilitación para prestar una atención de calidad. Aplicando programas y proyectos de acuerdo a la rehabilitación de la persona de la discapacidad visual.

FUNCIONES:

El Instituto Boliviano de la Ceguera tendrá las siguientes funciones:

- Planificar, coordinar, dirigir y ejecutar actividades relacionadas con la problemática de la persona con discapacidad visual.
- Organiza centros de rehabilitación y capacitación laboral, que tienda a elevar el nivel personal, profesional, económico y social de las personas con discapacidad visual.
- Coadyuvar a la Secretaria Nacional de Salud en la formulación y ejecución de programas de prevención y lucha contra la ceguera.
- Suscribir convenios con organizaciones no gubernamentales para la capacitación de recursos humanos.
- Captación y generación de recursos económicos financieros para implementar programas y proyectos de rehabilitación ocupacional para las personas con discapacidad visual con miras a una colocación laboral.
- Difusión y comunicación, científica, social y educativa especializada en relación problemática de discapacitado visual.

ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES ESPECIFICAS DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DEPARTAMENTAL DEL IBC-PANDO

DENOMINACION DEL CARGO:

DIRECTOR DEL INSTITUTO BOLIVIANO DE LA CEGUERA-PANDO

CATEGORIA: Directivo

DEPENDENCIA: Director general ejecutivo del I.B.C. (Instituto Boliviano de la Ceguera).

AUTORIDAD: Todos los funcionarios del Instituto Boliviano de la Ceguera y de los Centros de Rehabilitación.

RESPONSABILIDAD PRINCIPAL: Organizar, dirigir y controlar las actividades de carácter técnico, administrativo y financiero que se desarrollen en el Instituto Boliviano de la Ceguera, con el objetivo de lograr la máxima eficiencia y eficacia en el funcionamiento del mismo.

FUNCIONES:

Uno Dirigir las labores técnicas y administrativa del Instituto Boliviano de la Ceguera.

Dos Trabajar en forma coordinada con la Jefatura Técnica y con el departamento de Administración para el logro de objetivos del Instituto Boliviano de le Ceguera.

Tres Conjuntamente con el Asesor Jurídico, cooperar en problemas individuales a las personas con discapacidad visual.

Cuatro Representar a la Institución en las diferentes reuniones de coordinación co Instituciones Sociales y en todo tipo de acontecimientos en los que es invitado el Instituto Boliviano de la Ceguera.

Cinco Velar por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad visual.

Seis Promover estudios e investigaciones, para analizar la problemática de las personas con discapacidad visual.

Siete Gestionar convenios con instituciones locales, regionales, nacionales y organismos internacionales de ayuda y cooperación técnica financiera, y suscribirlos, previa aprobación del Consejo Nacional de la Ceguera. y la Dirección Ejecutiva.

Ocho Presentar a la Dirección ejecutiva, el informe de la gestión anual.

Nueve Supervisar y evaluar el desempeño del personal en todos los niveles.

Diez Designar, promover, trasladar y destituir al personal técnico y administrativo, de acuerdo a Reglamento Interno y necesidades de servicio, según el caso lo aconseje.

Once Suscribir en nombre del Instituto Boliviano de la Ceguera contratos de acuerdo a las formalidades de Ley.

Doce Coordinar, dirigir y controlar las actividades de los Centros de Rehabilitación para personas con discapacidad visual, bajo su tuición.

REQUISITOS:

- Ser boliviano de nacimiento
- Tener título de bachiller en humanidades
- Tener experiencia mínima de 3 años
- Tener conocimiento en el manejo de los Centros de Rehabilitación.
- Haber ejercido docencia en los Centros de Rehabilitación.
- Tener conocimiento sobre rehabilitación.

- Tener conocimiento necesario en la problemática de las personas con discapacidad visual.
- Tener capacidad de trabajar en equipo y poder interactuar de manera efectiva y armoniosa tanto con subalternos como con superiores.

DENOMINACION DEL CARGO:

ASESORIA JURÍDICA

CATEGORÍA: Profesional y Técnico

DEPENDENCIA: Director Departamental del Instituto Boliviano de la Ceguera-Pando

AUTORIDAD: Secretaria, mensajero-portero.

RESPONSABILIDAD PRINCIPAL: Conocer leyes, y todas las disposiciones legales relacionadas con las personas con discapacidad visual; velar por el cumplimiento y aplicación del mismo en el Instituto Boliviano de la Ceguera. Dirigir y controlar las actividades jurídico-legales del Instituto Boliviano de la Ceguera.

FUNCIONES:

- I. Dar asesoramiento jurídico-legal al Director Departamental del Instituto Boliviano de la Ceguera y a las diferentes instancias del Instituto.
- II. Dictaminar sobre asuntos de índole jurídico sometido a su consideración.
- III. Representar al Instituto Boliviano de la Ceguera en los juicios que sea parte interesada.
- IV. Atender acciones legales del Instituto Boliviano de la Ceguera y contra el mismo, ante la Contraloría General de la Reglamentación, Justicia Ordinaria y otros tribunales.

