

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DIRIGIDO**

**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE DIFUSIÓN DE NORMATIVA INTERNA  
EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE LA PAZ”**

**Estudiante:** Jaime Jose Ignacio Bravo Mendoza  
**Tutor Institucional:** Lic. Marcelo Waskar Choque Morales  
**Tutor Académico:** Lic. Jose David Arzabe Armijo

**La Paz – Bolivia**

**2015**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Ana María y Edwin Richard, cuyo apoyo incondicional significó el mundo para mí.

A mi amado abuelito Pepe y mamita Mary, cuyo aliento espiritual me ayudó a alcanzar esta gran meta.

A demás familiares y amistades que confiaron en mí.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco al Lic. Rufino Huanaco por su gran recibimiento a la institución y por su constante apoyo.

Asimismo, agradezco al Lic. Dino Yana por orientarme en la elección del tema de la presente investigación y por colaborar en todo sentido.

Agradezco infinitamente a la Dra. Patricia Escalante por su chispa inigualable y por hacer muy grata mi estancia en la institución.

Asimismo al Dr. Eduardo Siñani por exhortarme a finalizar de manera óptima la presente investigación.

Agradezco al Lic. Nilo Candia por mantener el deseo de seguir superándome en cada etapa de mi vida.

Asimismo al Ing. Juan Carlos Quispe por coadyuvar con el desarrollo del sistema de manera óptima.

Agradezco al Lic. Jose Arzabe por su tiempo y su dedicación en la elaboración del presente trabajo.

Asimismo, agradezco al Lic. Waskar Choque por el apoyo a la culminación del presente trabajo.

Un agradecimiento especial a la Srta. Daniela Ramos por ayudarme a realizar las encuestas, de la misma manera agradezco a la Srta. Jazmín Torrez por el apoyo incondicional y paciencia en la tabulación de las encuestas, y un cálido agradecimiento a la Srta. Fabiola Cabrejos por colaborar en el escaneo de las normativas internas.

Finalmente agradezco a mi familia, mis padres son el comienzo y el fin de este largo e intenso camino, agradezco a mi tía que me colaboró de forma increíble, y a todos los amigos y compañeros que me alentaron en todos los momentos malos y buenos, además de la eterna confianza.

## RESUMEN

El presente trabajo ha sido realizado en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz con el objetivo de implementar el Sistema de Difusión de Normativa Interna "SIDINORI". La dependencia organizacional de esta institución que se encarga del proceso de difusión de las normativas internas que se generan en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz es la Unidad de Desarrollo Organizacional, la cual difunde estas normativas internas a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental, generando de esta manera altos costos de insumos y transporte, además de involucrar el factor tiempo en este proceso de difusión.

El objetivo del Sistema de Difusión de Normativa Interna "SIDINORI" es sistematizar todas las normativas internas en una base de datos alojada en el servidor propio del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, en el cual todos los Servidores Públicos de dicha institución tendrán acceso a estas normativas y podrán descargarlas. La implementación del Sistema de Difusión de Normativa Interna "SIDINORI" ha contribuido a la reducción de los altos costos y factor tiempo generados en el proceso de difusión de la normativa interna, lo cual significó una reducción del 100% de estos costos, además de representar una gran innovación para la institución.

# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1. Alto costo de insumos.....	7
1.2.2. Alto costo de Transporte.....	12
1.2.4. Otras dificultades.....	16
1.3. Objetivo General y Específicos.....	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
1.4. Resultados.....	18
1.5. Alcances de la Intervención.....	18
1.5.1. Límite Temático.....	18
1.5.2. Límite Temporal.....	19
1.5.3. Límite Geográfico.....	19
1.5.4. Límite Institucional.....	19
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>REFERENCIAS TEÓRICO, ORGANIZACIONALES Y LEGALES.....</b>	<b>20</b>
2.1. Referencias Teórico-Conceptuales.....	20
2.1.1. Sistema.....	20
2.1.2. Funcionamiento de un sistema.....	21
2.1.3. Desarrollo de un sistema de Información.....	25
2.2. Referencias Organizacionales y Legales.....	27

2.2.1. Marco de Referencia de Técnica Normativa.....	27
2.2.2. Constitución Política del Estado.....	29
2.2.3. Ley Marco de Autonomías.....	30
2.2.4. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales.....	30
2.2.5. Estatuto del Funcionario Público.....	32
2.2.6. Decreto Departamental N° 027.....	33
2.2.7. Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa.....	35
2.2.8. Manual para la Construcción de Normas del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.....	37
2.2.9. Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.....	40
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>43</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN.....</b>	<b>43</b>
3.1. Tipo de Intervención.....	43
3.2. Universo o Población de Estudio.....	43
3.3. Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra.....	44
3.4. Selección de Métodos y Técnicas.....	44
3.4.1. Método de la Observación.....	44
3.4.2. Método de la encuesta.....	44
3.4.3. Manuales y Reglamentos.....	45
3.4.4. Instrumentos de Relevamiento de la Información.....	45
3.4.5. Procesamiento de Datos.....	47
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>48</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
4.1. Identificación de los costos por proceso de difusión.....	48
4.1.1. Manual de Procedimientos Dirección de Turismo.....	48
4.1.2. Reglamento Interno Bono Juancito Pinto.....	49

4.1.3. Manual de Procedimientos Activos Fijos.....	49
4.1.4. Declaración Jurada de Bienes y Rentas.....	50
4.1.5. Manual de Procedimientos Ventanilla Única de Trámites.....	50
4.1.6. Servicio Público Interprovincial.....	51
4.1.7. Manual de Procedimientos Almacenes SEDEGES.....	51
4.1.8. Manual de Procedimientos Activos Fijos SEDES.....	52
4.1.9. Reglamento Específico Bienes y Servicios Secur. Ciud.....	52
4.1.10. Reglamento Interno Trato Preferente.....	53
4.1.11. Manual de Organización y Funciones GADLP.....	53
4.1.12. Reglamento Interno de Becas.....	53
4.1.13. Reglamento Específico Sistema Admin. Bienes y Servic.....	54
4.1.14. Factor Tiempo.....	55
4.1.15. Costo Total de Difusión.....	55
4.2. Análisis Cuestionario 1.....	56
4.2.1. Pregunta N° 1.....	57
4.2.2. Pregunta N° 2.....	57
4.2.3. Pregunta N° 3.....	58
4.2.4. Pregunta N° 4.....	59
4.2.5. Pregunta N° 5.....	60
4.2.6. Pregunta N° 6.....	61
4.2.7. Pregunta N° 7.....	61
4.2.8. Pregunta N° 8.....	63
4.3. Análisis Cuestionario N° 2.....	64
4.3.1. Pregunta N° 1.....	64
4.3.2. Pregunta N° 2.....	65
4.3.3. Pregunta N° 3.....	65

4.3.4. Pregunta N° 4.....	67
4.3.5. Pregunta N° 5.....	67
4.3.6. Pregunta N° 6.....	68
4.4. Resultados de la aplicación de los Cuestionarios.....	68
4.5. Resultados de la Implementación del Sistema de Difusión de Normativa Interna "SIDINORI".....	69
4.5.1. Reducción del alto costo de insumos.....	70
4.5.2. Reducción del alto costo de transportes.....	71
4.5.3. Reducción Factor Tiempo.....	71
4.5.4. Reducción Costo Total.....	72
4.5.5. Sistematización de las Normativas Internas.....	73
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>77</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>77</b>
5.1. Conclusiones.....	77
5.2. Recomendaciones.....	78
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>79</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>79</b>
6.1. Introducción.....	79
6.2. Objetivos y Alcance.....	79
6.3. Desarrollo de la propuesta.....	80
6.4. Diseño del Sistema de Información.....	80
6.5. Desarrollo del Sistema de Información.....	83
6.5.1. Fase de Iniciación.....	83
6.5.2. Fase de Elaboración.....	84
6.6. Sistema de Información Concluido.....	84
6.6.1. Dominio y Nombre de la Página Web que aloja al Sistema de Información.....	85

6.6.2. Página de Inicio.....	85
6.6.3. Manuales de Organización y Funciones.....	87
6.6.4. Manuales de Procesos y Procedimientos.....	87
6.6.5. Reglamentos Específicos.....	87
6.6.6. Reglamentos Internos.....	88
6.6.7. Página de Acceso de Usuario.....	88
6.6.8. Página de Subir Archivos.....	89
6.6.9. Host.....	89
6.6.10. Implementación Oficial.....	90
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro Nº 1 – Cantidad Copias.....</b>	<b>8</b>
<b>Cuadro Nº 2 - Direcciones.....</b>	<b>12</b>
<b>Cuadro Nº 3 - Universo.....</b>	<b>43</b>
<b>Cuadro Nº 4 – Dependencias que intervienen en la elaboración y actualización de normativas internas.....</b>	<b>45</b>
<b>Cuadro Nº 5 – Costo MP Turismo.....</b>	<b>48</b>
<b>Cuadro Nº 6 – Costo RI Juancito Pinto.....</b>	<b>49</b>
<b>Cuadro Nº 7 – Costo MP Activos Fijos.....</b>	<b>49</b>
<b>Cuadro Nº 8 – Costo Decl. Jurada Bienes y Rentas.....</b>	<b>50</b>
<b>Cuadro Nº 9 – Costo MP VUT.....</b>	<b>50</b>
<b>Cuadro Nº 10 – Costo Servicio Público Interp. Intern. ....</b>	<b>51</b>

<b>Cuadro N° 11 – Costo MP Almacenes SEDEGES.....</b>	<b>51</b>
<b>Cuadro N° 12 – Costo MP Activos Fijos SEDES.....</b>	<b>52</b>
<b>Cuadro N° 13 – Costo RI Bienes y Servicios Seg. Ciud.....</b>	<b>52</b>
<b>Cuadro N° 14 – Costo RI Trato Preferente.....</b>	<b>53</b>
<b>Cuadro N° 15 – Costo MOF GADLP.....</b>	<b>53</b>
<b>Cuadro N° 16 – Costo RI Becas.....</b>	<b>54</b>
<b>Cuadro N° 17 – Costo RE SABS.....</b>	<b>54</b>
<b>Cuadro N° 18 – Costo Total Difusión.....</b>	<b>55</b>

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico N° 1.....</b>	<b>2</b>
<b>Gráfico N° 2.....</b>	<b>22</b>
<b>Gráfico N° 3.....</b>	<b>55</b>
<b>Gráfico N° 4.....</b>	<b>57</b>
<b>Gráfico N° 5.....</b>	<b>57</b>
<b>Gráfico N° 6.....</b>	<b>58</b>
<b>Gráfico N° 7.....</b>	<b>59</b>
<b>Gráfico N° 8.....</b>	<b>60</b>
<b>Gráfico N° 9.....</b>	<b>61</b>

<b>Gráfico N° 10</b> .....	<b>62</b>
<b>Gráfico N° 11</b> .....	<b>63</b>
<b>Gráfico N° 12</b> .....	<b>64</b>
<b>Gráfico N° 13</b> .....	<b>65</b>
<b>Gráfico N° 14</b> .....	<b>66</b>
<b>Gráfico N° 15</b> .....	<b>67</b>
<b>Gráfico N° 16</b> .....	<b>67</b>
<b>Gráfico N° 17</b> .....	<b>68</b>
<b>Gráfico N° 18</b> .....	<b>70</b>
<b>Gráfico N° 19</b> .....	<b>71</b>
<b>Gráfico N° 20</b> .....	<b>72</b>
<b>Gráfico N° 21</b> .....	<b>73</b>
<b>Gráfico N° 22</b> .....	<b>74</b>
<b>Gráfico N° 23</b> .....	<b>74</b>
<b>Gráfico N° 24</b> .....	<b>74</b>
<b>Gráfico N° 25</b> .....	<b>75</b>
<b>Gráfico N° 26</b> .....	<b>81</b>
<b>Gráfico N° 27</b> .....	<b>82</b>
<b>Gráfico N° 28</b> .....	<b>82</b>
<b>Gráfico N° 29</b> .....	<b>83</b>
<b>Gráfico N° 30</b> .....	<b>84</b>
<b>Gráfico N° 31</b> .....	<b>85</b>

<b>Gráfico N° 32</b> .....	<b>85</b>
<b>Gráfico N° 33</b> .....	<b>86</b>
<b>Gráfico N° 34</b> .....	<b>87</b>
<b>Gráfico N° 35</b> .....	<b>87</b>
<b>Gráfico N° 36</b> .....	<b>87</b>
<b>Gráfico N° 37</b> .....	<b>88</b>
<b>Gráfico N° 38</b> .....	<b>88</b>
<b>Gráfico N° 39</b> .....	<b>89</b>

## INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, denominada “Sociedad de la información”, el uso y acceso a la información constituye un cambio trascendental, desde el punto de vista económico e intelectual, para el desarrollo de las organizaciones. Facilita el proceso de toma de decisiones, representa una guía para la solución de problemas y sienta las bases para el progreso organizacional.

Un sistema de información para la organización es de suma importancia, pues facilita la organización, normalización y sistematización de la información, con lo cual permite conocer el estado de los datos, la información sobre mercados, estadísticas de proyectos, situaciones actuales de las unidades organizacionales y otras informaciones relevantes para la gestión organizacional y la toma de decisiones.

Debe responder al cumplimiento de la misión y visión organizacionales, como objetivos supremos de la organización, ya que los sistemas de información interactúan directamente con el ambiente de la organización, de manera que los elementos del ambiente que inciden en el sistema constituyen una entrada y todo resultado del sistema hacia su ambiente es una salida. De igual manera, la retroalimentación constituye un elemento clave para el desarrollo y fortalecimiento de la organización. La retroalimentación permite conocer el impacto de los servicios y productos, que servirán como salidas en el ambiente y propicia el rediseño del sistema en función de la satisfacción de las necesidades de los usuarios que formarán entradas.

Con los adelantos tecnológicos actuales, sobre todo en las tecnologías de información, es casi imposible que una organización no haga uso de la información para el desarrollo de sus actividades cotidianas; agregando el uso de computadoras como herramientas junto con sistemas capaces de ofrecer información de forma rápida, ordenada y concreta, además que el uso de la Internet se ha vuelto tan importante y popular para cualquier tipo de persona como para cualquier tipo de empresa, sabiendo de antemano que la información es vital en todos los aspectos.

Muchas organizaciones emplean la Internet como medio de información con sus unidades, áreas, socios, personal, entre otros.

La información es un elemento fundamental en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, ya que se constituye en el medio más importante que incide en la toma de decisiones, y su óptima aplicación generará un alto nivel de desarrollo en las funciones y procesos, resolución de problemas de una forma más rápida, además de establecer la comunicación entre todas sus dependencias.

# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES

### 1.1. Antecedentes

La información, en cuanto a su definición puede decirse que es la acción de informar, referida a comunicar una noticia sobre algo, declarar, enterar. El concepto de información es cada vez más ubicuo (que está presente a un mismo tiempo en todas partes) y lo mismo ha sucedido con las tecnologías que la procesan. El origen etimológico de la palabra información proviene del latín de informatio, -ōnis que, a su vez procede del verbo informare cuyo significado es dar forma a la mente, “instruir”, “enseñar.

También se utiliza este vocablo para designar a los conocimientos que se añaden a los que ya se poseen en un área determinada. Y por extensión se denomina de esta manera también a esos conocimientos adquiridos. También se la puede definir como el conocimiento emitido o recibido referente a un hecho o circunstancia en particular, que se genera por una parte, en la mente de las personas y por otra, se transmite o expresa generalmente por medio del soporte físico más común: el papel.

La información se da siempre en relación con sistemas y sus interacciones. Dados dos sistemas, si el primero está en un estado determinado y produce un efecto en el segundo sistema, creándole un nuevo estado, se puede decir que el segundo ha recibido información del primero. El primer sistema es la fuente y el segundo el receptor. Sinónimos de información Investigación, reseña, revelación, educación, mensaje.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://quees.la/informacion/>

Ahora, el análisis de información forma parte del proceso de adquisición y apropiación de los conocimientos latentes acumulados en distintas fuentes de información. El análisis busca identificar la información "útil", es decir aquella que interesa al usuario, a partir de una gran cantidad de datos.

Sin embargo, hay dos términos que indiscriminadamente utilizamos muchas veces como sinónimos, pero que no lo son, porque su significado es muy distinto. Estos términos son: Información y Comunicación

Información es transmitir ideas en un sólo sentido, es decir, de manera unilateral. El emisor transmite un mensaje y el receptor lo recibe, sin que exista una reacción o respuesta. Comunicación es un proceso mediante el cual dos personas se ponen en contacto intercambiando ideas de una manera bilateral. El emisor transmite el mensaje al receptor y recibe su respuesta, en un intercambio constante de papeles; cada uno adopta el papel de emisor cuando se expresa y el de receptor cuando recibe la respuesta de su interlocutor. Por consiguiente, la comunicación es el puente de significado entre los seres humanos, que les permite comprenderse y compartir lo que son (ideas, sentimientos, valores, hechos y pensamientos, lo que sienten y lo que saben). Al utilizar ese puente existe un acercamiento que permite a la gente superar cualquier cosa que los separe; no se da en el momento que mandamos información, sino cuando ésta ya ha sido recibida, interpretada y comprendida. La comunicación es lo que el receptor entiende, no lo que el emisor dice.<sup>2</sup>

El presente trabajo dirigido se realiza en Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. El Gobierno Autónomo Departamental está constituido por una Asamblea Departamental, con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa en el ámbito de sus competencias y por un órgano ejecutivo. La Asamblea Departamental está compuesta por asambleístas departamentales, elegidas y elegidos por votación universal, directa, libre, secreta y obligatoria; y por asambleístas departamentales

---

<sup>2</sup> es.slideshare.net/Rashelmiss/comunicacion

elegidos por las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de acuerdo a sus propias normas y procedimientos. La Ley determina los criterios generales para la elección de assembleístas departamentales, tomando en cuenta representación poblacional, territorial, de identidad cultural y lingüística cuando son minorías indígena originario campesinas, paridad y alternancia de género. Los Estatutos Autonómicos definen su aplicación de acuerdo a la realidad y condiciones específicas de su jurisdicción. El órgano ejecutivo departamental está dirigido por el Gobernador, en condición de máxima autoridad ejecutiva.