- V. Redactar y presentar a todos los documentos, contratos, convenio y otros que están suscritos por el Instituto Boliviano de la Ceguera.
- VI. Participar en la del Reglamento Interno.
- VII. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que se desarrollen en relación a las personas con discapacidad visual.
- VIII. Ejercicio como autoridad sumariantes en procesos internos.
- IX. Participar en las reuniones del Consejo Nacional de la Ceguera, en calidad de asesor legal y secretario.
- X. Elaboración de informes técnicos para suscripción de cartas de intenciones.
- XI. Otras funciones que le sean encomendadas expresamente por su superior jerárquico.

REQUISITOS:

- Ser boliviano (a) de nacimiento.
- Tener título académico y en provisión nacional en Ciencias Jurídicas.
- Estar inscrito en el colegio de profesionales respectivo.
- Tener experiencia mínima de 3 años en cargos similares.
- Tener conocimiento necesario en: derecho constitucional, derecho administrativo y derecho civil.
- Conocer la legislación sobre las personas con discapacidad visual.

DENOMINACION DEL CARGO:

TRABAJADOR (A) SOCIAL:

CATEGORIA: Profesionales y Técnicos

DEPENDENCIA: Director Departamental del Instituto Boliviano de la Ceguera-Pando

AUTORIDAD: Secretaria, mensajero-portero.

RESPONSABILIDAD PRINCIPAL: Aportar técnicamente con criterios sociales en la elaboración de un programa de trabajo para los Centros de Rehabilitación.

Atender a la población de discapacitados visual de acuerdo a necesidades y requerimientos.

FUNCIONES:

1. Elaborar el marco normativo para la reinserción familiar, escolar y laboral de personal con discapacidad visual.
2. Elaborar un programa de supervisión en trabajo social para los Centros de Rehabilitación.
3. Actualización y organización de la documentación necesaria:
 - Fichas sociales
 - Certificado de nacimiento
 - Cedula de identidad
 - Carnet de asegurado
 - Otros.
4. Elaborar una boleta censal para actualizar la información estadística sobre la población con discapacidad visual en coordinación con el trabajo.
5. Atender casos de acuerdo a la demanda espontanea.
6. Coordinar con el equipo multidisciplinario.
7. Coordinar a nivel interinstitucional para la solución de casos especiales.
8. Movilizar recursos de la comunidad para coadyuvar en la solución de los problemas de la persona con discapacidad visual.
9. Participar de las reuniones del equipo técnico.
10. Realizar seguimientos de casos.
11. Presentar informe en forma trimestral.

12. Sistematizar la información en relación a la problemática de la persona con discapacidad visual.

13. Elaborar proyectos en beneficios de la población con discapacidad visual, conjuntamente con el equipo técnico multidisciplinario.

REQUISITOS:

- Ser boliviano (a) de nacimiento
- Tener título académico y en provisión nacional en Licenciatura.
- Estar inscrito en el colegio nacional y departamental de Trabajadores Sociales.
- Tener experiencia de 4 años en cargos similares.
- Tener conocimiento necesario de la problemática de las personas con discapacidad visual.
- Tener capacidad de trabajar en equipo y poder interactuar de manera efectiva y armoniosa tanto con subalternos como con superiores.

DENOMINACION DE CARGO:

PSICOLOGO (A):

CATEGORIA: Profesionales y Técnicos

DEPENDENCIA: Director Departamental Instituto Boliviano de la Ceguera Pando.

AUTORIDAD: Secretaria, mensajero-portero.

RESPONSABILIDAD PRINCIPAL: Desarrollar instancias de seguimiento técnico psicológico de los procesos de rehabilitación y reinserción a la sociedad de las personas con discapacidad visual.

FUNCIONES:

- I. Realizar supervisión de los trabajos de los psicólogos de los Centros de Rehabilitación en base a:
 - Elaboración conjunta de programas de trabajos.
 - Evaluación del rendimiento profesional periódico.
 - Seguimiento al trabajo.
 - Asistir a reuniones de coordinación.
- II. Coordinar el trabajo con el Jefe Técnico del Instituto de la Ceguera.
- III. Atención de casos que así lo requieren en:
 - Elaboración de diagnóstico psicométrico global.
 - Realización de terapia específica de acuerdo al diagnóstico de cada caso.
- IV. Elaboración e implementación de programas y proyectos que permitan la prevención de la discapacidad visual.
- V. Preparación de informes a requerimiento de su inmediato superior.
- VI. Presentación de informes de trabajo en forma semestral.

REQUISITOS:

- Ser boliviano (a) de nacimiento
- Tener título académico y en previsión nacional en Licenciatura en Psicológica.
- Estar inscrito en el Colegio de Psicólogos.
- Tener experiencia de 3 años en cargos similares
- Tener conocimiento necesario en la problemática de las personas con discapacidad visual.
- Tener capacidad de trabajar en equipo y poder interactuar de manera efectiva y armoniosa tanto con subalternos como con superiores.