La actual estructura orgánica del Órgano Ejecutivo Departamental ha sido aprobada y establecida mediante la Ley Departamental 027, con sus niveles organizacionales y su estructura presupuestaria.

Los niveles que conforman el Órgano Ejecutivo Departamental son:

- ❖ Nivel Legislativo y Fiscalizador;
- ❖ Nivel Superior;
- ❖ Nivel de Asesoramiento;
- ❖ Nivel de Apoyo y control;
- ❖ Nivel de Coordinación Superior,
- ❖ Nivel Ejecutivo;
- ❖ Nivel Operativo;
- ❖ Nivel Desconcentrado;
- ❖ Nivel Descentralizado, empresas y otras entidades;
  - Secretarías Departamentales;
  - Servicios Departamentales;
  - Direcciones;
  - Unidades y
  - Áreas.

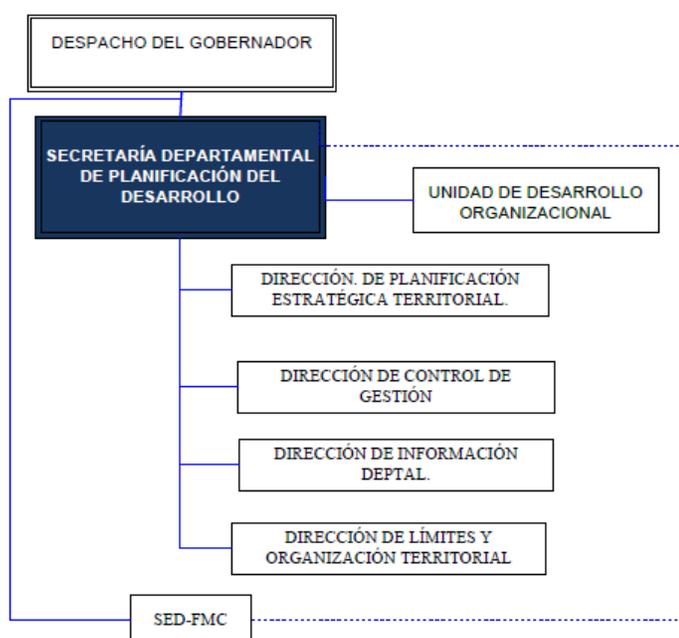
El Nivel Ejecutivo se encuentra conformado por 9 Secretarías Departamentales y 7 Servicios Técnicos Departamentales.

La unidad organizacional que cobra gran importancia en la elaboración del presente documento es la **Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo**.

El siguiente gráfico representa la estructura organizacional de dicha Secretaría Departamental:

**Gráfico N° 1**

**Organigrama Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo**  
**Planificación del Desarrollo**



**Fuente: Manual de Organización y Funciones del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz**

Las acciones que la Secretaría desarrolla están detalladas en función a su objetivo general: **“Promover el desarrollo del Departamento de La Paz, mediante la formulación, ejecución, seguimiento, y evaluación del Planes Estratégicos en el corto, mediano y largo plazo, como instrumento de gestión del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz”**. Las cuatro direcciones, el servicio departamental y la unidad que dependen de la Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo trabajan de manera conjunta para alcanzar este objetivo principal.

Haciendo mención a una de las funciones de la Secretaría: **“Institucionalizar el proceso de planificación mediante la implementación de normas y procedimientos que orienten la elaboración de los planes de desarrollo”**; la Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo llega a constituirse en una dependencia que desempeña un papel por demás importante en el Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, coadyuvando de gran manera a la implementación y aplicación de normativas internas, que se constituyen en instrumentos de vital importancia en el ejercicio de la institución, de manera que establecen las funciones y operaciones que son instruidas a cada dependencia, con el propósito de alcanzar sus objetivos institucionales, y de esta manera generar resultados positivos y trascendentales en la institución.

De la misma manera, son instrumentos que facilitan los lineamientos en los cuales se desenvuelven las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, y estas se clasifican de la siguiente manera:

- a) Manual de Organización y Funciones.
- b) Manuales de Procesos y Procedimientos.
- c) Reglamentos Específicos de los Sistemas de la Ley 1178.
- d) Reglamentos Internos.

Todas las dependencias están sujetas a estas normativas; asimismo su conocimiento, cumplimiento y aplicación son obligatorias por parte de los servidores públicos.

La unidad involucrada en los procesos de elaboración, actualización y difusión de las normativas internas es la Unidad de Desarrollo Organizacional, que depende lineal y funcionalmente de la Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo. Tiene el objetivo de “Promover el Desarrollo Organizacional, fortaleciendo la gestión administrativa, brindando un adecuado soporte técnico, aplicando la Ley Nº 1178, Administración y Control Gubernamentales, orientado a desarrollar una gestión de calidad en la Estructura Organizacional del Gobierno

Autónomo Departamental de La Paz.” Una de las funciones principales de la Unidad de Desarrollo Organizacional que contribuye a alcanzar el objetivo principal es brindar asesoramiento técnico en la elaboración y/o actualización de las normativas internas en coordinación con las unidades solicitantes. Posteriormente se difunden estas normativas internas una vez aprobadas por Resolución Administrativa Departamental a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental. Es evidente la gran importancia que cobra la Unidad en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, siendo una instancia clave para la difusión de las normativas internas.

El presente trabajo fue realizado en la Unidad de Desarrollo Organizacional, realizando la observación directa de todas las actividades que se llevan a cabo en el proceso de difusión de las normativas internas. Posteriormente se realizó un diagnóstico del estado actual de la Unidad, dando como resultado la identificación de debilidades inherentes al proceso de difusión.

Un análisis exhaustivo a este proceso se llevó a cabo en las numerosas ocasiones en las que las normativas fueron difundidas a las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, dando lugar a la problemática central del presente trabajo.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

Las actividades que desempeña la Unidad de Desarrollo Organizacional están sujetas a las funciones que están señaladas en su Manual de Organización y Funciones; asimismo, la realización de estas actividades lograrán el cumplimiento de su Programa Operativo Anual, que es uno de los lineamientos base del funcionamiento de la Unidad, que además establece los objetivos internos a ser cumplidos en cada gestión.

Las actividades de elaborar y/o actualizar normativas internas, y posteriormente difundirlas, están señaladas en el Programa Operativo Anual de cada gestión.

De este modo, la Unidad de Desarrollo Organizacional tiene que coordinar con las unidades solicitantes la elaboración y/o actualización de las normativas internas.

Una vez que estas normativas internas son aprobadas mediante Resolución Administrativa Departamental, son difundidas a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz para que sean aplicadas de forma obligatoria por parte los servidores públicos. De este modo, se enfatiza la importancia que tiene la generación, difusión y posterior aplicación de las normativas internas.

Las normativas internas, durante el proceso de elaboración y/o actualización están sujetas a revisiones y modificaciones. Estas acciones se llevan a cabo en mesas de trabajo, donde la Unidad de Desarrollo Organizacional brinda asesoramiento técnico en coordinación con la unidad solicitante (unidad de la cual se elaborará o actualizará la normativa), y la Dirección de Desarrollo Normativo (en cuanto corresponda). Las normativas que hayan llegado a la culminación del proceso de elaboración o actualización, son aprobadas mediante una Resolución Administrativa Departamental que es firmada por el Gobernador del Departamento de La Paz. Finalmente, las normativas son difundidas a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz a través de un Instructivo emitido por la Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo.

Es necesario recalcar que la Unidad de Desarrollo Organizacional solamente difunde normativas internas aprobadas por Resoluciones Administrativas Departamentales, al contrario de las Leyes Departamentales y Decretos Departamentales, las cuales son difundidas por la Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia.

Este proceso de difusión de las normativas internas por parte de la Unidad de Desarrollo Organizacional involucra un costo y dificultades en las siguientes dimensiones:

#### **1.2.1. Costo de insumos**

Cuando la normativa aprobada es remitida a la Unidad de Desarrollo Organizacional para su difusión, es necesario fotocopiar 63 ejemplares de la normativa original, la

Resolución Administrativa Departamental firmada por el Gobernador y el Instructivo emitido por la Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo.

**Cuadro N° 1**  
**Cantidad de Copias**

<b>LISTA DE CANTIDAD DE COPIAS</b>				
<b>N o</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CANT</b>	<b>SUB. TOTA L</b>	<b>OBSERVACIONE S</b>
1	Despacho del Gobernador	1	15	
2	Asesoría General	2		1 Copia Simple, 1 copia Legalizada
3	Dirección Desarrollo Normativo	1		
4	Unidad de Protocolo	1		
5	Unidad de Relaciones Internacionales	1		
6	Dirección de Comunicación Social	1		
7	Dirección de Coordinación Organizaciones Sociales	1		
8	Dirección de Alerta Temprana y Prevención de Riesgos	1		
9	Dirección General de Auditoría Interna	2		1 Copia Simple, 1 copia Legalizada
10	Dirección de Seguridad Ciudadana	1		
11	Dirección de Transparencia	1		
12	Representación Gobernación de El Alto	1		
13	Dirección General de Notaria de Gobierno	1		

1 4	<b>Secretaría General</b>	1	2	
1 5	Ventanilla Única de Trámites	1		
1 6	<b>Secretaría Departamental de Economía y Finanzas</b>	1	8	
1 7	Unidad de Presupuesto	1		
1 8	Unidad de Tesorería y Crédito Público	1		
1 9	Unidad de Contabilidad	1		
2 0	Dirección Administrativa	1		
2 1	Unidad de Contrataciones	1		
2 2	Unidad de Manejo de Bienes y Servicios	1		
2 3	Dirección de Recursos Humanos	1		
2 4	<b>Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo</b>	1	8	
2 5	Unidad de Desarrollo Organizacional	1		
2 6	Dirección de Planificación Estratégica Territorial	1		
2 7	Dirección de control de Gestión	1		
2 8	Dirección de Información Departamental	1		
2 9	Dirección de Límites y Organización Territorial	1		

<b>30</b>	<b>Secretaría Departamental de Minería Metalurgia e Hidrocarburos</b>	1	2	
31	Dirección de Minería Metalurgia e Hidrocarburos	1		
<b>32</b>	<b>Secretaría Departamental de Desarrollo Económico y Transformación Industrial</b>	1	2	
33	Dirección de Promoción Económica y Transformación Industrial	1		
<b>34</b>	<b>Secretaría Departamental de Infraestructura Productiva y Obras Públicas</b>	1	3	
35	Dirección de Infraestructura Productiva y Obras Públicas	1		
36	Dirección de Infraestructura Energía Eléctrica y Energía Alternativa	1		
<b>37</b>	<b>Secretaría Departamental de Desarrollo Social y Comunitario</b>	1	5	
38	Dirección de Desarrollo Social	1		
39	CODEPDIS	1		
40	Dirección Departamental de Transportes y Telecomunicaciones	1		
41	Dirección de Establecimientos de Salud (Tercer Nivel)	1		
<b>42</b>	<b>Secretaría Departamental de los Derechos de la Madre Tierra</b>	1	3	
43	Dirección de Salud Ambiental y Cambio Climático	1		
44	Dirección de Recursos Naturales	1		

4	<b>Secretaría Departamental de</b>	1	3	
5	<b>Turismo y Culturas</b>			
4	Dirección de Turismo	1		
6				
4	Dirección de Culturas	1		
7				
4	<b>Secretaría Departamental de</b>	1	4	
8	<b>Asuntos Jurídicos</b>			
4	Dirección de Análisis Jurídico	1		
9				
5	Dirección de Gestión Jurídica	1		
0				
5	Dirección de Personalidades Jurídicas	1		
1				
	<b>Servicios Departamentales</b>		7	
5	Servicio Departamental de	1		
2	Fortalecimiento Municipal Comunitario			
5	Servicio Departamental Agropecuario	1		
3				
5	Servicio Departamental de	1		
4	Construcción y Obras Civiles			
5	Servicio Departamental de Caminos	1		
5	Servicio Departamental de Gestión	1		
6	Social			
5	Servicio Departamental de Salud	1		
7				
5	Servicio Departamental de Deportes	1		
8				
	<b>Descentralizado</b>		1	
5	Empresa Pública Departamental de	1		
9	Aguas La Paz			

Fuente: Elaboración Propia.

La suma total del número de páginas de cada normativa oscila entre 10 y 500 páginas. Posteriormente, estos ejemplares tienen que estar anillados. Los materiales implican:

- Hojas bond tamaño carta.
- Tóner.
- Tapas plásticas.
- Espirales.

### 1.2.2. Costo de Transporte

Si bien un gran número de dependencias se encuentran centralizadas en los predios del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz que están situados en las calles Ayacucho y Comercio, un número significativo de dependencias están distribuidas en predios que se encuentran en distintas zonas de la Ciudad de La Paz y la ciudad de El Alto.

#### Cuadro N° 2

#### Direcciones

UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
Despacho del Gobernador	CENTRAL
Asesoría General	
Unidad de Protocolo	
Dirección de Comunicación Social	
Dirección de Coordinación Organizaciones Sociales	
Dirección de Alerta Temprana y Prevención de Riesgos	
Dirección General de Auditoría Interna	
Dirección General de Notaria de Gobierno	
Secretaría General	
Ventanilla Única de Trámites	

Secretaría Departamental de Economía y Finanzas	
Unidad de Presupuesto	
Unidad de Tesorería y Crédito Público	
Dirección Financiera	
Unidad de Contabilidad	
Dirección Administrativa	
Unidad de Contrataciones	
Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo	
Dirección de Planificación Estratégica Territorial	
Dirección de Control de Gestión	
Dirección de Información Departamental	
Secretaría Departamental de Asuntos Jurídicos	
Dirección de Análisis Jurídico	
Dirección de Gestión Jurídica	
Dirección de Personalidades Jurídicas	
Dirección Desarrollo Normativo	
Unidad de Relaciones Internacionales	
Dirección de Transparencia	
Unidad de Manejo de Bienes y Servicios	
Dirección Departamental de Transportes y Telecomunicaciones	
Unidad de Desarrollo Organizacional	
Dirección de Recursos Humanos	
Secretaría Departamental de Infraestructura Productiva y Obras Públicas	
Dirección de Infraestructura Productiva y Obras Públicas	
Secretaría Departamental de Desarrollo Social y Comunitario	
Dirección de Desarrollo Social	
Dirección de Seguridad Ciudadana	
Servicio Departamental de Construcción y Obras Civiles	
	<b>EDIFICIO JENNY (Sucre y Bolívar)</b>
	<b>CALLE ASPIAZU</b>
	<b>CALLE CAÑADA STRONGEST</b>

Servicio Departamental de Fortalecimiento Municipal Comunitario	<b>EDIFICIO SANTA ISABEL (PLAZA ISABEL LA CATÓLICA)</b>
Dirección de Establecimientos de Salud (Tercer Nivel)	
Secretaría Departamental de Minería Metalurgia e Hidrocarburos	
Dirección de Minería Metalurgia e Hidrocarburos	
Dirección de Límites y Organización Territorial	
Servicio Departamental de Salud	<b>PLAZA BOLIVIA</b>
Servicio Departamental de Gestión Social	<b>FINAL ALMIRANTE GRAU</b>
Servicio Departamental de Deportes	<b>STADIUM</b>
CODEPEDIS	<b>VILLA VICTORIA</b>
Archivo Central	<b>VILLA FÁTIMA</b>
Secretaría Departamental de Turismo y Culturas	<b>ELOY SALMÓN</b>
Dirección de Turismo	
Dirección de Culturas	
Representación Gobernación de El Alto	<b>ACHACHICALA - EL ALTO</b>
Secretaría Departamental de Desarrollo Económico y Transformación Industrial.	
Dirección de Promoción Económica y Transformación Industrial	
Dirección de Infraestructura Energía Eléctrica y Energía Alternativa	
Secretaría Departamental de los Derechos de la Madre Tierra	
Dirección de Salud Ambiental y Cambio Climático	
Dirección de Recursos Naturales	
Servicio Departamental Agropecuario	

Servicio Departamental de Caminos	
Empresa Pública Departamental de Aguas La Paz	

**Fuente: Elaboración Propia.**

Lamentablemente, la Unidad de Desarrollo Organizacional no cuenta con una Caja Chica de la cual se puedan tramitar recursos económicos para cubrir el costo de transporte en la tarea de entregar la normativa en las dependencias, es por esto que el personal designado para la difusión de la normativa tiene que utilizar recursos propios. Asimismo, en muchas ocasiones se solicita autorización al Secretario Departamental de Planificación del Desarrollo para el uso del vehículo institucional; sin embargo, el recorrido implica el uso de 15 litros de gasolina aproximadamente además de la asignación de un conductor.

### **1.2.3. Mayor tiempo en la difusión**

El tiempo que se requiere para realizar la difusión comprende entre 2 a 6 días aproximadamente. Una jornada laboral no es suficiente para entregar las normativas por las siguientes 2 razones:

- ❖ Largas distancias entre las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental.
- ❖ Horarios de trabajo variados. Por un lado, dependencias centralizadas en los predios de la calle Comercio, así como otras, trabajan en horario laboral normal (08:30 – 12:30); por otro lado, un significativo número de dependencias trabajan en horario continuo (08:00 – 16:00).

Es por esto que no es posible la difusión de las normativas en una sola jornada laboral, debiendo realizarla de manera preferente en un lapso no mayor a 3 días a partir de su aprobación mediante Resolución Administrativa Departamental; sin embargo, el tiempo sobrepasó los 3 días en bastantes ocasiones que se difundieron las normativas internas.

#### **1.2.4. Otras dificultades**

Una dificultad de gran relevancia es la existencia de la normativa interna en formato exclusivamente físico. Lamentablemente, las Secretarías Departamentales, Servicios Departamentales o Direcciones del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz no socializan las normativas internas difundidas, de manera que estas llegan directamente a archivarse.