DENOMINACION DEL CARGO:

SECRETARIA DE DIRECCION DEL INSTITUTO BOLIVIANO DE LA CEGUERA

CATEGORIA: Personal Administrativo

DEPENDENCIA: Director Departamental de la Ceguera Pando

AUTORIDAD: Mensajero – Portero

RESPONSABILIDAD PRINCIPAL: Apoyar en las labores secretariales administrativo de la Dirección Nacional del Instituto Boliviano de le Ceguera, mediante la aplicación de técnicas secretariales y relaciones públicas y humanas. Apoyar en el envío y recojo de información de la oficina y confidencial, también el mantenimiento de los archivos y documentación del Instituto Boliviano de la Ceguera.

FUNCIONES:

1. Apoyar a la dirección para un mejor funcionamiento del Instituto Boliviano de la Ceguera.
2. Elaborar una agenda de trabajo de la Dirección.
3. Realizar la lectura de correspondencia, circulares y otros para el Director del Instituto Boliviano de la Ceguera Pando.
4. Atender el teléfono.
5. Realizar la mecanografía de la correspondencia.
6. Apoyar al Asesor Jurídico en transcripción de correspondencia.
7. Envío del FAX.
8. Apoyar a la Jefatura Técnica en tareas administrativa en ausencia de la Secretaria .
9. Efectuar la labor de asistencia de trabajo en las diferencias unidades del Instituto Boliviano de le Ceguera que así lo requieran.

10. Apoyar el impresión y transcripción de documentación pertenecientes al Instituto Boliviano de la Ceguera.
11. Apoyar en el trabajo de registro y entrega de documentación que sea confidencial.
12. Apoyar en reuniones, seminarios y talleres del Instituto Boliviano de la Ceguera en lo referente al traslado de equipos y material de oficina.
13. Llevar a recoger cartas e información oficial y confidencial del Instituto Boliviano de la Ceguera.
14. Realizar tareas inherentes a su cargo que le sean encomendados por su inmediato superior.

REQUISITOS:

- Ser boliviano de nacimiento
- Tener título de Secretaria ejecutiva y/o administrativa.
- Tener vocación de servicio y trabajo con personas con discapacidad visual.
- Tener condiciones personal, para trabajar con las personas con discapacidad visual(Paciencia, tolerancia)
- Tener conocimiento de secretariado.
- Hablar lengua originaria de la región.
- Manejar paquetes computacionales.

DENOMINACION DEL CARGO

TRAMITADOR – MENSAJERO

CATEGORIA: Personal de Servicio

DEPENDENCIA: Director Departamental del Instituto Boliviano de la Ceguera Pando

AUTORIDAD: Ninguna

RESPONSABILIDAD PRINCIPAL: Apoyar al funcionamiento del Instituto Boliviano de la Ceguera.

FUNCIONES:

- I. Llevar correspondencia a las instituciones.
- II. Dictar a la Secretaria General la correspondencia para su registro.
- III. Hacer legalizar los cheques.
- IV. Hacer seguimiento de la correspondencia.
- V. Apoyar a Asesoría Legal en diferentes instituciones.
- VI. Leer las notas que llegan para la Dirección Ejecutiva.
- VII. Hacer firmar los cheques con el Director Ejecutivo.

REQUISITOS:

- Ser bachiller
- Tener aptitudes personales para el trabajo con personas con discapacidad visual.
- Tener condiciones para relacionarse con las personas con discapacidad visual.

DENOMINACION DEL CARGO:

PORTERO(A):

CATEGORIA: Personal de Servicio

DEPENDENCIA: Director Departamental del Instituto Boliviano de la Ceguera Pando

AUTORIDAD: Ninguna

RESPONSABILIDAD PRINCIPAL:

El trabajo consiste en vigilar y custodiar la institucion y las oficinas del Instituto Boliviano de la Ceguera siguiendo instrucciones especifica.

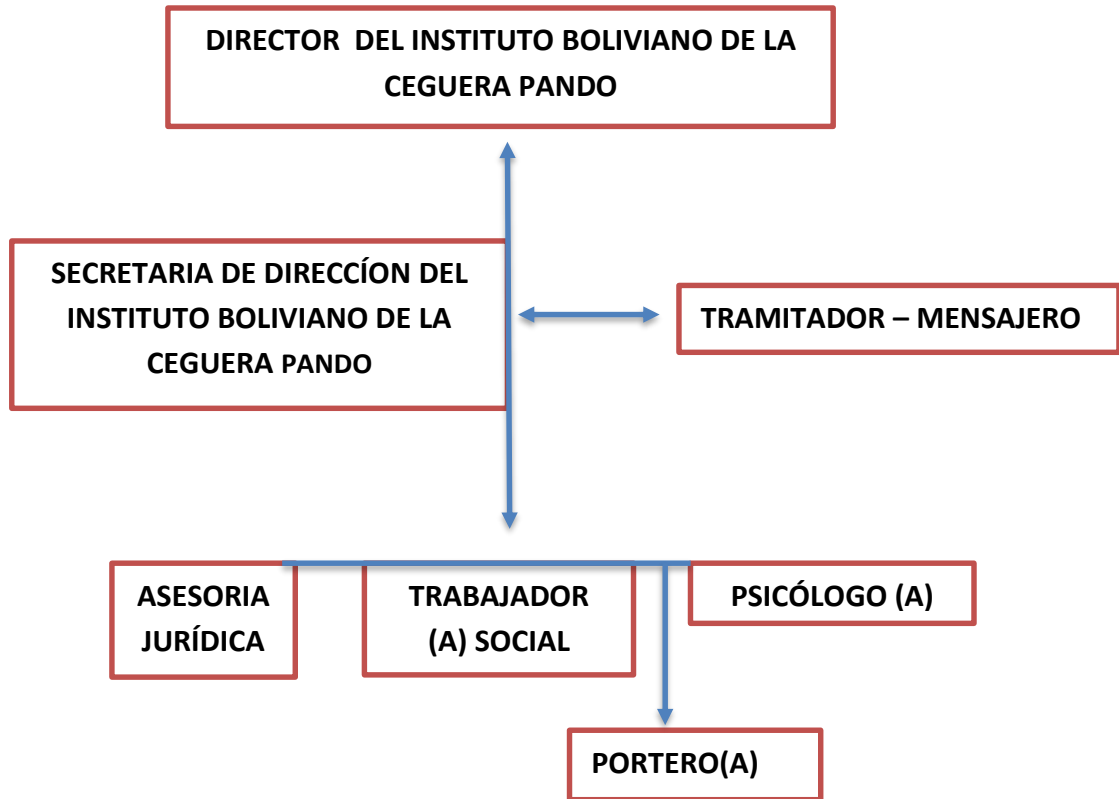
FUNCIONES:

1. Realizar la limpieza de las oficinas y mobiliario del Instituto Boliviano de la Ceguera.
2. Hacer compras para el Instituto Boliviano de la Ceguera de acuerdo a los requerimientos y necesidades.
3. Cuidar y realizar mantenimiento al mobiliario del Instituto Boliviano de la Ceguera.
4. Colaborar con el traslado de muebles, productos y materiales.
5. Colaborar en trabajos de aseo y limpieza de muebles, enseres y oficinas.
6. Cuidar y custodiar equipos de oficina y muebles del Centro de Rehabilitación que se encuentran bajo su responsabilidad.
7. Efectuar rondas en las instalaciones, lugares adyacentes y vigilar la propiedad del Instituto Boliviano de la Ceguera.
8. Realizar otras tareas que le sean expresamente encomendadas por su superior jerárquico.

REQUISITOS:

- Ser boliviano de nacimiento.
- Tener vencido el siglo básico.
- Presentar certificado de buena conducta
- Presentar certificado domiciliario.

FLUJOGRAMA DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL IBC-PANDO



Fuente. Elaboración Propia.

CAPITULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

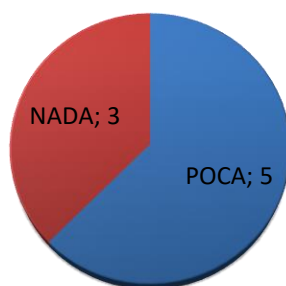
3.1.- RESULTADOS.-

El trabajo se ha desarrollado utilizando la metodología general con la recolección del material, luego con el trabajo in situ. Este proyecto ha contado con material primario, posteriormente se ha sistematizado, asimismo se ha apoyado con material secundario y para ello he recurrido a Bibliografía de apoyo con referencia al tema de trabajo.

El procesamiento y análisis de datos, emergentes de la investigación de campo, documental y/o la observación en el lugar de los hechos u otras técnicas utilizadas, nos ha podido proporcionar elementos (descriptivos).

De acuerdo a lo requerido por la investigación las preguntas fueron (ver anexo 2).

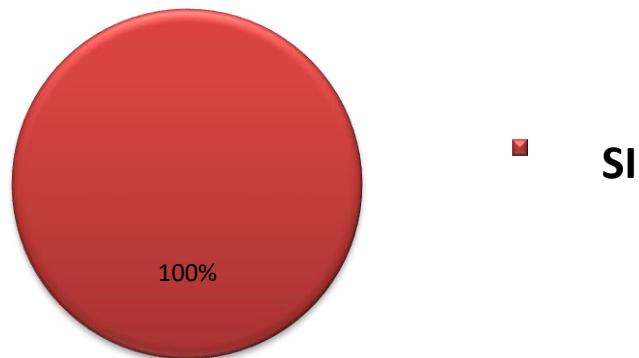
¿Cambios en las formas de organización y participación y control se dieron con el Estado? (Gobierno municipal y Gobierno departamental).



Fuente. Elaboración Propia.