Por otra parte, de forma periódica, diversas dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz e incluso personas externas solicitan Normativas Internas de forma inmediata, de modo que la Unidad de Desarrollo Organizacional debe facilitar una copia de la misma. En consecuencia, la búsqueda de la copia en archivo, el tiempo y el costo de reproducción de esta normativa interna corre por cuenta de la Unidad.

Por consiguiente, debido a que no existe continuidad laboral, los servidores públicos nuevos que ingresan al Gobierno Autónomo Departamental de La Paz desconocen la normativa interna, uno por la dificultad de acceder a los archivos y al hecho de que no se cuenta con la versión digital de las mismas.

Dados los factores que dificultan el proceso de difusión de la normativa interna de forma normal y de manera inmediata, se propone: la implementación del SISTEMA DE INFORMACIÓN DE NORMATIVA INTERNA, SIDINORI, con el propósito de subsanar la problemática actual e inherente al proceso actual de difusión, la implementación de un sistema de información permitirá el acceso inmediato, de los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, a la página web de la Gobernación y por ende al sitio donde se encuentran las Normativas Internas, las mismas estarán totalmente sistematizadas en una base de datos, y además disponibles para su descarga inmediata.

### **1.3. Objetivo General y Específicos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Implementar un SISTEMA DE INFORMACIÓN para la DIFUSIÓN DE LAS NORMATIVAS INTERNAS, SIDINORI, en las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

##### **1.3.2.1. Diagnóstico**

Realizar un diagnóstico a la situación actual del proceso de difusión en la Unidad de Desarrollo Organizacional. Este primer objetivo específico comprende los siguientes sub-objetivos:

- a) Analizar exhaustivamente las referencias teóricas, organizacionales, legales y conceptuales. (Normas)
- b) Analizar los costos que implica el proceso de difusión.
- c) Analizar la percepción de los servidores públicos acerca de la implementación del sistema de información interna.

##### **1.3.2.2. Diseño, Desarrollo e Implementación**

Diseñar y desarrollar el SIDINORI, con la finalidad de su inmediata implementación. Este segundo objetivo específico comprende los siguientes sub-objetivos:

- a) Sistematizar completamente la normativa interna.
- b) Reducir los costos de insumos.
- c) Reducir los costos de transporte.
- d) Reducir el factor tiempo del proceso de difusión.

## **1.4. Alcances de la Intervención**

### **1.4.1. Delimitación Temática**

El área de estudio de la intervención es en el ámbito de administración general y sistemas organizacionales, debido a la posibilidad de implementar un sistema de información interna con el propósito de optimizar el proceso organizacional de la Unidad de Desarrollo Organizacional.

### **1.4.2. Delimitación Temporal**

El periodo de análisis ha sido establecido en la gestión 2014, dadas las condiciones con las que la presente investigación pretende desarrollarse, es decir, la metodología de investigación que permite realizar un análisis descriptivo de la situación actual de la Unidad de Desarrollo Organizacional.

### **1.4.3. Delimitación Geográfica**

El área de investigación comprende las ciudades de La Paz y El Alto, debido a que las dependencias del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz están distribuidas en predios existentes en ambas ciudades.

### **1.4.4. Delimitación Institucional**

El área de investigación comprende a los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La paz.

## **1.5. Resultados**

Con implementación del SIDINORI, se pretende lograr la sistematización de las normativas internas generadas, en una base de datos, con la finalidad de que, tanto los servidores públicos y personas externas a la institución, puedan acceder a la página web del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

La implementación del SIDINORI puede implicar los siguientes beneficios:

- a) Reducción de costo de proceso de difusión.**

- b)** Reducción de tiempo de procesos.
- c)** Normativa Interna completamente sistematizada.
- d)** Uso fácil y accesible del sistema de información interna.
- e)** Alcance total de La Normativa Interna.
- f)** Disponibilidad permanente de descarga de la normativa.
- g)** Gran innovación para la institución.

## CAPÍTULO II

### REFERENCIAS TEÓRICO, ORGANIZACIONALES Y LEGALES

#### 2.1. Referencias Teórico-Conceptuales

Las teorías, conceptos ideas que hacen referencia a la intervención tienen carácter esencial en la elaboración del presente documento, ya que expresan de manera directa los conceptos teóricos que sustentan la investigación.

En primera instancia, es necesario hacer referencia a los conceptos más elementales que sirvieron como base teórica para la elaboración del presente trabajo.

##### 2.1.1. Sistema

Un sistema es un conjunto de componentes o partes que tienen un orden preestablecido y armónico con atributos y que se interrelacionan e interaccionan entre sí a fin de lograr objetivos comunes (resultado esperado).<sup>3</sup> Para comprender la definición, se puede separar y distinguir en todo sistema las siguientes características:

- ❖ Es un conjunto de componentes o partes.
- ❖ Estos componentes o partes forman la estructura del sistema, son semejantes al sistema al que pertenecen, por ello son también sistemas pero de menor tamaño por lo que se denominan subsistemas, de tal forma que un sistema va a estar integrado por dos o más subsistemas.
- ❖ Estos componentes están dispuestos siguiendo un orden o modelo preestablecido y armónico de organización y de funcionamiento, y cada elemento con atributo.
- ❖ Debe existir interacción e interrelación de los componentes para que el sistema funcione, de tal forma que las acciones de unos repercutan en el comportamiento de los otros.

---

<sup>3</sup> [www.aliat.org.mx/.../sistemas/Analisis\\_de\\_sistemas\\_de\\_informacion](http://www.aliat.org.mx/.../sistemas/Analisis_de_sistemas_de_informacion)

- ❖ El producto (bien o servicio) del sistema es el producto final alcanzado como fruto del funcionamiento de ese sistema.
- ❖ La evaluación de los resultados, que consiste en cotejar los productos finales con los planificados.

Todo sistema debe proponerse lograr objetivos. Además, se debe tomar en cuenta que un sistema está en permanente intercambio de interacción con el entorno.<sup>4</sup>

### **2.1.2. Funcionamiento de un sistema**

Los sistemas funcionan mediante las siguientes fases:

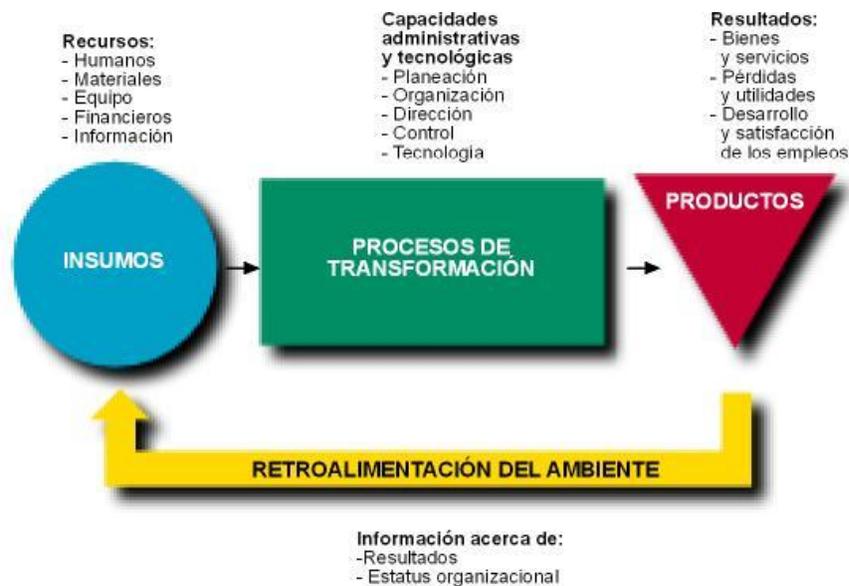
- a) La fase de inicio se denomina entradas, insumos o input que son los recursos que llegan al sistema desde el medio ambiente interno o externo.
- b) Las fases intermedias son cumplidas por los procesos que son actividades que se realizan con criterio técnico, lógico, secuencial y en forma de una cadena.
- c) La fase final se denomina salidas productos u output, que son los resultados que entrega el sistema y que sirven de insumos a otros sistemas; estos resultados deben contribuir a satisfacer plenamente a sus objetivos.
- d) Pero, aunque exista un estricto control y supervisión durante el funcionamiento de un sistema, siempre existe la posibilidad de que ocurran desvíos respecto de lo previsto, entonces el enfoque de sistemas ha previsto que exista una fase de corrección, la misma que se denomina retroalimentación, control o feedback.

---

<sup>4</sup> [prepafacil.com/cobach/Main/FuncionesEInterrelacionDeLosComponentes](http://prepafacil.com/cobach/Main/FuncionesEInterrelacionDeLosComponentes)

## Gráfico N° 2

### Estructura de un Sistema



**Fuente:** <http://s3a2.me/2012/11/26/la-empresa-como-sistema-abierto/>

Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo. Dichos elementos formarán parte de alguna de las siguientes categorías:

- ❖ Personas
- ❖ Datos
  
- ❖ Actividades o técnicas de trabajo
- ❖ Recursos materiales en general (generalmente recursos informáticos y de comunicación, aunque no necesariamente).

Todos estos elementos interactúan para procesar los datos (incluidos los procesos manuales y automáticos) y dan lugar a una información más elaborada, que se distribuye de manera más adecuada en función de sus objetivos. Si bien la existencia de sistemas de información es de conocimiento público, habitualmente el término se usa de manera errónea como sinónimo de sistema de información

informático, en parte porque en la mayoría de los casos los recursos materiales de un sistema de información están constituidos casi en su totalidad por sistemas informáticos. Estrictamente hablando, un sistema de información no tiene por qué disponer de dichos recursos (aunque en la práctica esto no suele ocurrir).

Entonces, un Sistema de Información, es aquél que permite recopilar, administrar y manipular un conjunto de datos que conforman la información necesaria para que los estamentos ejecutivos de una organización puedan realizar una toma de decisiones bien informados. En resumen, es aquél conjunto ordenado de elementos (no necesariamente informáticos) que permiten manipular toda aquella información necesaria para implementar aspectos específicos de la toma de decisiones.<sup>5</sup>

Todo sistema de información, surge de la necesidad de información que experimenta una organización para implementar un conjunto específico de toma de decisiones.

#### **2.1.2.1. Ciclo de vida de los sistemas de información**

Existen pautas básicas para el desarrollo de un Sistema de Información en una organización:

- ❖ **Conocimiento de la Organización.** Analizar y conocer todos los sistemas que forman parte de la organización, así como los futuros usuarios del Sistema de Información. En las empresas (fin de lucro presente), se analiza el proceso de negocio y los procesos transaccionales a los que dará soporte el Sistema de Información. bibliografía
- ❖ **Identificación de problemas y oportunidades.** El segundo paso es relevar las situaciones que tiene la organización y de las cuales se puede sacar una ventaja competitiva (Por ejemplo: una empresa con un personal capacitado en manejo informático reduce el costo de capacitación de los usuarios), así como las situaciones desventajosas o limitaciones que hay que sortear o que tomar en cuenta (Por ejemplo: el edificio de una empresa

---

<sup>5</sup> [jms.caos.cl/si/si01.html](http://jms.caos.cl/si/si01.html)

que cuenta con un espacio muy reducido y no permitirá instalar más de dos computadoras). bibliografía

- ❖ **Determinar las necesidades.** Este proceso también se denomina elicitación de requerimientos. En el mismo, se procede identificar a través de algún método de recolección de información (el que más se ajuste a cada caso) la información relevante para el Sistema de Información que se propondrá.
- ❖ **Diagnóstico.** En este paso se elabora un informe resaltando los aspectos positivos y negativos de la organización. Este informe formará parte de la propuesta del Sistema de Información y, también, será tomado en cuenta a la hora del diseño bibliografía
- ❖ **Propuesta.** Contando ya con toda la información necesaria acerca de la organización, es posible elaborar una propuesta formal dirigida hacia la organización donde se detalle: el presupuesto, la relación costo-beneficio y la presentación del proyecto de desarrollo del Sistema de Información. bibliografía
- ❖ **Diseño del sistema.** Una vez aprobado el proyecto, se comienza con la elaboración del diseño lógico del Sistema de Información; la misma incluye: el diseño del flujo de la información dentro del sistema, los procesos que se realizarán dentro del sistema, el diccionario de datos, los reportes de salida, etc. En este paso es importante seleccionar la plataforma donde se apoyará el Sistema de Información y el lenguaje de programación a utilizar. bibliografía
- ❖ **Codificación.** Con el algoritmo ya diseñado, se procede a su reescritura en un lenguaje de programación establecido (programación) en la etapa anterior, es decir, en códigos que la máquina pueda interpretar y ejecutar. bibliografía
- ❖ **Implementación.** Este paso consta de todas las actividades requeridas para la instalación de los equipos informáticos, redes y la instalación de la aplicación (programa) generada en la etapa de Codificación. bibliografía
- ❖ **Mantenimiento.** Proceso de retroalimentación, a través del cual se puede solicitar la corrección, el mejoramiento o la adaptación del Sistema de

Información ya creado a otro entorno de trabajo o plataforma. Este paso incluye el soporte técnico acordado anteriormente.<sup>6</sup> bibliografía

### **2.1.2.2. Importancia de los Sistemas de Información**

Cuando muchas personas se preguntan por qué estudiar sobre los sistemas de información, es lo mismo que cuestionar por que debería estudiar alguien contabilidad, finanzas, gestión de operaciones, marketing, administración de recursos humanos o cualquier otra función empresarial importante. Lo que si les puedo asegurar es que muchas empresas y organizaciones tienen éxitos en sus objetivos por la implantación y uso de los Sistemas de Información. De esta forma, constituyen un campo esencial de estudio en administración y gerencia de empresas.

### **2.1.3. Desarrollo de un sistema de Información**

#### **2.1.3.1. Registro de dominio**

El primer paso para tener presencia en internet es registrar un dominio. El nombre de dominio es como su dirección en internet, a través del cual los usuarios visitan la página web para conocer la oferta de productos y servicios. Aunque parezca una actividad muy simple, la definición del nombre, la categoría del dominio (.com, .net, .org, info, .name, .biz, .tv, .gov, .edu) y el código de país (.com.bo, .com.br, .com.co, .com.cl) es crítica y deben ser cuidadosamente establecidos en base al giro de la empresa, mercado destino y disponibilidad de nombres de dominio.

Es muy importante que alguien dentro de la empresa que viene a ser el cliente adquiera la titularidad del dominio para obtener el control sobre el mismo. Si el cliente adquiere un paquete de servicios y no se encarga personalmente de registrar su dominio, es probable que éste quede bajo el control de una tercera persona ajena a la empresa. Muchos de los problemas en la administración de dominios se deben a que las empresas no adquieren esa responsabilidad desde un principio.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Laudon, Jane y Kenneth (2006). Sistemas de información gerencial- Administración de la empresa digital. Pearson Educación- Prentice Hall.

<sup>7</sup> es.wikipedia.org/wiki/Registro\_de\_dominios

### **2.1.3.2. Hospedaje del dominio**

Para que la página web pueda ser visitada por los usuarios de internet, adicional al nombre de dominio, se debe contratar un servicio de hospedaje (web hosting) a través del cual la empresa contará con un espacio en disco dentro de un servidor web conectado a internet y además un número determinado de cuentas de correo electrónico personalizadas con el nombre del dominio, las cuales se pueden asignar al personal que lo requiera. Actualmente, la mayoría de los proveedores de web hosting ofrecen en su paquete básico 250 Mb de almacenamiento, 8000 Mb de transferencia y 10 cuentas de e-mail.<sup>8</sup>

### **2.1.3.3. Diseño del sitio web**

El diseño es la comunicación textual (contenidos) existente en internet. La unión de un buen diseño con una jerarquía bien elaborada de contenidos aumenta la eficiencia de la web como canal de comunicación e intercambio de datos, que brinda posibilidades como el contacto directo entre el productor y el consumidor de contenidos, característica destacable del medio Internet.<sup>9</sup>

### **2.1.3.4. Mantenimiento del sitio web**

Todo evoluciona en el tiempo. Es muy probable que el usuario tenga que hacer algunos ajustes a la página web cada determinado tiempo debido a cambios de productos, altas y bajas de personal de contacto, nuevos distribuidores, noticias, eventos, actualización de información técnica, nuevos artículos, entre otros conceptos. La frecuencia del mantenimiento varía de empresa en empresa, ya que existen compañías que requieren cambios semana tras semana y otras que revisan el contenido de su página web una vez al año.

Si la empresa cuenta con un sitio web extenso y participan varias personas en el mantenimiento del mismo, es conveniente evaluar la posibilidad de que el sitio web sea desarrollado empleando un administrador de contenido CMS (content management system), de tal forma que la labor de mantenimiento sea más sencilla

---

<sup>8</sup> es.wikipedia.org/wiki/Registro\_de\_dominios

<sup>9</sup> [http://www.hipertexto.info/documentos/diseg\\_web.htm](http://www.hipertexto.info/documentos/diseg_web.htm)

y expedita y no tener que depender de una agencia de diseño web para mantener el sitio actualizado.<sup>10</sup>

#### **2.1.3.5. Difusión del sitio web**

Por lo general este es el tema en el que existe mayor confusión entre las empresas que implementan una página web por primera vez. La mayoría de las personas piensan que para poder promocionar eficazmente sus productos y servicios en internet, es suficiente con tener la página web y desconoce que ésta debe contar con un medio de difusión o promoción para que las visitas lleguen.

No sólo es necesario que la página web tenga un diseño agradable. Para que el sitio sea visitado con frecuencia y se generen oportunidades laborales o de negocio, los clientes potenciales deben ser que la página web en buscadores, ya que es precisamente por medio de los motores de búsqueda que los usuarios de internet localizan los productos y servicios que los clientes requieren.<sup>11</sup>

## **2.2. Referencias Organizacionales y Legales**

Las disposiciones organizacionales y legales que sustentaron el presente documento se encuentran inmersas en las distintas normas que contemplan una nueva forma de Estado, con el propósito de garantizar el goce y cumplimiento de los principios y políticas institucionales departamentales, debiendo tener total acceso a todos los instrumentos y herramientas necesarios para la consecución de los objetivos institucionales.