De 8 funcionarios del equipo multidisciplinario 5 respondieron poca, 3 mucho.

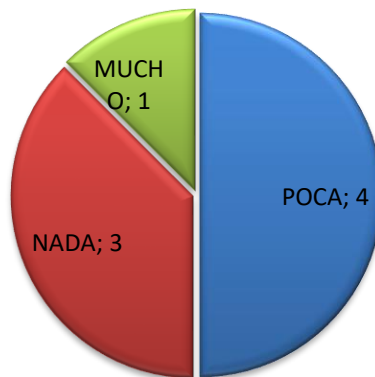
Considera ud. fundamental contar con un manual de funciones?



Fuente. Elaboración Propia.

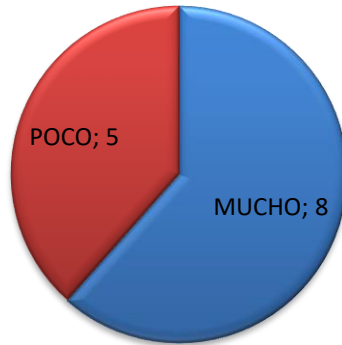
De 8 entrevistados del equipo multidisciplinario todos respondieron si.

¿Cuentan con herramientas organizativas para brindar servicio a los miembros del instituto de la ceguera?.



De 8 entrevistados del equipo multidisciplinario 4 respondieron poca, 3 mucho y 1 nada.

Según su experiencia de trabajo en el instituto de la ceguera brindara ideas para mejorar el servicio de calidad en la institución.



De 8 entrevistados del equipo multidisciplinario 5 respondieron mucho, 3 poca.

Fuente. Elaboración Propia.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.-

Luego de analizar e interpretar los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y en función a la propuesta de “MANUAL PROCEDIMENTAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DEPARTAMENTAL DEL INSTITUTO BOLIVIANO DE LA CEGUERA DE PANDO”. Se demuestra las siguientes conclusiones:

- La dirección departamental del instituto boliviano de la ceguera de pando”, no cuenta con infraestructura propia y apropiada para desarrollar el servicio.
- Escasa orientación sobre herramientas organizativas expuestas a los servidores públicos, por esta razón la calidad de servicio es baja, ineficiente y no existe celeridad en los trámites que ejecuta esta Dirección.
- No existe un manual de funciones, por esta razón no hay celeridad en el proceso de trámites en la Dirección Departamental del Instituto boliviano de la ceguera de Pando.
- Excesiva burocracia en el proceso de ejecución de los trámites, debido a que no hay la cadena técnica de trámites entre el funcionario responsable– la Institución Organizada –y el usuario demandante de servicio.

Estas premisas, son las que dan sostenibilidad al trabajo dirigido y a la propuesta “Manual procedimental de funciones del personal de la dirección departamental

del instituto boliviano de la ceguera de pando”, La cual propiciara un óptimo desempeño de las actividades correspondientes a las distintas áreas que intervienen la ejecución de trámites.

RECOMENDACIONES.-

En esta línea luego de realizar un análisis detallado de los resultados obtenidos en el proceso del acopio del material, y realizado la sistematización; se procedió a agrupar en torno a las áreas de diagnóstico realizado y habiendo trabajado en los objetivos propuestos en el perfil del proyecto, con las siguientes premisas:

- A las autoridades en los distintos niveles del Estado, brindar el servicio público ya que este sector de la sociedad está siendo vulnerable.
- La presente manual de funciones será elevado a conocimiento la dirección general ejecutivo para su aval correspondiente y aplicación del mismo y así mismo ante el gobierno autónomo de pando para su visto bueno porque el I.B.C departamental trabaja con apoyo personal de la gobernación.
- Definir mecanismos técnicos, para mejorar la calidad de servicio y dar celeridad en el procedimiento de los diferentes trámites, por parte de los funcionarios de la dirección departamental del instituto boliviano de la ceguera de pando.
- La dirección departamental del instituto boliviano de la ceguera de pando, debe buscar los mecanismos de gestión para contar con una infraestructura propia y apropiada para desarrollar el servicio, los mismos que están en constantes traslados por cambios administrativos.

V.- BIBLIOGRAFIA

- Borja, Rodrigo (1997); *diccionario político*, Ed. Mc Graw Hil.
- Constitución Política del Estado Plurinacional, Gaceta Oficial del Estado.
- Diccionario, Sopena (1992), Ed. Diamante. Perú.
- Decreto Supremo 08083, Gaceta Oficial del Estado.
- Ley del 22 de enero de 1957, Gaceta Oficial del Estado.
- Instituto boliviano de la ceguera ibc@ibcbolivia.org
- wikipedia enciclopedia libre, “ www. Wikipedia. Com.”