### **2.2.1. Marco de Referencia de Técnica Normativa**

La técnica normativa responde a un contenido de reglas implícitas que los operadores jurídicos aplican en un orden Estatal, se orienta a la forma de la normativa, bajo criterios de ordenamiento, uniformidad, dinámica, coherencia y compatibilidad, con el fin de mediar el desarrollo normativo con homogeneidad-técnica, para de esta manera imprimir un texto de orden legal, sin incurrir en la

---

<sup>10</sup> <http://www.ideaweb.es/en-que-consiste-el-mantenimiento-de-una-pagina-web-cuanto-vale/>

<sup>11</sup> <http://hacce.com/servicios/disenio-web/posicionamiento-en-buscadores-optimizacion-seo/>

valoración alguna sobre el contenido jurídico-legal, cuyos aspectos sustantivos e insumos legales sea presentados o viabilizados en un ordenamiento estructural que implique regularidad procedimental, previsiones, aplicación, directrices de conformación, entrada en vigor o vigencia.

Siendo así, que la estructura de la norma, sostiene los patrones de referencia normativa: El título, código y fecha, contenido formal y sistemática de la norma expositiva, dispositiva y final, las fórmulas de sanción, promulgación y publicación.

Las técnicas normativas obedecen a unas reglas técnicas conformadas sistemáticamente para orientar a generar o concebir normas en los distintos niveles de jerarquía, de suposición precisa, clara y coherente. Conjunto de disposiciones legales, sean normativas, reglamentarias, procedimentales y administrativas, debe sujetarse en su formulación o elaboración a una estructura-técnica-formal.

Los proponentes sean legisladores o ciudadanos al seguir las técnicas normativas dentro de un orden coherente definido por un Estado, se enmarcan desde el título, seguido de las disposiciones generales y especiales, transitorias, finales y anexos, tomando en cuenta las reglas para el ordenamiento continuo de los artículos así como de los transitorios. Observando la conformación de los párrafos, parágrafos e incisos, el lenguaje jurídico, las citas, referencias, sustituciones y modificaciones, de la misma manera, las formas de concordancia y otros de orden jurídico.<sup>12</sup>

En un orden estatal, la norma jurídica de más alto grado, vendría a ser la constitución, y de ella emanan las normas generales que son las leyes, las que a su vez fundamentan y dan continuidad a otras disposiciones legales en un orden pertinente.

- I. Todas las personas, naturales y jurídicas, así como los órganos públicos, funciones públicas e instituciones, se encuentran sometidas a la presente Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- II. La Constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviana y goza de primacía frente a cualquier otra disposición normativa. El bloque

---

<sup>12</sup> <http://hacce.com/servicios/disenio-web/posicionamiento-en-buscadores-optimizacion-seo/>

de constitucionalidad está integrado por los Tratados y Convenios internacionales en materia de Derechos Humanos y las normas de Derecho Comunitario, ratificado por el país. La aplicación de las normas jurídicas se regirán por la siguiente jerarquía, de acuerdo a la competencia de las entidades territoriales:

- a. Constitución Política del Estado.
- b. Los tratados internacionales.
- c. Las leyes nacionales, estatutos autonómicos, las cartas orgánicas y el resto de legislación departamental, municipal e indígena.
- d. Los decretos, reglamentos y demás resoluciones emanadas de los órganos ejecutivos correspondientes.<sup>13</sup>

### **2.2.2. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia**

Los deberes de los servidores públicos que se relacionan de manera directa con la problemática de la intervención son:

- a) Cumplir la Constitución y las leyes.
- b) Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública.<sup>14</sup>

Todas las personas, naturales y jurídicas, así como los órganos públicos, funciones públicas e instituciones, se encuentran sometidos a la presente Constitución.

La Constitución Política del Estado es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía frente a cualquier otra disposición normativa. La aplicación de las normas jurídicas se regirá por la siguiente jerarquía, de acuerdo a las competencias de las entidades territoriales:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Los tratados internacionales
- c) Las leyes nacionales, los estatutos autonómicos, las cartas orgánicas y el resto de legislación departamental, municipal e indígena

---

<sup>13</sup> Artículo 410, Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

<sup>14</sup> Constitución Política del Estado, Artículo 235.

- d) Los decretos, reglamentos y demás resoluciones emanadas de los órganos ejecutivos correspondientes.<sup>15</sup>

El artículo 271, de la Constitución Política del Estado Plurinacional define las bases de la organización territorial del Estado. Asimismo, la Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Balseiro”, fue promulgada el 19 de julio de 2010. Regula el régimen de autonomías de acuerdo con lo establecido en la Constitución y su alcance comprende lo siguiente: bases de la organización territorial del Estado, tipos de autonomía, procedimiento de acceso a la autonomía y procedimiento de elaboración de Estatutos y Cartas Orgánicas, regímenes competencial y económico financiero, coordinación entre el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas, marco general de la participación y el control social en las entidades territoriales autónomas

### **2.2.3. Ley Marco de Autonomías**

La autonomía implica la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos, la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de las facultades legislativas, reglamentarias, fiscalizadoras y ejecutivas, por sus órganos del gobierno autónomo en el ámbito de su jurisdicción y competencias y atribuciones.<sup>16</sup>

El gobierno autónomo departamental está constituido por una Asamblea Departamental, con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa departamental en el ámbito de sus competencias y por un órgano ejecutivo.<sup>17</sup> El Órgano Ejecutivo Departamental está dirigido por la Gobernadora o el Gobernador, en condición de Máxima Autoridad Ejecutiva.

### **2.2.4. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales**

Habiendo mencionado anteriormente las características los sistemas, la Ley N° 1178 establece un modelo de administración y control para regular el funcionamiento de las entidades del Sector Público, que se basa en un criterio

---

<sup>15</sup> Constitución Política del Estado, Parágrafo II del Artículo 410.

<sup>16</sup> Constitución Política del Estado, Artículo 272.

<sup>17</sup> Constitución Política del Estado, Artículo 277.

técnico que se conoce como enfoque de sistemas. Este enfoque significa aplicar el concepto, características y funcionamiento de los sistemas a la administración pública.

La mencionada Ley considera al sector público, las entidades, los sistemas de administración y de operación de las entidades, como un todo funcional, donde el intercambio de insumos, productos e información, además de la interacción e interrelación permanente son la regla del funcionamiento de todas las instancias. Es por eso que, dentro del ámbito de aplicación y finalidad de esta Ley, se observan las siguientes finalidades:

- a) Lograr la administración eficaz y eficiente de los recursos públicos. Para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, objetivos, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público, las entidades públicas deben programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y uso de los recursos del Estado.
- b) Generar información que muestre con transparencia la gestión, de manera que se sistematice información útil, oportuna y confiable en todos los niveles de la administración pública, para una racional toma de decisiones y un efectivo control del logro de los objetivos, asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros.
- c) Lograr que todo servidor público asuma plena responsabilidad por el desempeño de sus funciones.<sup>18</sup>

**Relación.-** Existe una relación directa, en condiciones de correspondencia y complementariedad, además de la coordinación permanente que posibilita una armonización de los objetivos y programas de Instituciones con las políticas de gobierno y justifican su funcionamiento en términos de costo y beneficio para la sociedad.<sup>19</sup>

El Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la

---

<sup>18</sup> Ley N° 1178, Compendio Didáctico, Unidad 2.

<sup>19</sup> Ley N° 1178, Compendio Didáctico, Unidad 2.

Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos:

- Se centralizará en la entidad cabeza de sector de los diferentes niveles de gobierno, las funciones de adoptar políticas, emitir normas y vigilar su ejecución y cumplimiento; y se desconcentrará o descentralizará la ejecución de las políticas y el manejo de los sistemas de administración.
- Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley.<sup>20</sup>

### **2.2.5. Estatuto del Funcionario Público**

El Estatuto del Funcionario Público es un instrumento normativo que tuvo una estrecha relación con la elaboración del presente trabajo, ya que indica los derechos y deberes que gozan los servidores públicos, que a la vez implican el conocimiento y aplicación obligatorios de los instrumentos normativos.<sup>21</sup>

Según el artículo 7° (Derechos).

I. Los servidores públicos tienen los siguientes derechos:

- a) A desempeñar las funciones o tareas inherentes al ejercicio de su cargo.

II. Los funcionarios de carrera tendrán, además, los siguientes derechos:

- a) A recibir y conocer información oportuna, de las autoridades institucionales sobre aspectos que puedan afectar el desarrollo de sus funciones.

Asimismo, tienen los siguientes deberes:

- a) Respetar y cumplir la Constitución Política del Estado, las leyes y otras disposiciones legales.
- b) Desarrollar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos, con puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, probidad y con pleno sometimiento a la Constitución Política del Estado, las leyes y el ordenamiento jurídico nacional.

---

<sup>20</sup> Ley de Administración y Control Gubernamentales, Capítulo II, Artículo 7.

<sup>21</sup> Estatuto del Funcionario Público, Capítulo II, Artículo 8, Artículo 9.

- c) Acatar las determinaciones de sus superiores jerárquicos, enmarcadas en la Ley.
- d) 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.

**Relación.-** Con respecto de los Derechos el inciso e es determinante puesto que el funcionario público recepciona información (la normativa) y la ejecuta inmediatamente y lo mismo con respecto de los deberes, todo lo incluido en el Artículo 8, incisos b, c, e, f y h. <sup>22</sup>

### **2.2.6. Decreto Departamental N° 027**

La presente norma tiene por objeto establecer la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, las atribuciones de los servidores públicos, así como, definir los principios y valores que deben conducir a los servidores públicos. Estos principios son los siguientes:

- a) **Calidad.-** Atributos aplicados en el desempeño laboral orientados a la prestación de óptimos servicios públicos.
- b) **Competencia.-** Atribución legítima conferida a una autoridad para el conocimiento o resolución de asuntos determinados, prevista en norma expresa.
- c) **Eficacia.-** Alcanzar los resultados programados orientados a lograr impactos en la sociedad.
- d) **Eficiencia.-** Cumplimiento de los objetivos y de las metas trazadas optimizando los recursos disponibles oportunamente.
- e) **Ética.-** Compromiso efectivo de la servidora y servidor público con valores y principios establecidos en la Constitución Política del Estado y en el presente Decreto, que lo conducen a un correcto desempeño personal y laboral.
- f) **Legalidad.-** Actuar en el marco de las disposiciones legales vigentes en el País, que responden a la voluntad soberana del pueblo.

---

<sup>22</sup> Estatuto del Funcionario Público, Capítulo II, Artículo 8, Artículo 9.

- g) Responsabilidad.-** Asumir las consecuencias de los actos y omisiones en el desempeño de las funciones públicas.<sup>23</sup>
- h) Resultados.-** Productos obtenidos en el desempeño de las funciones públicas para el cumplimiento de los objetivos planificados y la satisfacción de las necesidades de la población.
- i) Transparencia y Publicidad.-** Práctica y manejo honesto de los recursos departamentales por parte de los servidores públicos, de personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras que presten servicios o comprometan recursos del Estado, así como la honestidad e idoneidad en los actos públicos, y el acceso a toda la información en forma veraz, oportuna, comprensible y confiable, salvo la restringida por norma expresa.<sup>24</sup>

Dicho decreto departamental también establece los niveles por los cuales se constituye el Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz:

- a) Nivel Superior.**
- b) Nivel de Asesoramiento.**
- c) Nivel de Apoyo y Control.**
- d) Nivel de Coordinación Superior.**
- e) Niveles Ejecutivo y Operativo.**
- f) Nivel Desconcentrado.**
- g) Nivel Descentralizado, Empresas y otras entidades. (Ver Anexo 1 – Estructura Organizacional GADLP)<sup>25</sup>**

El Nivel Ejecutivo está constituido por las Secretarías Departamentales que estarán a cargo de Secretarías y/o Secretarios Departamentales, encargados del diseño y aplicación de Políticas Públicas Departamentales y de la Administración Departamental de las áreas de su competencia. Dentro de sus atribuciones y funciones comunes, se contemplan las siguientes:

---

<sup>23</sup> Decreto Departamental 027, Capítulo I, Artículo 1, Artículo 2.

<sup>24</sup> Decreto Departamental 027, Capítulo I, Artículo 1, Artículo 2.

<sup>25</sup> Manual de Organización y Funciones del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, Capítulo 1.

- a) Proponer y coadyuvar en la formulación de las políticas generales del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental.
- b) Dictar Resoluciones Secretariales, así como proponer y refrendar Resoluciones Administrativas Departamentales en el ámbito de su competencia.
- c) Coordinar con las otras Secretarías Departamentales la planificación y ejecución de políticas Públicas departamentales de acuerdo a las respectivas áreas de competencia.
- d) Ejercer tuición en la aplicación de las políticas y estrategias sobre los Servicios Departamentales en su área.

Las Secretarías Departamentales se dividen en:

- a) Secretaría Departamental de Economía y Finanzas.
- b) Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo.\*
- c) Secretaría Departamental de Minería, Metalurgia e Hidrocarburos.
- d) Secretaría Departamental de Desarrollo Económico y Transformación Industrial.
- e) Secretaría Departamental de Infraestructura Productiva y Obras Públicas.
- f) Secretaría Departamental de Desarrollo Social y Comunitario.
- g) Secretaría Departamental de los Derechos de la Madre Tierra.
- h) Secretaría Departamental de Asuntos Jurídicos.<sup>26</sup>

La Unidad de Desarrollo Organizacional, depende de la Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo.

### **2.2.7. Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa**

Es necesario mencionar la forma de comunicación y coordinación organizacional que se da en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. Este Reglamento comprende lo siguiente:

- La definición de canales y medios de comunicación.
- Determinación de instancias de coordinación interna.

---

<sup>26</sup> Decreto Departamental 027, Capítulo VI, Artículo 17, Artículo 18.

- Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional.<sup>27</sup>

### **2.2.7.1. Definición de Canales y Medios de Comunicación**

Se establecen los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, para ello se diferencia la información rutinaria de la específica, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Por el establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.
- Por la especificación de las características de la información que se genera, debe ser útil inicialmente para los funcionarios y posteriormente para los usuarios.
- Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica) de la información a transmitir.

Por el tipo de información a transmitir, se dan los siguientes medios de información:

- a) Descendente:** cuando la información fluye de los niveles superiores de la Estructura Organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular. Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Resoluciones, Instructivos, Circulares, Memorándum u otros instrumentos que deben establecerse previamente.
- b) Ascendente:** cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la Estructura Organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular. Esta información debe ser transmitida a través de Informes, notas u otros.
- c) Cruzada:** se da entre una área organizacional y otra de nivel jerárquicamente menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será en forma cruzada.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, Capítulo II, Artículo 16.

<sup>28</sup> Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, Capítulo II, Artículo 16.

## **2.2.8. Manual para la Construcción de Normas del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz**

En aplicación del artículo 410 parágrafo II de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, en el ámbito de la administración departamental, se reconoce la siguiente jerarquía normativa:

- a) El Estatuto Autonómico.
- b) Las Leyes Departamentales.
- c) Los Decretos Departamentales.
- d) Los Decretos Gubernativos.
- e) Las Resoluciones Administrativas Departamentales.
- f) Las Resoluciones Secretariales.
- g) Las Resoluciones Administrativas.<sup>29</sup>

### **2.2.8.1. Normas Jurídicas que rigen en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz**

Conforme a la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz está constituido por la Asamblea Legislativa Departamental, con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa departamental, en el ámbito de sus competencias y por un Órgano Ejecutivo Departamental con facultades reglamentarias y ejecutivas, dirigido por la Gobernadora o el Gobernador como Máxima Autoridad Ejecutiva. Ambos órganos desarrollarán sus competencias y atribuciones, a través de los siguientes instrumentos normativos:<sup>30</sup>

- a) **Estatuto Autonómico.-** Es la norma institucional básica que rige en toda la jurisdicción del Departamento de La Paz, en aplicación del régimen autonómico establecido, en observancia a la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y las Leyes.
- b) **Ley Departamental.-** Norma legal emitida en el ámbito de las competencias establecidas en la constitución Política del Estado y las leyes, sancionada

---

<sup>29</sup> Constitución Política del Estado, Artículo 410, Parágrafo II.

<sup>30</sup> Manual para la construcción de normas, Título I, Capítulo I, Artículo 3, Artículo 5.

por la Asamblea Legislativa Departamental y promulgada por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Órgano Ejecutivo Departamental.

- c) Decretos Departamentales.-** Son normas emitidas por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz aprobadas por el Consejo de Secretarios Departamentales o en su caso con uno o más de sus miembros, en materias concernientes a sus competencias y en el marco de la Autonomía Departamental.
- d) Decretos Gubernativos.-** Son normas emitidas por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, en el marco de sus competencias y atribuciones privativas conferidas expresamente por Ley.
- e) Resoluciones Administrativas Departamentales.-** Son disposiciones normativas de cumplimiento obligatorio, emitidas por la Máxima Autoridad Ejecutiva y refrendadas por la o el Secretario Departamental del área correspondiente, conforme a las competencias que le incumban.
- f) Resoluciones Secretariales.-** Son disposiciones normativas que regulan asuntos de competencia de las Secretarías Departamentales, necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
- g) Resoluciones Administrativas.-** Son disposiciones normativas emitidas por los Directores de los Servicios Departamentales, en el ejercicio de las atribuciones conferidas por Ley a los Niveles Operativos del Órgano Ejecutivo Departamental, en el cumplimiento de la función que desempeñan.<sup>31</sup>

#### **2.2.8.2. Reglamentos**

Los Reglamentos son instrumentos jurídicos que facilitan a la comprensión y aplicabilidad de la normativa legal vigente, aprobados expresamente mediante disposición normativa, siendo su finalidad, facilitar la aplicación de la ley.<sup>32</sup>

Se señalan los reglamentos de mayor relevancia:

- a) Reglamentos Autónomos,** nunca utilizarán el título de Reglamento Autónomo, de modo que solamente se empleará el título acorde con la

---

<sup>31</sup> Manual para la construcción de normas, Título I, Capítulo I, Artículo 3, Artículo 5.

<sup>32</sup> Manual para la Construcción de Normas, Capítulo II, Artículo 6, Artículo 7.

categoría jurídica de la norma con la que se aprueba, expresándose de forma breve y comprensiva el contenido regulatorio que posee, ejemplo: Decreto Departamental, Decreto Gubernativo, Resolución Administrativa Departamental, Resolución Secretarial, Resolución Administrativa. Correspondiendo su aprobación de forma conjunta o independiente al Gobernador, los Secretarios Departamentales y Directores.

**b) Reglamento Específicos**, son disposiciones normativas emitidas en aplicación de Ley 1178 y/o normativa departamental vigente, aprobados mediante Resolución Administrativa Departamental una vez compatibilizados por el Órgano Rector.<sup>33</sup>

### 2.2.8.3. Manuales

Son documentos – instrumentos de gestión e información, cuyo objetivo es explicar de forma clara y precisa la esencia de un sistema, proceso o programa y asegurar su aplicación eficaz y eficiente. Su utilización permite ejecutar íntegramente las tareas, acciones o actividades que le incumben, con un mínimo de recursos humanos, materiales y financieros. Se hace referencia a los manuales de mayor relevancia:

**a) Manuales de Organización y Funciones**, es el documento que contiene información detallada de una estructura organizativa y funcional, sobre sus antecedentes, marco legal, atribuciones, funciones y su estructura orgánica, así como el organigrama que la represente en forma esquemática. Éste facilita la incorporación del personal al servicio administrativo que le corresponde, delimita responsabilidades, evita duplicidad de funciones, permite el ahorro de tiempo en la ejecución de las actividades y funciones sustantivas en las diversas estructuras organizativas y optimiza su desempeño.<sup>34</sup>

**b) Manual de Procedimientos**, es un instrumento que contiene en forma clara, ordenada y metódica la descripción de actividades administrativas que deben

---

<sup>33</sup> Manual para la Construcción de Normas, Capítulo II, Artículo 6.

<sup>34</sup> Manual para la Construcción de Normas, Capítulo II, Artículo 7.

seguir para conseguir un fin determinado. Se caracteriza por orientar y dirigir la realización del desenvolvimiento administrativo, puede contener información y ejemplos de formularios y cualquier otro instrumento que auxilie el correcto desarrollo de las actividades dentro de la entidad.<sup>35</sup>

## **2.2.9. Básicas del Sistema de Organización Administrativa**

### **2.2.9.1. Sistema de Organización Administrativa**

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

### **2.2.9.2. 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.
- Proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos. <sup>36</sup>

### **2.2.9.3. Análisis de la Estructura Organizacional**

Es de vital importancia señalar el análisis de la estructura organizacional ya que las disposiciones legales vigentes en materia de organización, el Plan Estratégico

---

<sup>35</sup> Manual para la Construcción de Normas, Capítulo II, Artículo 6, Artículo 7.

<sup>36</sup> Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, Título I.

Institucional y el Programa de Operaciones Anual constituirán el marco de referencia para el análisis organizacional de la entidad.<sup>37</sup>

En base al resultado del análisis organizacional se podrán tomar decisiones respecto a los siguientes aspectos:

- Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades.
- Reubicar las diferentes unidades en la estructura.
- Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- Rediseñar procesos.

Las etapas que se contemplarán en este proceso, son:

- Identificación de los usuarios de la entidad y las necesidades de servicio.
- Identificación de los servicios y/o bienes que satisfacen estas necesidades.
- Diseño de los procesos para la producción de los servicios y/o bienes, sus resultados e indicadores.
- Identificación y conformación de áreas y unidades organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia.
- Determinación del tipo y grado de autoridad de las unidades, y su ubicación en los niveles jerárquicos.
- Definición de los canales y medios de comunicación.
- Determinación de las instancias de coordinación interna.
- Definición de los tipos e instancias de relación interinstitucional.
- Elaboración del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Procesos.<sup>38</sup>

El diseño organizacional se formalizará en los siguientes documentos, aprobados mediante resolución interna pertinente:

- a)** Manual de Organización y Funciones que incluirá:
- Las disposiciones legales que regulan la estructura.
  - Los objetivos institucionales.

---

<sup>37</sup> Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, Título I.

<sup>38</sup> Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, Título II.

- El organigrama.

Para las unidades de nivel jerárquico superior:

- Los objetivos.
- El nivel jerárquico y relaciones de dependencia.
- Las funciones.
- Las relaciones de coordinación interna y externa.
- La relación de dependencia.
- Las funciones.

**b)** Manual de Procesos que incluirá:

- La denominación y objetivo del proceso.
- Las normas de operación.
- La descripción del proceso y sus procedimientos.
- Los diagramas de flujo.
- Los formularios y otras formas utilizadas. <sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, Título III, Capítulo I.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN

#### 3.1. Tipo de Intervención

El tipo de intervención del presente documento se basa en el **Diagnóstico, propuesta e implementación**, una vez realizado el análisis y diagnóstico de la situación actual del proceso de difusión de la Normativa Interna que realiza la Unidad de Desarrollo Organizacional, se propone la idea de implementar un Sistema de Información de Normativa Interna, que es la solución frente a la anterior forma de difusión de la norma.

El tipo de investigación que se pretende utilizar es la investigación descriptiva. El objetivo de este tipo de investigación fue llegar a conocer la situación del proceso de difusión de las normativas internas y las dificultades que se vieron involucradas.

#### 3.2. Universo o Población de Estudio

En la presente investigación, se consideró como Universo al total los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, (Personal con Ítem, Personal Eventual y Consultores en Línea

**Cuadro N° 3**

#### **Universo**

<b>TIPO DE PERSONAL</b>	<b>Nº DE SERVIDORES PÚBLICOS</b>
<b>Personal con Ítem</b>	565
<b>Personal Eventual</b>	93
<b>Personal Consultoría en Línea</b>	77
<b>TOTAL</b>	735

**Fuente: Elaboración Propia**

Consiguientemente, el Universo fue de 735 servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. (Ver Anexo N° 2 – Personal con ítem, Anexo N° 3 – Personal Eventual, Anexo N° 4 – Personal Consultoría en Línea).

### **3.3. Determinación de la muestra**

Debido a que es necesaria la recopilación de datos a través de encuestas aplicadas a la mayoría de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, se seleccionan a 3 funcionarios cada una de las secretarías, direcciones, unidades y áreas, teniendo como resultado el de **253 servidores públicos** como muestra.

### **3.4. Selección de Métodos y Técnicas**

#### **3.4.1. Método de la Observación**

Se utilizó el Método de la Observación ya que es de gran importancia, porque se logra observar detalladamente y de manera directa el todos los procedimientos que se llevan a cabo en el proceso de difusión de las normativas, desde el momento en que son aprobadas para ser difundidas hasta el que son archivadas. Gracias a la experiencia que se obtiene en identificar claramente la secuencia de procedimientos, se logró identificar las dificultades que existen en el proceso y que además afectan a la Unidad de Desarrollo Organizacional.

#### **3.4.2. Método de la encuesta**

La encuesta constituyó la fuente de información primaria. Debido a la naturaleza de la presente investigación, se procedió a la aplicación de dos tipos de encuestas, la primera recolectar datos sobre las normativas internas, y la segunda para recolectar datos sobre la aceptación del sistema de información interna por parte de los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

### 3.4.3. Información secundaria

La consulta de los manuales y reglamentos internos del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz fueron considerados datos de información secundaria, ya que todas las funciones de las dependencias organizacionales que intervienen en el proceso de elaboración y actualización de normativas internas están implícitas en estos manuales y reglamentos.

### 3.4.4. Instrumentos de Relevamiento de la Información

El cuestionario fue el instrumento de relevamiento de la información utilizado en la presente investigación, estructurado por preguntas abiertas y cerradas que reflejaron la opinión de los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

#### 3.4.4.1. Cuestionario N° 1 para el relevamiento de información de normativas internas

Para el cuestionario N° 1, no se calculó una muestra, ya que esta encuesta fue dirigida para los servidores públicos que trabajan en las dependencias que intervienen en la elaboración y actualización de las normativas internas. Estas dependencias son las siguientes:

**Cuadro N° 4**  
**Dependencias que intervienen en la elaboración y actualización de normativas internas**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>N° SERVIDORES PÚBLICOS</b>
<b>Unidad de Desarrollo Organizacional</b>	<b>2</b>
<b>Asesoría General</b>	<b>9</b>
<b>Dirección Desarrollo Normativo</b>	<b>4</b>
<b>Dirección Análisis Jurídico</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

### **Fuente: Elaboración propia**

A través de este cuestionario (Ver Anexo 5 – Cuestionario N° 1), se pretendió recoger la siguiente información:

- a) Nombre de la dependencia donde el encuestado desempeña sus funciones.
- b) Si la dependencia donde el encuestado desempeña sus funciones interviene en la elaboración y/o actualización de normativas internas del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.
- c) El tipo de normativas internas que se elaboran y/o actualizan, en este caso, tratándose de Leyes Departamentales, Decretos Gubernativos, Decretos Departamentales, Resoluciones Administrativas, Resoluciones Administrativas Departamentales, Resoluciones Secretariales y Personerías Jurídicas.
- d) La frecuencia con la que se generan las normativas internas, ya sean diariamente, semanalmente, quincenalmente o mensualmente.
- e) El grado de importancia que tiene el conocimiento de las normativas internas.
- f) Las dependencias del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz que realizan la difusión de las normativas.
- g) Las dificultades que se han observado en el actual mecanismo de la difusión de las normativas.
- h) Los beneficios que se han observado con el actual mecanismo de difusión de las normativas.

#### **3.4.4.2. Cuestionario N° 2 para la implementación del sistema de información**

El cuestionario N° 2 implicó conocer la aceptación de la implementación del sistema de información interna por parte de los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. 253 encuestas fueron aplicadas (proveniente de la muestra).

A través de este cuestionario (Ver Anexo 6 – Cuestionario N° 2), se pretendió recoger la siguiente información:

- a) El grado de importancia que tiene el acceso a las normativas internas generadas en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.
- b) Si el encuestado tiene acceso a la información en cuanto a las normativas vigentes (Leyes, Decretos, Manuales, Reglamentos) que se generan en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.
- c) Si el encuestado está de acuerdo con la implementación de un sistema de información donde se tenga un acceso permanente a las normativas internas mediante internet.
- d) Si el encuestado está de acuerdo con la difusión de las normativas internas mediante internet.
- e) Si el encuestado considera importante que todos los servidores públicos tengan acceso al sistema de información.
- f) Si el encuestado considera importante que el sistema de información tenga un uso fácil y accesible.

#### **3.4.5. Procesamiento de Datos**

Una vez finalizada la aplicación de los cuestionarios, se procesaron las respuestas obtenidas mediante el software Microsoft Excel, consiguientemente, se elaboraron gráficos, basados en la respuestas que reflejan los resultados finales del objetivo central del presente trabajo.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

Se han analizado los costos del proceso de difusión de normativas internas en los que incurría la Unidad de Desarrollo Organizacional por lo menos una vez al mes.

#### 4.1. Identificación de los costos por proceso de difusión

Se ha tomado un período de 10 meses de trabajo, mayo 2014 a febrero 2015, para realizar un análisis de los costos por proceso de difusión. En este período, se han elaborado, se ha consensado la norma, una vez aprobada la misma se ha fotocopiado, anillado y finalmente se hizo la entrega y difusión, de 13 Normativas Internas, a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, ubicadas en la ciudad de La Paz y El Alto.

Los siguientes gráficos representan los costos que han implicado difundir estas 13 normativas.

##### 4.1.1. Manual de Procedimientos Dirección de Turismo

**Cuadro N° 5 – Costo MP Turismo**

<b>Manual de Procedimientos Dirección de Turismo</b>		Fecha: 27/05/2014		
Nº de Páginas	54	Costo de fotocopia:		Bs. 0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:		Bs.3,50
Total Páginas	3402	Costo Transporte Autofinanciado:		Bs. 20,00
Costo Total Fotocopias	Bs. 442,26			
Costo Total Tapas y Anillados	Bs. 220,50			
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs. 682,76</b>			

**Elaboración: Propia**

#### 4.1.2. Reglamento Interno Bono Juancito Pinto

**Cuadro N° 6 – Costo RI Juancito Pinto**

<b>Reglamento Interno Bono Juancito Pinto</b>		Fecha: 04/06/2014	
Nº de Páginas	19	Costo de fotocopia:	Bs. 0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:	Bs. 3,50
Total Páginas	1197	Costo Transporte Autofinanciado:	Bs.20,00
Costo Total Fotocopias	Bs. 155,61		
Costo Total Tapas y Anillados	Bs. 220,50		
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.396,11</b>		

Elaboración: Propia

#### 4.1.3. Manual de Procedimientos Activos Fijos

**Cuadro N° 7 – Costo MP Activos Fijos**

<b>Manual de Procedimientos Activos Fijos</b>		Fecha: 10/06/2014	
Nº de Páginas	40	Costo de fotocopia:	Bs. 0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:	Bs.3,50
Total Páginas	2520	Costo Transporte Autofinanciado:	Bs.20,00
Costo Total Fotocopias	Bs.327,60		
Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50		
<b>Costo Total Difusión</b>			

	Bs.568,1 0
--	---------------

Elaboración: Propia

#### 4.1.4. Declaración Jurada de Bienes y Rentas

**Cuadro N° 8 – Costo Decl. Jurada Bienes y Rentas**

Declaración Jurada de Bienes y Rentas		Fecha: 08/07/2014	
Nº de Páginas	20	Costo de fotocopia:	Bs.0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:	Bs.3,50
Total Páginas	1260	Costo Transporte Autofinanciado:	Bs.20,00
Costo Total Fotocopias	Bs.163,80		
Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50		
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.404,30</b>		

Elaboración: Propia

#### 4.1.5. Manual de Procedimientos Ventanilla Única de Trámites

**Cuadro N° 9 – Costo MP VUT**

Manual de Procedimientos Ventanilla Única		Fecha: 13/08/2014	
Nº de Páginas	51	Costo de fotocopia:	Bs.0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:	Bs.3,50
Total Páginas	3213	Costo Transporte Autofinanciado:	Bs.20,00
Costo Total Fotocopias	Bs.417,69		

Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.658,19</b>

Elaboración: Propia

#### 4.1.6. Servicio Público Interprovincial

**Cuadro N° 10 – Costo Servicio Público Interpov. Intermun.**

<b>RAD 815/2014 Servicio Interprovincial</b>		<b>Fecha:</b> 18/08/2014	
Nº de Páginas	5	Costo de fotocopia:	Bs.0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:	Bs.3,50
Total Páginas	315	Costo Transporte Autofinanciado:	Bs.20,00
Costo Total Fotocopias	Bs.40,95		
Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50		
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.281,45</b>		

Elaboración: Propia

#### 4.1.7. Manual de Procedimientos Almacenes SEDEGES

**Cuadro N° 11 – Costo MP Almac. SEDEGES**

<b>Manual Procedimientos Almacenes SEDEGES</b>		<b>Fecha:</b> 16/09/2014	
Nº de Páginas	16	Costo de fotocopia:	Bs.0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:	Bs.3,50
Total Páginas	1008	Costo Transporte Vehículo Inst.:	Bs.56,00
Costo Total Fotocopias	Bs.131,04		
Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50		
	<b>Bs.407,54</b>		

<b>Costo Total Difusión</b>	
-----------------------------	--

Elaboración: Propia

#### 4.1.8. Manual de Procedimientos Activos Fijos SEDES

**Cuadro Nº 12 – Costo MP Activos Fijos SEDES**

<b>Manual de Procedimientos Activos Fijos SEDES</b>		<b>Fecha:</b> 29/09/2014		
Nº de Páginas	40	Costo de fotocopia:		Bs.0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:		Bs.3,50
Total Páginas	2520	Costo Transporte Vehículo Inst.:		Bs.56,00
Costo Total Fotocopias	Bs.327,60			
Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50			
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.604,10</b>			

Elaboración: Propia

#### 4.1.9. Reglamento Específico Bienes y Servicios Seguridad Ciudadana

**Cuadro Nº 13 – Costo RE Bienes Servicios Secur. Ciud.**

<b>R.E. Bienes y Servicios Marco Secur. Ciudad.</b>		<b>Fecha:</b> 21/10/2014		
Nº de Páginas	12	Costo de fotocopia:		Bs.0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:		Bs.3,50
Total Páginas	756	Costo Transporte Vehículo Inst.:		Bs.56,00

Costo Total Focopias	Bs.98,28
Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.374,78</b>

Elaboración: Propia

#### 4.1.10. Reglamento Interno Trato Preferente

**Cuadro N° 14 – Costo RI Trato Preferente**

<b>Reglamento Interno Trato Preferente</b>		<b>Fecha:</b> 29/10/2014		
Nº de Páginas	14	Costo de fotocopia:		Bs. 0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:		Bs.3,50
Total Páginas	882	Costo Transporte Vehículo Inst.:		Bs.56,00
Costo Total Focopias	Bs.114,66			
Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50			
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.391,16</b>			

Elaboración: Propia

#### 4.1.11. Manual de Organización y Funciones GADLP

**Cuadro N° 15 – Costo MOF GADLP**

<b>Manual de Organización y Funciones GADLP</b>		<b>Fecha:</b> 14/01/2015		
Nº de Páginas	245	Costo de fotocopia:		Bs.0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:		Bs.3,50
Total Páginas	15435	Costo Transporte Vehículo Inst.:		Bs.56,00

Costo Total Focopias	Bs.2.006,55
Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.2.283,05</b>

Elaboración: Propia

#### 4.1.12. Reglamento Interno de Becas

**Cuadro Nº 16 – Costo RI Becas**

Reglamento Interno de Becas		Fecha: 21/01/2015		
Nº de Páginas	14	Costo de fotocopia:		Bs.0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:		Bs.3,50
Total Páginas	882	Costo Transporte Vehículo Inst.:		Bs.56,00
Costo Total Focopias	Bs.114,66			
Costo Total Tapas y Anillados	Bs.220,50			
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.391,16</b>			