Anexo

Anexo 1

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONAL

- **VALORES INSTITUCIONALES:**

1. **Honestidad:** demostrar honradez y rectitud, inspirando confianza entre todos en la aplicación de principios legales, morales y éticos para la sociedad.
2. **Respeto:** brindar un trato digno, tolerante, empático, considerando y aceptando las diferencias.
3. **Lealtad:** ser fieles y consecuentes a los compromisos asumidos tanto consigo mismo, como a los ideales y principios institucionales.
4. **Justicia:** ser imparciales y equitativos en el cumplimiento de nuestras funciones.
5. **Efectividad:** hacer uso adecuado y eficaz de los recursos cuidando la imagen, bienes e intereses de la entidad.
6. **Solidaridad:** promover acciones de apoyo y colaboración en la institución.
7. **Compromiso:** trabajar por las metas institucionales y lo encomendado por el Estado planificando y reaccionando de forma acertada a las situaciones y dificultades que se puedan presentar.
8. **Empatía:** identificarse con la problemática de la ceguera.

9. **Calidez:** trato amable, cortés y respetuoso entre los servidores públicos y la población.

- **Principios institucionales**

1. **Vivir Bien:** satisfacción compartida de las necesidades humanas que incluye la afectividad y el reconocimiento, en armonía con la naturaleza y en comunidad con los seres humanos.

2. **Ama Qhella, Ama Llulla, Ama Suwa:** no seas flojo, no seas mentiroso, no seas ladrón.

3. **Ética:** principios morales como servidores públicos con valores y principios establecidos en la Constitución Política del Estado y la institución, que lo conducen a un correcto desempeño laboral.

4. **Legitimidad:** reconocimiento pleno del Soberano a los actos de la administración pública, cuando éstos sean justos y respondan a sus necesidades.

5. **Legalidad:** actuar en el marco de las disposiciones legales vigentes en el País que responden a la voluntad soberana del pueblo.

6. **Igualdad:** reconocimiento pleno del derecho a la igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación, otorgando un trato equitativo sin distinción de ninguna naturaleza a toda la población.

7. **Descolonización:** las políticas públicas deben estar diseñadas en base a los valores, principios, conocimientos y prácticas del Estado Plurinacional de Bolivia; por lo que las acciones de los servidores públicos deben estar

orientadas a preservar, desarrollar, proteger y difundir la diversidad cultural con diálogo intracultural, intercultural y plurilingüe.

8. **Transparencia:** hacer de conocimiento público la información derivada de nuestras acciones, en ejercicio de nuestras atribuciones, generando un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la institución y la sociedad, de tal forma que los ciudadanos estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por la institución, en un marco abierto de participación social y escrutinio público.
9. **Competencia:** atribución legítima conferida a una autoridad para el conocimiento o resolución de asuntos determinados, prevista en norma expresa que se ejerce en representación del pueblo.
10. **Eficacia:** alcanzar los objetivos propuestos orientados a lograr impactos en la sociedad.
11. **Eficiencia:** cumplimiento de los objetivos y de las metas trazadas optimizando los recursos disponibles oportunamente.
12. **Economía:** los recursos invertidos en las operaciones deben ser razonables en relación a los resultados globales alcanzados.
13. **Calidad humana:** atributos aplicados en el desempeño laboral orientado a la prestación de óptimos servicios públicos.
14. **Responsabilidad:** asumir las tareas asignadas y cumplirlas de acuerdo a la normativa vigente.

15. **Inclusión:** garantizar el ejercicio de los derechos de las personas ciegas, mediante la información, educación y concienciación dentro de la sociedad fomentando el respeto y la convivencia mutua entre las personas.
16. **Igualdad de oportunidades y equiparación de condiciones:** garantizar el ejercicio de sus derechos y obligaciones brindando las condiciones necesarias y considerando la predisposición de la personas con discapacidad visual.

MISIÓN y VISIÓN INSTITUCIONAL

- **Misión**

El Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC) es una institución de derecho público y personalidad jurídica propia que goza de autonomía de gestión técnico, legal y administrativa, a nivel nacional planifica la acción del Estado en el ámbito de la ceguera y ejerce tuición sobre todas las organizaciones públicas y privadas de y para personas ciegas del país, organiza centros de rehabilitación y busca la independencia socio-económica de la persona ciega, para lo cual se organizan censos y estadísticas, se ejecutan programas de: prevención, rehabilitación y promoción social, se dictaminan normas y realizan investigaciones en el ámbito de la ceguera en coordinación con las diferentes instituciones del país y la sociedad en su conjunto.

- **Visión**

En el año 2018 el Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC) a través de liderazgo y gestión eficiente se consolida como una entidad especializada en el ámbito de la

ceguera, ejerciendo rectoría sobre todas las organizaciones públicas y privadas de y para personas ciegas (totales y de baja visión) en Bolivia. Con presencia institucional a nivel nacional, precautelando el cumplimiento del marco normativo, con personal altamente comprometido y calificado, así como con programas: de prevención, rehabilitación, capacitación, que logren la independencia y autonomía de la persona ciega (totales y de baja visión) enfocados a la inclusión, la igualdad de oportunidades y la equiparación de condiciones para Vivir Bien.