Elaboración: Propia

#### 4.1.13. Reglamento Específico Sistema Admin. Bienes y Servic.

**Cuadro Nº 17 – Costo RE-SABS**

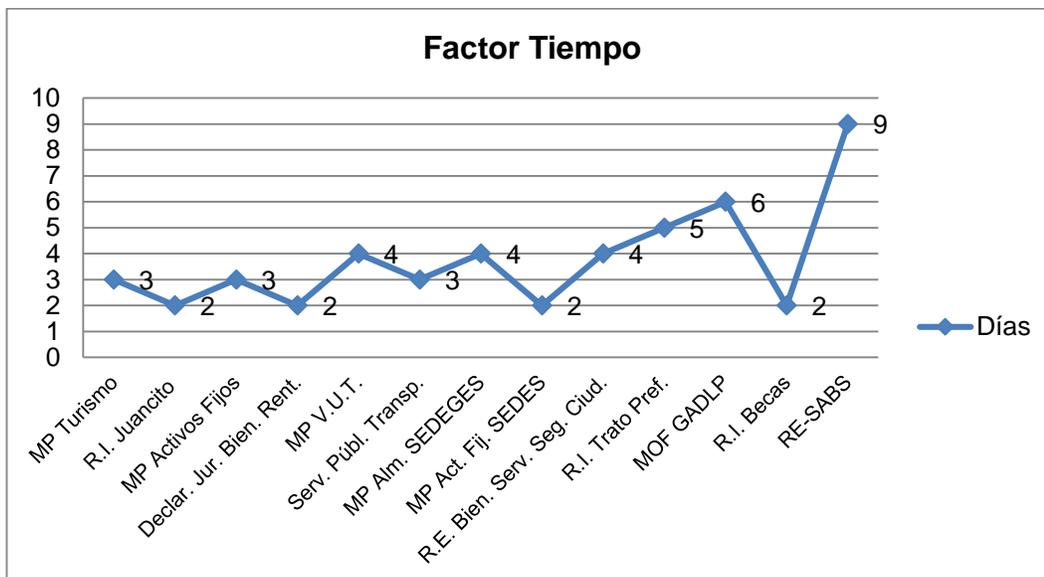
RE-SABS		Fecha: 12/02/2015		
Nº de Páginas	30	Costo de fotocopia:		Bs.0,13
Número de ejemplares	63	Costo anillados y tapas:		Bs.3,50
Total Páginas	1890	Costo Transporte Vehículo Inst.:		Bs.56,00
Costo Total Focopias	Bs.245,70			

Costo Total Tapas y Anillados	Bs. 220,50
<b>Costo Total Difusión</b>	<b>Bs.522,20</b>

Elaboración: Propia

#### 4.1.14. Factor Tiempo

Gráfico N° 3



Elaboración: Propia

#### 4.1.15. Costo Total de Difusión

Cuadro N° 18 – Costo Total Difusión

<b>COSTO TOTAL FOTOCOPIAS</b>	<b>Bs. 4.586.-</b>
<b>COSTO TOTAL TAPAS Y ANILLADOS</b>	<b>Bs. 2.867.-</b>
<b>COSTO TOTAL TRANSPORTE</b>	<b>Bs. 512.-</b>
<b>COSTO TOTAL DIFUSIÓN 13 NORMATIVAS</b>	<b>Bs. 7.965.-</b>

El costo total de la difusión de 13 normativas en un período de 10 meses asciende a Bs. 7.965.-, otro cuadro reflejó un tiempo considerable de 2 a 9 días que tomó la entrega y difusión de cada una de las 13 Normativas Internas elaboradas y preparadas en estos 10 meses. Cabe recalcar que dicho costo sólo abarca el

período de tiempo mencionado; si fuera el caso de calcular el costo de todas las normativas difundidas en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, el período de tiempo abarcaría 46 meses, es decir, de Julio 2010 a Febrero 2015.

Se pudo observar en un primer escenario el costo de insumos. Cada fotocopia tuvo un valor de Bs. 0.13, que multiplicado por el número de páginas (35.280), resultó la suma de Bs. 4.586.-

En un segundo escenario, se contempló el costo de transporte. La suma total se la realizó en base a dos criterios. El autofinanciamiento de los pasajes resultó la suma de Bs. 20.- por cada vez que se difundió la normativa; como fueron 13 normativas internas difundidas, 6 veces implicaron el autofinanciamiento del costo pasajes ascendientes a Bs. 120.- El costo generalizado que representó la difusión de normativa interna solicitando el vehículo institucional fue de Bs. 366.- correspondiente a 7 veces que se difundió normativa interna, resultando la suma de Bs. 54.- por vez. La difusión de normativa interna mediante el vehículo institucional implica un mayor costo respecto al autofinanciamiento, debido a que el litro de gasolina está a Bs. 3.74.- y se necesitan 15 litros aproximadamente por cada recorrido; contrariamente, autofinanciarse los pasajes representó Bs. 3 por recorrido.

Todos estos costos fueron reflejados en el Anexo N° Costo Detallado Proceso de Difusión.

Con este análisis de los costos, se alcanzó el objetivo de: **Analizar los costos que implica el proceso de difusión**

Una vez conocido el costo total de la difusión de estas 13 normativas internas, se estudiaron las referencias teóricas y legales, con el objetivo de adecuar toda la información en el presente trabajo, y poder captar información estableciendo dos cuestionarios que fueron aplicados a los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

## 4.2. Análisis Cuestionario 1

Se realizó el primer cuestionario a los 21 servidores públicos que desempeñan sus funciones en las dependencias organizacionales que intervienen en la elaboración y actualización de las normativas internas generadas en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

Los siguientes gráficos representan las respuestas de los encuestados, utilizando criterios cualitativos para sistematizar las respuestas debido a la existencia de preguntas abiertas en el presente cuestionario.

### 4.2.1. Pregunta N° 1

**Gráfico N° 4**

**Pregunta N° 1 – Cuestionario N° 1**



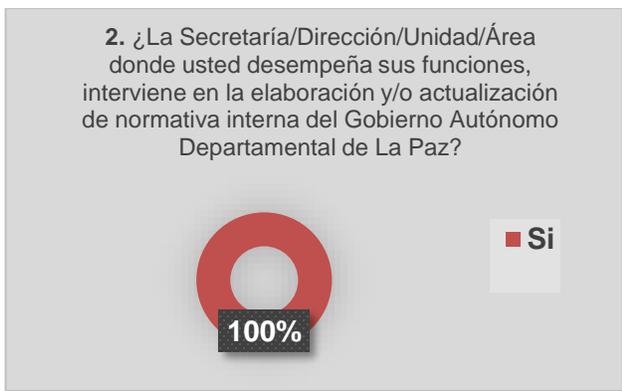
Elaboración: Propia

Según el gráfico, los encuestados desempeñan sus funciones en las siguientes dependencias organizacionales: la Unidad de Desarrollo Organizacional, Asesoría General, la Dirección de Desarrollo Normativo y la Dirección de Análisis Jurídico.

### 4.2.2. Pregunta N° 2

**Gráfico N° 5**

**Pregunta N° 2 – Cuestionario N° 1**



Elaboración: Propia

El Manual de Organización y Funciones de la institución fue el instrumento utilizado para constatar que las dependencias mencionadas en la pregunta N° 1 intervienen en este proceso elaboración y actualización de las normativas internas generadas en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. De esta el gráfico de la pregunta N° 2, se comprobó que la Unidad de Desarrollo Organizacional, Asesoría General, la Dirección de Desarrollo Normativo y la Dirección de Análisis Jurídico **SI** intervienen en el proceso de elaboración y actualización de normativas internas.

4.2.3. Pregunta N° 3

Gráfico N° 6

Pregunta N° 3 – Cuestionario N° 1



El gráfico N° 6 representa la identificación de las siguientes normativas internas que son elaboradas y actualizadas:

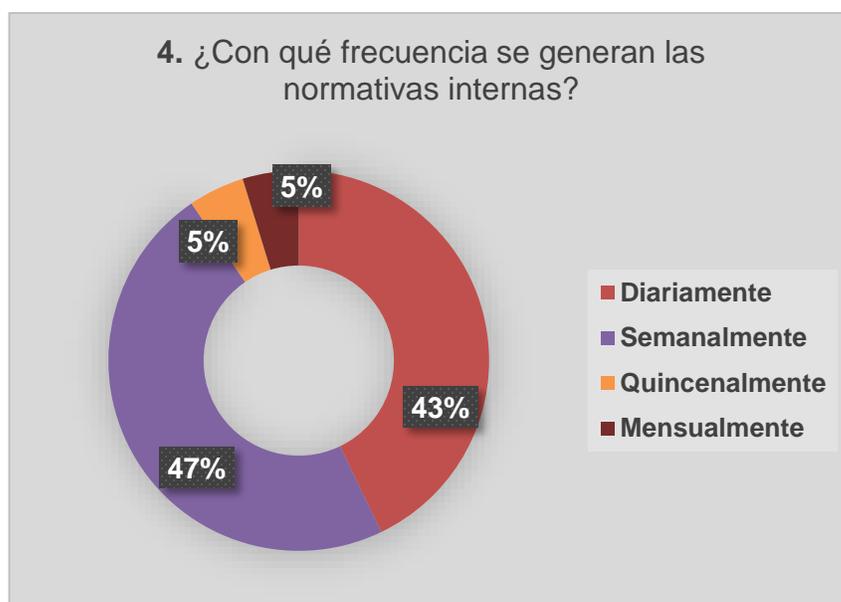
- Leyes Departamentales
- Decretos Gubernativos
- Decretos Departamentales
- Resoluciones Administrativas
- Resoluciones Secretariales
- Resoluciones Administrativas Departamentales
- Resoluciones Secretariales
- Personerías Jurídicas

Los Manuales de Organización y Funciones, Reglamentos Internos, Manuales de Organización y Funciones, y Manuales de Procesos y Procedimientos son normativas internas aprobadas por Resolución Administrativa Departamental firmada por el Gobernador.

#### 4.2.4. Pregunta N° 4

**Gráfico N° 7**

**Pregunta N° 4 – Cuestionario N° 1**

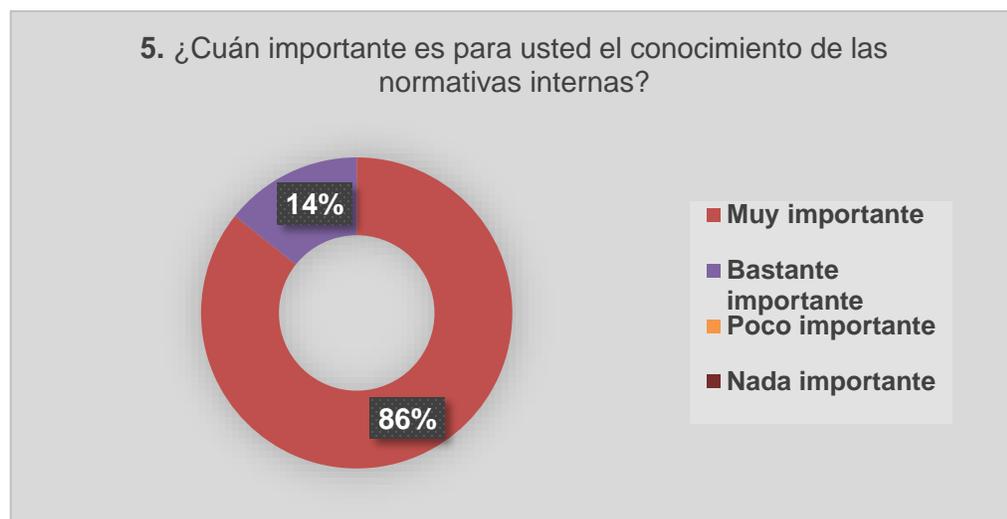


Elaboración: Propia

Los encuestados declararon la frecuencia con la que se generan las normativas internas en sus respuestas. Los porcentajes más altos corresponden a la frecuencia diaria y semanal con la que se generan las normativas internas (43% y 47% correspondientemente). Un porcentaje de 5% se da para las frecuencias quincenal y mensual. Es claro que las normativas internas se generan constantemente en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

#### 4.2.5. Pregunta N° 5

**Gráfico N° 8**  
**Pregunta N° 5 – Cuestionario N° 1**



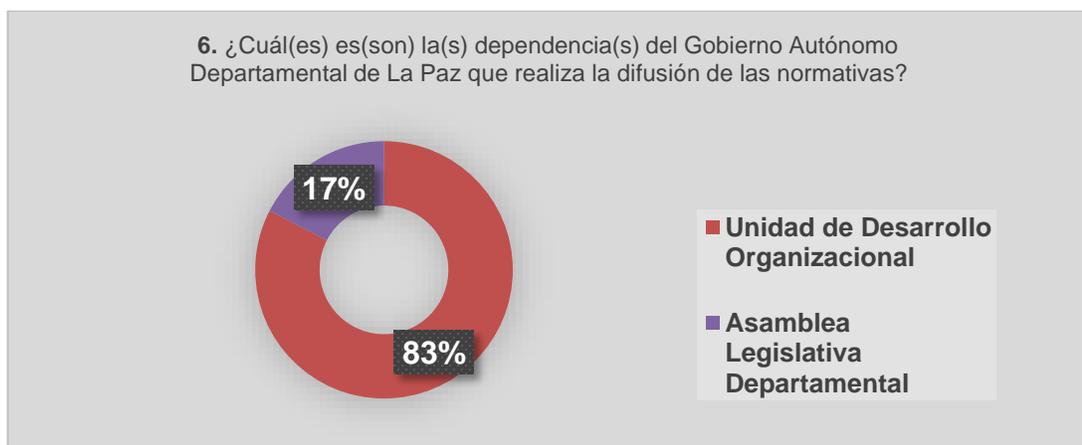
Elaboración: Propia

El gráfico representa el grado de importancia que tiene el conocimiento para los encuestados. Trasladando estos porcentajes, todos los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz están conscientes de la importancia que tiene el conocer las normativas internas. Un 86% corresponde a la opción de que conocer una normativa es MUY IMPORTANTE, y un 14% corresponde a la opción BASTANTE IMPORTANTE, destacando la opinión generalizada de los servidores públicos, ya que un 0% corresponde a las opciones POCO IMPORTANTE y NADA IMPORTANTE.

#### 4.2.6. Pregunta N° 6

**Gráfico N° 9**

**Pregunta N° 6 – Cuestionario N° 1**



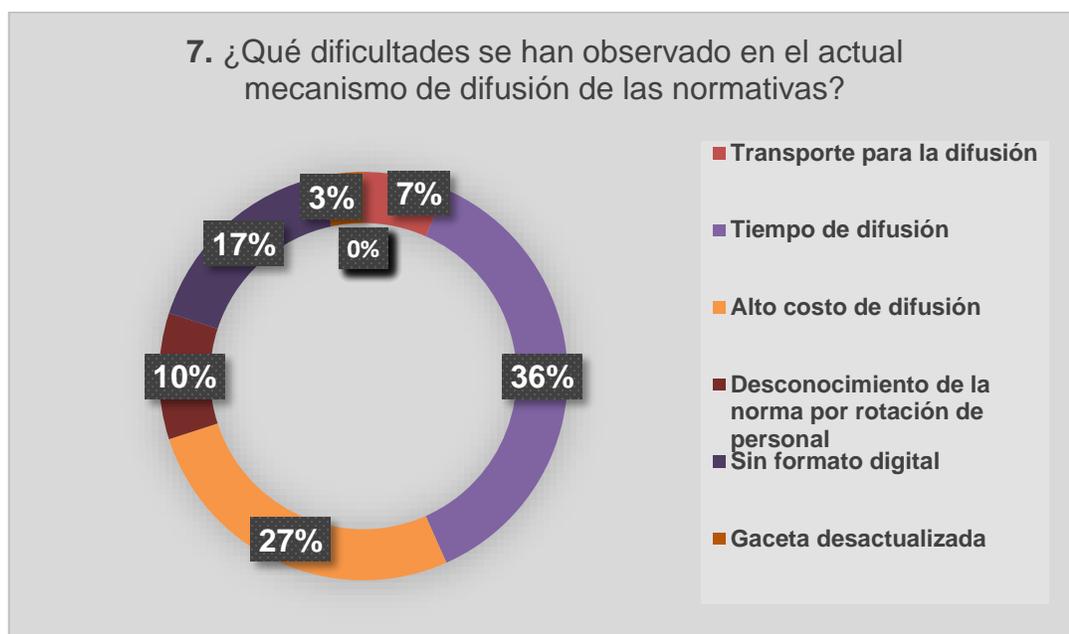
**Elaboración: Propia**

Las normativas internas son difundidas por dos instancias: La Unidad de Desarrollo Organizacional difunde normativas internas aprobadas por Resolución Administrativa Departamental: Reglamentos Específicos, Reglamentos Internos, Manuales de Organización y Funciones, y Manuales de Procesos y Procedimientos. La Asamblea Legislativa Departamental se encarga de difundir y subir Leyes Departamentales y Decretos Departamentales a la Gaceta Departamental, de acuerdo al gráfico, estas dos instancias son las que realizan la difusión de las normativas generadas en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

Es necesario recalcar que la propuesta de implementar el sistema de información interna tiene el objetivo de difundir normativas internas de la Unidad de Desarrollo Organizacional (Manuales y Reglamentos)

#### 4.2.7. Pregunta N° 7

**Gráfico N° 10**  
**Pregunta N° 7 – Cuestionario N° 1**



**Elaboración: Propia**

Los encuestados tuvieron diferentes declaraciones en cuanto a las dificultades que se han observado en el actual mecanismo de difusión de las normativas internas. Las respuestas fueron agrupadas según los criterios escritos en esta pregunta abierta. El porcentaje más alto (36%) corresponde a la dificultad del tiempo en el que se difunde una normativa desde que es aprobada por la Resolución Administrativa Departamental.

Un porcentaje de 27 % corresponde a la dificultad del alto costo de difusión; los servidores públicos están conscientes de los costos en los que se incurre para difundir las normativas internas a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. Un 17% de los

encuestados declaró que no se cuenta con las normativas en formato digital, ya que la Unidad de Desarrollo Organizacional difunde las normativas exclusivamente en formato físico.

El 10% de los encuestados señaló en sus respuestas que debido a la rotación de personal, existe un desconocimiento de la normativa. Lamentablemente, las normativas que son difundidas, son archivadas en su mayoría, y el nuevo personal tiene desconocimiento de estas normativas. Es por esta razón que, la implementación del sistema de información involucra contar con las normativas internas en formato digital, así todos los servidores públicos (antiguos y nuevos) pueden acceder a estas normativas internas.

El 7% corresponde a la dificultad que implica el transporte. La Unidad de Desarrollo Organizacional tiene que difundir la normativa interna solicitando un vehículo institucional, o los servidores públicos tienen que autofinanciarse los pasajes para difundir la normativa interna. Esta situación involucra un alto costo en el proceso de difusión.

Finalmente, el porcentaje más bajo (3%), corresponde a la declaración de que la Gaceta Departamental está desactualizada y desordenada, lo cual dificulta el acceso a la normativa que la Asamblea Legislativa Departamental difunde (Leyes Departamentales, Decretos Departamentales y Personerías Jurídicas).

#### 4.2.8. Pregunta Nº 8

##### Gráfico Nº 11

##### Pregunta Nº 8 – Cuestionario Nº 1



La última pregunta del cuestionario N° 1 corresponde a conocer cuáles son los beneficios que se los encuestados han observado en el actual mecanismo de difusión de las normativas internas. El porcentaje más alto (70%) de los encuestados declaró que no han observado ningún beneficio en el actual mecanismo de difusión de las normativas, mientras que un reducido 22% identificó como beneficio el hecho de tener la normativa en formato físico. Finalmente, un 8% indicó que un beneficio es el conocimiento de la normativa, aspecto que brinda la difusión de las normativas internas.

### 4.3. Análisis Cuestionario N° 2

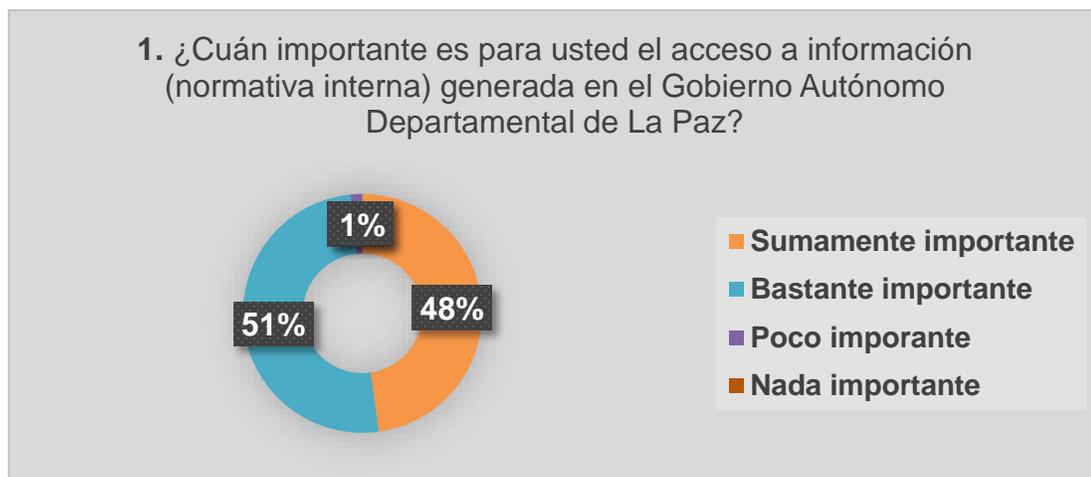
Una vez realizado el segundo cuestionario a los 253 servidores públicos (número perteneciente a la muestra extraída del universo), el resultado obtenido fue positivo en cuanto a la implementación del Sistema de Difusión de Normativa Interna SIDINORI.

Los siguientes gráficos representan los porcentajes reflejados en las respuestas obtenidas de las seis preguntas que conformaron el presente cuestionario.

#### 4.3.1. Pregunta N° 1

Gráfico N° 12

Pregunta N° 1 – Cuestionario N° 2



Elaboración: Propia

Los encuestados valoraron de forma similar la importancia que tienen las normativas internas. Se pudo destacar que tener acceso a las normativas juega un papel muy importante en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos, ya que estas señalan los lineamientos y los pasos para el eficiente desempeño laboral. Un 51% de los encuestados expresaron que el acceso a la información (normativas internas) generadas en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz es sumamente importante; el 48 % reflejó en su respuesta que el acceso a las normativas internas es bastante importante.; y un 1% del total de los encuestados expresó que es poco importante el tener acceso a las normativas internas. Se pudo observar la gran importancia del poder acceder a la normativa interna.

#### 4.3.2. Pregunta Nº 2

**Gráfico Nº 13**

**Pregunta Nº 2 – Cuestionario Nº 2**



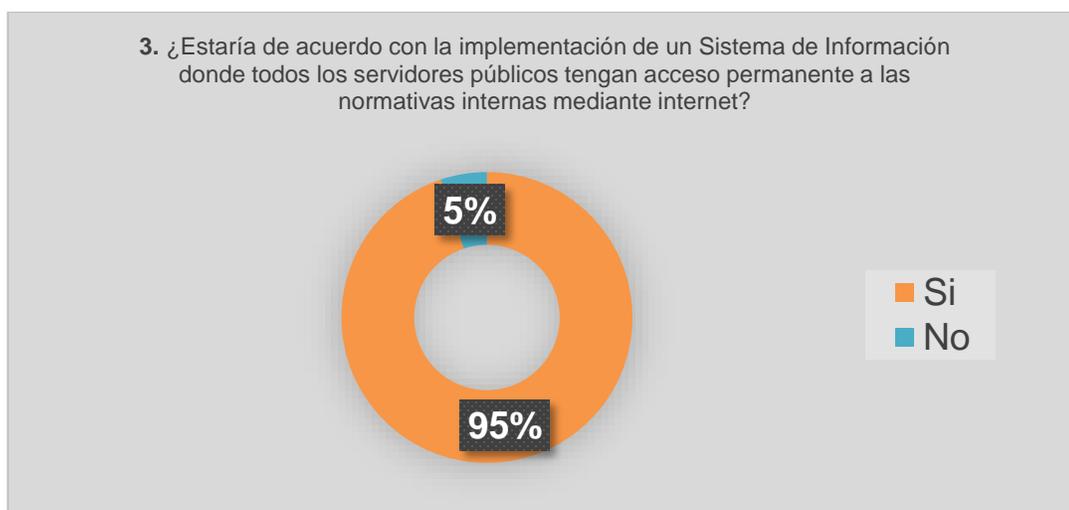
**Elaboración: Propia**

Los encuestados opinaron de forma generalizada (68%) que tienen acceso a la información referente a las normativas internas vigentes, especificando Leyes Departamentales, Decretos Departamentales, Manuales y Reglamentos que se generan en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. Sin embargo, fue notable el porcentaje de (32 %) de los encuestados expresando que no tienen acceso a la normativa interna, ya que estas deberían tener un alcance total, es decir, el acceso a la información por todos los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

### 4.3.3. Pregunta N° 3

**Gráfico N° 14**

**Pregunta N° 3 – Cuestionario N° 2**



**Elaboración: Propia**

La introducción del Sistema de Información a los encuestados tuvo como resultado el reflejo de la aceptación que tuvieron los encuestados al tratarse de la implementación de un Sistema de Información, donde éstos tengan acceso de manera permanente a las normativas internas mediante internet. Sin duda, el alto porcentaje (95%) que representa la aceptación de los encuestados hacia la implementación del Sistema de Información significó la respuesta central y objetiva del presente trabajo. La aceptación del Sistema de Información está respaldada por la facilidad que implica el acceso y uso de un Sistema de Información que contenga normativas internas, y que estén al alcance de los servidores públicos de forma permanente. Sin duda, la aceptación implicó ser el resultado que justifica el objetivo principal del presente trabajo. Éste es el punto de partida que otorgó a mi persona la autorización de poder de implementar el Sistema de Información “SIDINORI” a nivel de Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. El restante y minúsculo porcentaje (5%) da lugar al rechazo de la implementación del Sistema de

Información, dando lugar a la respuesta negativa a las últimas tres preguntas del presente cuestionario.

Esta respuesta viene a corroborar la fuerte asociación que realizan los encuestados entre innovación de los procesos internos, por lo que parece lógico que exista una mayor preocupación por acceder de manera permanente a las normativas generadas en la institución.

#### 4.3.4. Pregunta N° 4

**Gráfico N° 15**

**Pregunta N° 4 – Cuestionario N° 2**



Existe una opinión predominante en la presente pregunta, donde se destaca la importancia que le otorga los encuestados a la difusión de normativas internas mediante internet. Este supone una gran innovación en la institución, ya que si bien se contaba una gaceta mínimamente funcional, el hecho de difundir normativa interna sugiere una innovación en el proceso de difusión que realiza la Unidad de Desarrollo Organizacional. El elevado porcentaje del 95% coincide con el porcentaje de la anterior pregunta, esto implica la opinión positiva de los encuestados. El 5% de los encuestados representan el porcentaje que rechazó de inicio la implementación del Sistema de Información.

#### 4.3.5. Pregunta N° 5

**Gráfico N° 16**

**Pregunta N° 5 – Cuestionario N° 2**

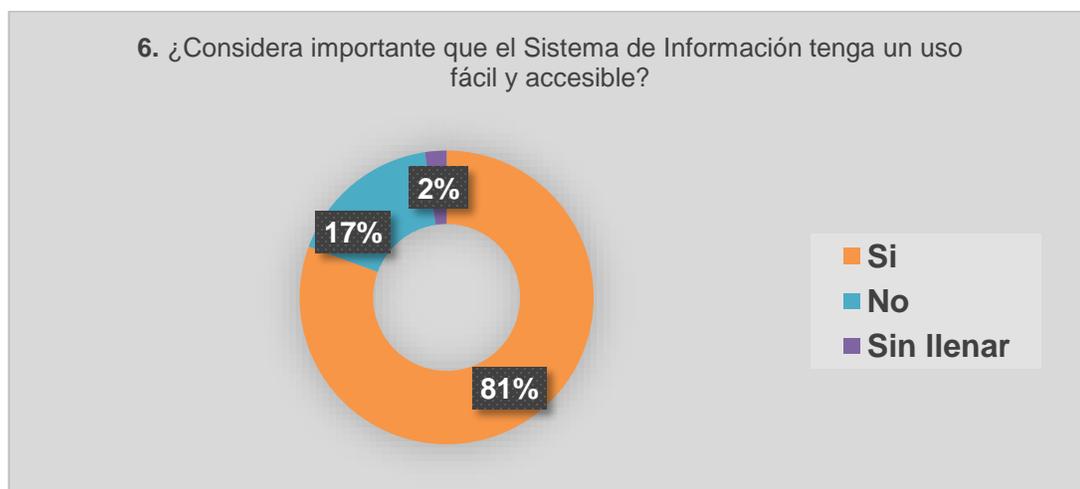


De acuerdo con la pregunta N° 5, se puede concluir que los encuestados ven la importancia de que todos los servidores públicos tengan acceso al Sistema de Información. El 77% representó un alto porcentaje, frente al 21% de encuestados que declararon que no era importante que los servidores públicos tengan acceso a este Sistema de Información, y frente al 2% que se refieren a los encuestados que no llenaron esa pregunta.

#### 4.3.6. Pregunta N°6

Gráfico N° 17

Pregunta N° 6 – Cuestionario N° 2



Elaboración: Propia

Los encuestados opinaron de forma generalizada (81%) que la facilidad y accesibilidad es importante a la hora de utilizar el Sistema de Información. Este resultado se debe a la gran utilidad que representa el uso fácil y accesible del Sistema de Información por parte de los usuarios. Las características del SIDINORI son fruto de la importancia de su fácil uso.

#### **4.4. Resultados de la aplicación de los Cuestionarios**

De acuerdo al análisis de dos cuestionarios aplicados a los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, se han alcanzado los siguientes objetivos que han sustentado la elaboración del presente trabajo:

Se ha **realizado un análisis y diagnóstico** del proceso de difusión de normativas internas por parte de la Unidad de Desarrollo Organizacional. En el diagnóstico, se analizaron los costos que implicó el proceso de difusión de las normativas internas.

Se han **analizado exhaustivamente** las referencias teóricas, organizacionales, legales y conceptuales, que valieron la elaboración de la metodología de trabajo, además de la elaboración de los dos cuestionarios aplicados a la muestra correspondiente a los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, con el propósito de relevar información primaria.

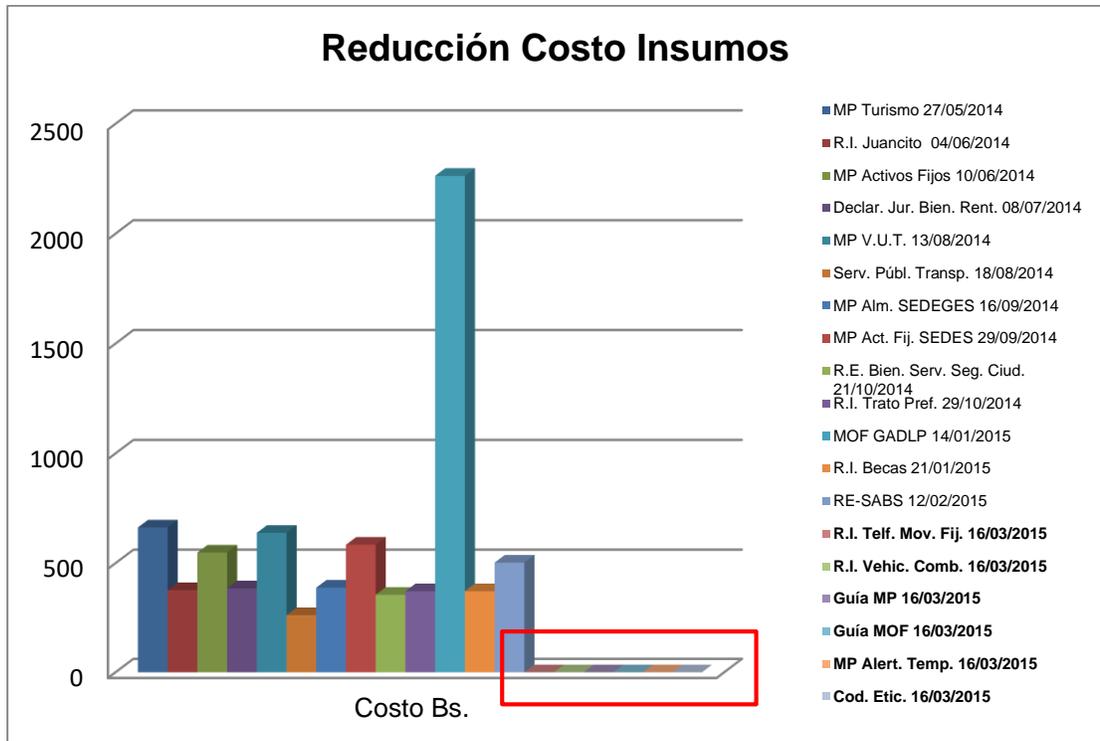
Ya realizados los cuestionarios, se ha **analizado la percepción de los servidores públicos** del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz acerca de la implementación del sistema de información interna como medio para la difusión de las normativas internas generadas en la institución. Por lo comprobado en los resultados de los cuestionarios aplicados, tuvo la aceptación total de los encuestados.

#### 4.5. Resultados de la Implementación del Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI”

A efecto de la implementación del Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI”, se pueden observar los siguientes gráficos que corresponden a la reducción del costo de insumos, costo de transporte y reducción del factor tiempo con el que se realiza la difusión de las normativas internas por parte de la Unidad de Desarrollo Organizacional. Estos gráficos se realizaron a partir del hecho de que, 6 normativas internas aprobadas fueron remitidas la Unidad de Desarrollo Organizacional, y están a la espera de su difusión. Se contemplaron estas 6 normativas internas aprobadas para reflejar cómo el SIDINORI contribuye a la reducción de los costos.