EJE: INSTITUCIÓN ESPECIALIZADA Y RECTORA EN EL ÁMBITO DE LA CEGUERA

Eje/política 1: institución especializada y rectora en el ámbito de la ceguera

Objetivo estratégico 1

- Cambiar la estructura organizativa interna del nivel central, las departamentales y los centros de rehabilitación del Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC) para planificar la acción del Estado dando lineamientos desde el nivel nacional, ejecutando y operativizando los programas y proyectos a través de las oficinas departamentales y los centros de rehabilitación.

Metas e indicadores del objetivo estratégico 1

- **Meta:** reorganizar el nivel central, las oficinas departamentales, los centros de rehabilitación e institucionalizar al personal del Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC) para mejorar los niveles de planeación, operativización y resultados institucionales.

- **Indicador:** elaborar y poner en vigencia el Sistema de Organización Administrativa (SOA) y el Sistema de Administración de Personal (SAP) a nivel institucional.
- **Meta:** promover la actualización del Decreto Supremo 08083.
- **Indicador:** documento: propuesta de proyecto del Decreto Supremo.
- **Meta:** administrar los recursos financieros de la entidad de manera transparente con eficiencia, eficacia y economía.
- **Indicador:** ejecución del POA de la gestión según lo planificado.
- **Meta:** consolidar una cultura de trabajo enmarcado en los planes institucionales, desarrollados en base a las actuales necesidades del entorno socioeconómico y las normas vigentes para optimizar y mejorar los servicios en favor de las personas ciegas en Bolivia.
- **Indicador:** implementación del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA) acorde a lo planificado en el PEI, el Plan Operativo Anual Individual (POAI) y el Marco normativo interno.
- **Meta:** reglamentar el uso de los servicios que se brinda a través de bibliotecas, albergues, hogares y centros de esparcimiento de atención a la persona ciega.
- **Indicador:** documento: reglamento de servicios (albergues, hogares, bibliotecas y centros de esparcimiento).
- **Meta:** establecer lineamientos en cuanto a los procesos de rehabilitación integral (habilitación básica funcional, rehabilitación básica funcional, rehabilitación visual y rehabilitación profesional), para uniformar los servicios ofrecidos en los centros de rehabilitación a nivel nacional.
- **Indicador:** documento: manual de rehabilitación para los centros que trabajan con personas ciegas.
- **Meta:** implementar programas de actualización y capacitación para los rehabilitadores de los centros dependientes y no dependientes del Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC).

- **Indicador:** documento: programas de actualización y capacitación para rehabilitadores.
- **Meta:** establecer lineamientos en la producción de material en formato accesible para las personas ciegas en Bolivia de tal forma que se estandarice la producción de dicho material.
- **Indicador:** documento: lineamientos para la producción de material en formato accesible para las personas ciegas.

Estrategias objetivo estratégico 1

- Promover la actualización e implementación de la normativa interna (sistemas de la Ley 1178, manuales y procedimientos) en la institución de acuerdo a la actual legislación del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Consolidar la tuición sobre todas las instituciones de y para personas ciegas del país.
- Instaurar mecanismos de planificación en todos los niveles institucionales y definir las acciones de la institución en base a la sugerencia de un equipo altamente especializado, esto debido a la especialización que tiene la institución.

Eje/política 1: institución especializada y rectora en el ámbito de la ceguera

Objetivo estratégico 2

- Fortalecer las dependencias de la institución a nivel nacional para optimizar la calidad de los servicios para Vivir Bien.

Metas e indicadores al objetivo estratégico 2

Meta: contar con la documentación saneada de todos los bienes muebles e

inmuebles de la institución.

Indicador: documentación saneada de bienes sujetos a registro.

Meta: contar con infraestructura en los departamentos donde no se cuenta con oficinas para el funcionamiento de las dependencias de la institución.

Indicador: documentación de los nuevos bienes sujetos a registro.

Meta: equipar las diferentes dependencias de la institución acorde a las necesidades de las mismas.

Indicador: Plan Operativo Anual de las gestiones 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, contemplando el equipamiento para la oficina nacional, las departamentales, los centros de rehabilitación y otras dependencias de la institución.

Meta: contar con recursos humanos acorde a las necesidades organizativas de las diferentes dependencias de la institución.

Indicador: Sistema de Organización Administrativa (SOA), el Sistema de Administración de Personal (SAP) actualizado de acuerdo a los requerimientos institucionales y suscribir convenios con los gobiernos autónomos departamentales.

Meta: desarrollar dos sistemas informáticos de seguimiento tomando en cuenta todo el proceso de afiliación y rehabilitación de la persona ciega.

Indicador: sistema informático implementado en las nueve departamentales y los centros de rehabilitación dependientes y no dependientes del Instituto Boliviano de la Ceguera.

Estrategias objetivo estratégico 2

- Fortalecer las áreas operativas de la institución con recursos humanos que

permitan ejecutar las actividades planificadas desde el nivel central y causar así un mayor impacto en la población.

- Destinar mayor cantidad de recursos económicos a las actividades que causen un mayor impacto en la población y la institución.
- Forjar alianzas estratégicas interinstitucionales para mejorar los servicios de rehabilitación y promover la capacitación del personal.

EJE: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EQUIPARACIÓN DE CONDICIONES PARA LAS PERSONAS CIEGAS

Eje/política 2: igualdad de oportunidades y equiparación de condiciones para las personas ciegas.

Objetivo estratégico 1

- Garantizar el acceso a los servicios y beneficios de la institución fortaleciendo las acciones relativas a la prevención, habilitación y rehabilitación integral equiparando sus condiciones en el ámbito familiar y comunitario.

Metas e indicadores del objetivo estratégico 1

- **Meta:** optimizar el proceso del pago del bono de forma eficaz y eficiente.
- **Indicador:** disminuir el número de reposiciones de boletas del pago del bono de indigencia.
- **Meta:** posicionar a la institución como entidad especializada en lo referente

a la prevención y rehabilitación.

- **Indicador:** % de personas ciegas inscritas en los centros de rehabilitación dependientes de la institución y reducir los índices de personas afiliadas a la institución por causas prevenibles.

- **Meta:** implementar programas de prevención de la ceguera.
- **Indicador:** documento de los programas de prevención de la ceguera:
 - Detección temprana de la ceguera e;
 - Información de la ceguera.

Estrategias objetivo estratégico 1

- Fortalecer el área de rehabilitación de las dependencias de la institución e incorporar al 100% de los afiliados en los procesos de rehabilitación.
- Consolidar la afiliación a la Caja Nacional de Salud de todos los afiliados y la entrega del 100% del Bono Anual de Indigencia.
- Rescatar la experiencia de aquellas instituciones privadas y públicas que trabajan el tema de prevención de la ceguera evitable.

Anexo 2

GUIA MODELO DE ENTRVISTAS

Entrevista dirigida a funcionarios

Señor(a):

Saludo: (de acuerdo a la condición del tiempo)

Presentación:(quien es y de donde viene)

Desarrollo: Mi persona está realizando su proyecto de grado denominado " de "MANUAL PROCEDIMENTAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DEPARTAMENTAL DEL INSTITUTO BOLIVIANO DE LA CEGUERA DE PANDO".. Para el proceso de investigación y como parte fundamental de aporte, sus opiniones y criterios son muy importantes y merecen ser atendidas, le pido por favor contestar las siguientes preguntas:

1.- Cambios en las formas de organización y participación y control se dieron con el Estado? (En el ámbito municipal)

	MUCHA		POCA		NADA
--	-------	--	------	--	------

2.- Considera Ud. Fundamental contar con un manual de funciones?

	SI		NO		NO SABE /NO RESPONDE
--	----	--	----	--	-------------------------------------

3.- Cuentan con herramientas organizativas para brindar servicio a los miembros del instituto de la ceguera.

	MUCHA		POCA		NADA
--	-------	--	------	--	------

4.- según su experiencia de trabajo en el instituto de la ceguera brindara ideas para mejorar el servicio de calidad en la institución.

	MUCHA		POCA		NADA
--	-------	--	------	--	------

Nombre del entrevistado:.....

Fecha de Aplicación de la Entrevista:.....

Anexo 3 **GUIA MODELO DE ENTRVISTAS**

Entrevista dirigida a Miembros

Señor(a):

Saludo: (de acuerdo a la condición del tiempo)

Presentación:(quien es y de donde viene)

Desarrollo: Mi persona está realizando su proyecto de grado denominado " de "MANUAL PROCEDIMENTAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DEPARTAMENTAL DEL INSTITUTO BOLIVIANO DE LA CEGUERA DE PANDO"..” Para el proceso de investigación y como parte fundamental de aporte, sus opiniones y criterios son muy importantes y merecen ser atendidas, le pido por favor contestar las siguientes preguntas:

1.- Cambios en las formas de organización y participación y control se dieron con el Estado? (En el ámbito municipal)

	MUCHA		POCA		NADA
--	-------	--	------	--	------

2.- Considera Ud. Fundamental contar con un manual de funciones?

	SI		NO		NO SABE /NO RESPONDE
--	----	--	----	--	-------------------------------------

3.- Cuentan con herramientas organizativas para brindar servicio a los miembros del instituto de la ceguera.

	MUCHA		POCA		NADA
--	-------	--	------	--	------

4.- según su experiencia de trabajo en el instituto de la ceguera brindara ideas para mejorar el servicio de calidad en la institución.

	MUCHA		POCA		NADA
--	-------	--	------	--	------

Nombre del entrevistado:.....

Fecha de Aplicación de la Entrevista:.....

Anexo 4

REGISTRO FOTOGRÁFICO



En una coordinación para la reunión



Socializando la importancia del manual



Rescatando propuestas para el manual



Un miembro de la institución realizando sus propuestas