##### 4.5.1. Reducción del costo de insumos

Gráfico N° 18

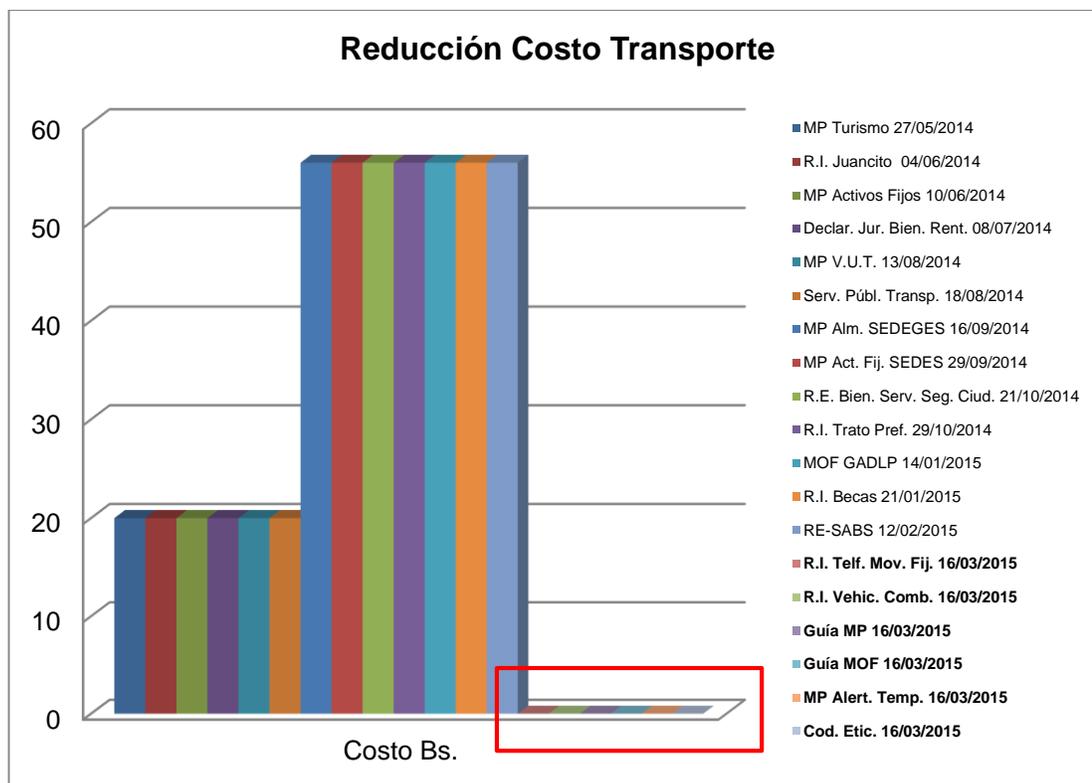


Elaboración: Propia

En el mes de enero de la gestión 2015, la Unidad de Desarrollo Organizacional recibió 6 normativas internas aprobadas: (Reglamento Interno de Telefonía Móvil y Fija, Reglamento Interno de Uso de Vehículos y Combustible, Guía Metodológica Manuales de Organización y Funciones, Guía Metodológica Manuales de Procedimientos, Manual de Procedimientos Dirección Alerta Temprana y Prevención de Riesgos, y Código de Ética). El gráfico N° 18, representó la proyección de la reducción de los costos de insumos a partir del mes de marzo de la gestión 2015, con la difusión de las nuevas 6 normativas a través del Sistema de Difusión de Normativa Interna "SIDINORI". La reducción del costo de insumos (fotocopias, tapas y espirales) es total, ya que la normativa se encontró sistematizada en la base de datos del SIDINORI, y estuvo disponible para una descarga inmediata por parte de los servidores públicos de todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. El nuevo costo de insumos es 0.

#### 4.5.2. Reducción del costo de transportes

Gráfico N° 19

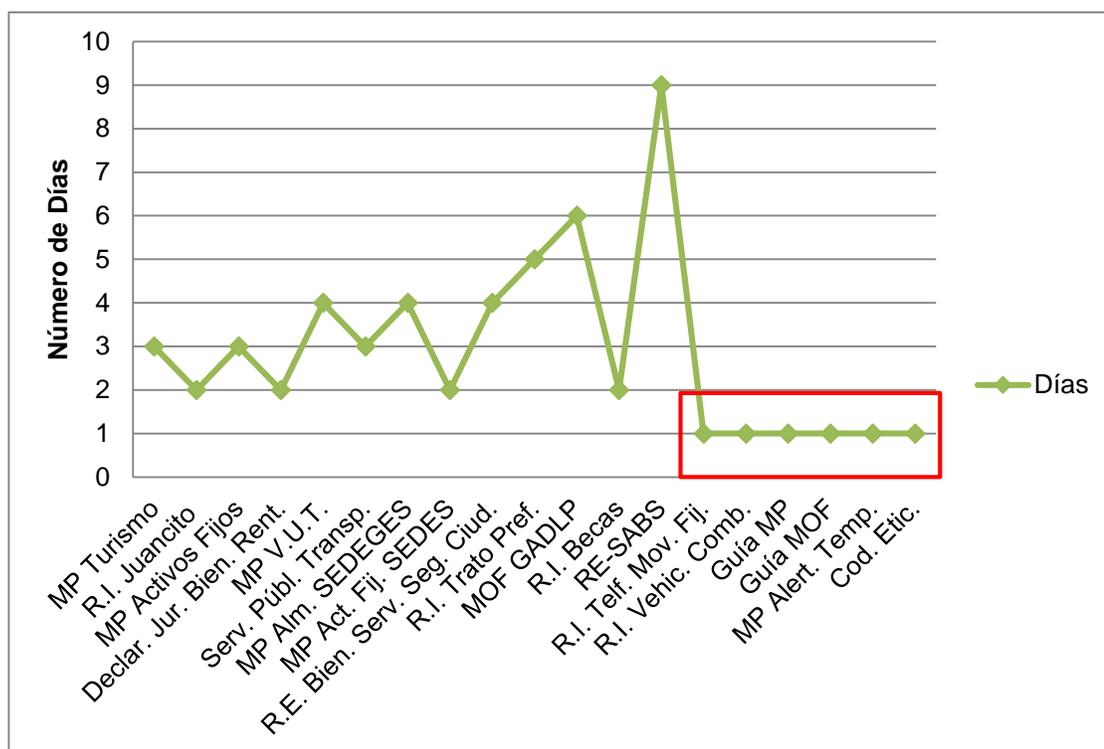


Elaboración: Propia

En el gráfico N° 19, se pudo apreciar a detalle la reducción del costo de transporte a partir de la difusión de las normativas internas a través del Sistema de Difusión de Normativas Internas “SIDINORI”. La necesidad de ir a difundir las normativas internas a todo el Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz ya no existe, debido a que se pudo notificar a las dependencias la existencia de la normativa aprobada por Resolución Administrativa Departamental, y su disponibilidad para la descarga a través del SIDINORI.

#### 4.5.3. Reducción Factor Tiempo

**Gráfico N° 20**



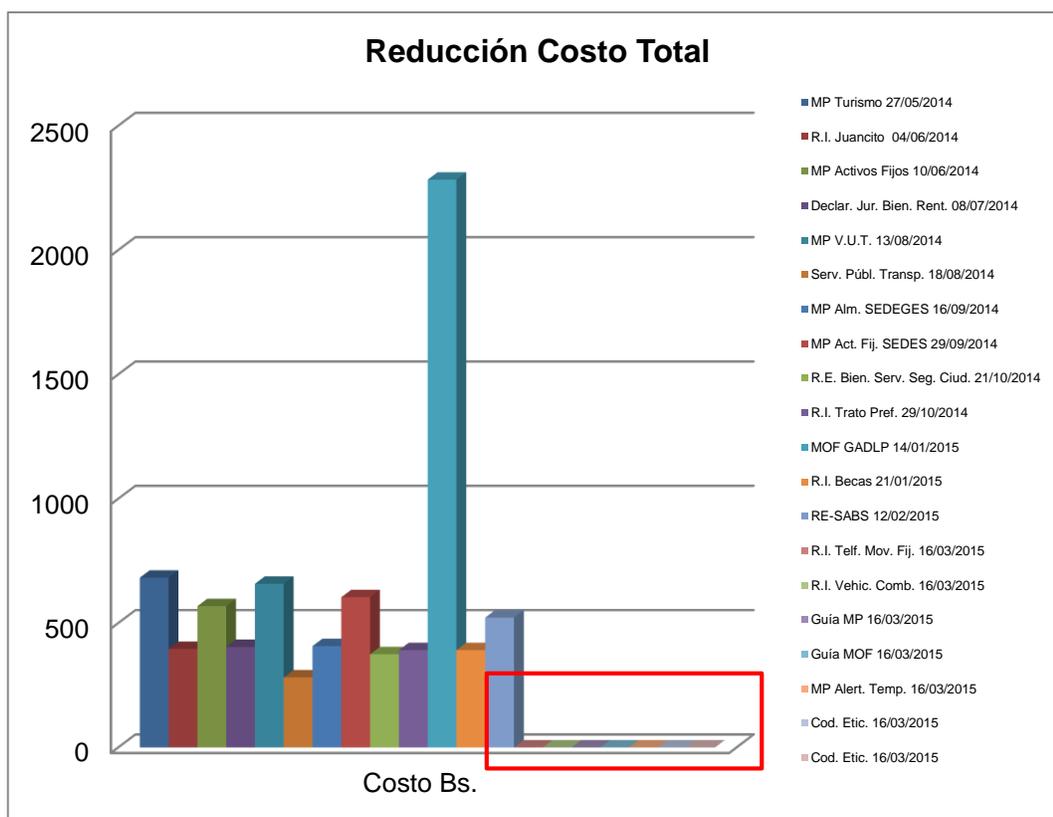
Elaboración: Propia

El factor tiempo era una dificultad muy determinante en el proceso de difusión de la Unidad de Desarrollo Organizacional, que tomaba entre 2 a 9 días difundir las normativas internas a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. A partir de la implementación del Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI”, el factor tiempo se reduce a

sólo un día para la difusión de las normativas internas, ya que éstas se sistematizaron en la base de datos del SIDINORI, para que puedan ser accedidas de forma permanente para la consulta o descarga.

#### 4.5.4. Reducción Costo Total

**Gráfico N° 21**



**Elaboración: Propia**

La implementación del Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI” ha contribuido con la obtención de los objetivos centrales del presente trabajo. La reducción del costo total del proceso de difusión de normativas internas al Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz fue el

propósito central del SIDINORI, ya que se eliminaron los costos de insumos (fotocopias, tapas y anillados), los costos de transporte (autofinanciado o uso de vehículo institucional) y el factor tiempo (proceso de difusión).

#### 4.5.5. Sistematización de las Normativas Internas

**Gráfico N° 22 – Página MOF**

CODIGO	NOMBRE	RAD	FECHA RAD	ARCHIVO	DESCARGAR
D.D.O.- 017-2011	Manual De Organización Y Funciones Del Gobierno Autónomo Departamental De La Paz	706/2011	11/Agosto/2011	MOF GADLP.pdf	

Mostrando 1 a 1 de 1 encontrados

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

**Gráfico N° 23 – Página MP**

CODIGO	NOMBRE	RAD	FECHA RAD	ARCHIVO	DESCARGAR
D.D.O.- 019-2012	Manual De Procedimientos De Administración De Almacén	093/2012	09/Febrero/2012	MP ALMACEN.pdf	
D.D.O.- 021-2012	Manual De Procedimientos De Ventanilla Única	088/2012	08/Febrero/2012	MP Ventanilla.pdf	
D.D.O.- 023-2012	Manual De Procedimientos De La Dirección De Desarrollo Organizacional	076/2012	03/Febrero/2012	MP DDO.pdf	
D.D.O.- 015-20101	Manual De Procedimientos De La Unidad De Soporte Y Mantenimiento Técnico En Sistema	647/2011	21/Julio/2011	MP Unidad Soporte y Mantenimiento.pdf	

Mostrando 1 a 4 de 4 encontrados

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

**Gráfico N° 24 – Página RE**

### REGLAMENTOS ESPECIFICOS

Mostrar 10 resultados Buscar:

CODIGO	NOMBRE	RAD	FECHA RAD	ARCHIVO	DESCARGAR
D.D.O.- 014-2011	Reglamento Especifico Del Sistema De Administración De Bienes Y Servicios (re-sabs)	635/2011	15/Julio/2011	(RE-SABS).pdf	
D.D.O.- 010-2011	Reglamento Especifico Del Sistema De Presupuesto (re-sp)	006/2011	06/Enero/2011	DDO 010 FINAL.pdf	
D.D.O.- 008-2011	Reglamento Especifico Del Sistema De Programación De Operaciones (re-spo)	005/2011	06/Enero/2011	DDO 008 FINAL.pdf	
D.D.O.- 005-2010	Reglamento Especifico Del Sistema De Tesorería (re-st)	0658/2010	16/Diciembre/2010	DDO 005 FINAL.pdf	
D.D.O.- 003-2010	Reglamento Especifico Del Sistema De Organización Administrativa (re-soa)	659/2010	17/Diciembre/2010	DDO 003 FINAL.pdf	
D.D.O.- 001/2011	Reglamento Especifico Del Sistema De Contabilidad Gubernamental Integrada (re-sogi)	247/2010	12/Octubre/2010	DDO 001.pdf	

Mostrando 1 a 6 de 6 encontrados

[Principio](#)
[Anterior](#)
[Siguiente](#)
[Final](#)

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

### Gráfico Nº 25 – Página RI

### REGLAMENTOS INTERNOS

Mostrar 10 resultados Buscar:

CODIGO	NOMBRE	RAD	FECHA RAD	ARCHIVO	DESCARGAR
D.D.O.- 022-2012	Reglamento Interno Control Contratación, Ejecución, Recepción Y Pago Proyectos De Inversión Y Preinversión	348/2012	19/Abril/2012	RI PAGO PROYECTOS PREINVERSION.pdf	
D.D.O.- 020-2012	Reglamento Interno De Uso Del Estadio Hernando Siles	235/2012	15/Marzo/2012	RI USO ESTADIO.pdf	
D.D.O.- 016-2011	Reglamento Interno De Uso De Tecnología De Información Y Equipos Informáticos	742/2011	29/Agosto/2011	R.I. Uso Tecnología Información.pdf	
D.D.O.- 013-2011	Reglamento Interno Del Consejo Departamental De Seguridad Ciudadana	470/2011	16/Mayo/2011	Reglamento Interno Consejo Dptal Seguridad Ciudadana.pdf	
D.D.O.- 012-2011	Reglamento Interno De Honores, Condecoraciones Y Reconocimientos	593/2011	30/Junio/2011	Reglamento Interno Condecoraciones.pdf	
D.D.O.- 007-2010	Reglamento Interno De Infraestructura Deportiva Del Sedede	742/2010	23/Diciembre/2010	DDO 007 FINAL.pdf	
D.D.O.- 006-2010	Reglamento Interno De Trabajo Dirigido Y Pasantía	334/2010	28/Octubre/2010	DDO 006 FINAL.pdf	
D.D.O.- 004-2010	Reglamento Interno De Uso De Internet Y Correo Electrónico Institucional	726/2010	20/Diciembre/2010	DDO 004 FINAL.pdf	
D.D.O.- 002-2010	Reglamento Interno Para El Pago De Refrigerios	502/2010	25/Noviembre/2010	DDO 002 FINAL.pdf	

Mostrando 1 a 9 de 9 encontrados

[Principio](#)
[Anterior](#)
[Siguiente](#)
[Final](#)

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

Los gráficos observados anteriormente demuestran la sistematización de las normativas en el Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI” según el tipo de normativa interna: Manuales de Organización y Funciones, Manuales de Procesos y Procedimientos, Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos. Las normativas internas que se fueron subiendo a la base de datos del SIDINORI se almacenaron según el tipo de normativa, estando disponibles para su descarga.

Se alcanzó el objetivo de **sistematizar la normativa interna** que difunde la Unidad de Desarrollo Organizacional. Estas normativas ya sistematizadas pueden ser descargadas de forma permanente siempre y cuando los usuarios estén conectados a internet.

Se alcanzó el objetivo de **reducir los altos costos de insumos**. Con la implementación del SIDINORI, los costos de insumos se eliminaron ya que se suprimió la necesidad de sacar fotocopias de las normativas para su difusión.

Se alcanzó el objetivo de **reducir los altos costos de transportes**. Con la implementación del SIDINORI, los costos de transportes se eliminaron ya que las normativas se difunden a través del SIDINORI.

Finalmente, se alcanzó el objetivo de **reducir el factor tiempo del proceso de difusión**. Si bien antes de la implementación del SIDINORI, la difusión de normativas se daba entre 2 y 9 días, con el SIDINORI la difusión se la realiza en un solo día, además que tiene un alcance total para todos los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

El presente documento se ha desarrollado con el propósito de superar las dificultades que involucraba el proceso de difusión de las normativas internas por parte de la Unidad de Desarrollo Organizacional. A lo largo de la realización del documento final, se ha identificado y señalado una de las principales dificultades que atravesaba la Unidad de Desarrollo Organizacional en su proceso de difusión de las normativas internas a todas las dependencias organizacionales del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

El mencionado proceso de difusión de las normativas internas generaba altos costos de insumos (fotocopias, tapas y espirales), costos de transporte (difusión de las normativas) y un alto factor tiempo (2 a 9 días). Asimismo, sólo se difundía las normativas internas en formato físico, mas no digital. La importancia del acceso y conocimiento de estas normativas internas por parte de los servidores públicos de la institución es vital. Ambos factores (altos costos y acceso a la normativa inmediata) fueron el punto de partida para la elaboración de este documento.

Para subsanar las dificultades mencionadas, se desarrolló un sistema de información interna, con el objetivo de sistematizar las normativas en una base de datos digital y que estén disponibles para su descarga. Ante esta situación, se desarrolló un sistema de información interna al cual todos los servidores públicos puedan acceder, y descargar normativas internas (Reglamentos y Manuales) de manera continua y permanente.

El Sistema de Difusión de Normativa Interna "SIDINORI" fue el resultado de la presente investigación, que fue implementado en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. Con este nuevo sistema, la Unidad de Desarrollo Organizacional optimizó su proceso de difusión de normativas internas, dando lugar a una innovación para la Unidad y para la institución.

Gracias a la implementación del Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI”, se sistematizaron las normativas internas (Reglamentos Específicos, Reglamentos Internos, Manuales de Organización y Funciones y Manuales de Procesos y Procedimientos) que difunde la Unidad de Desarrollo Organizacional en un 100%. De esta manera los usuarios pueden acceder a estas normativas internas de forma permanente, ya que se encuentran alojadas en una base de datos digital, y pueden ser descargadas en todo momento.

Asimismo, gracias a la implementación del SIDINORI se redujeron totalmente los costos que involucraban la difusión de las normativas internas, lo cual implicó un gran ahorro económico para la institución, además que provocó la reducción del tiempo de difusión de las normativas internas.

Por lo anteriormente mencionado, se puede concluir que la implementación del Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI” logró la consecución de los objetivos de los objetivos principales y secundarios de la presente investigación, además que generó un gran impacto en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, involucrando una modernización en la gestión de la información.

## **5.2. Recomendaciones**

Se tiene que considerar la retroalimentación del Sistema de Difusión de Normativa Interna SIDINORI, y esta se da en dos dimensiones: La primera, se recomienda la realización de un relevamiento de información referente a la respuesta y los alcances que percibieron los usuarios (servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz), para subsanar las posibles falencias que puedan suscitarse y otorgar un funcionamiento óptimo del SIDINORI. La segunda dimensión, se recomienda realizar un control periódico al funcionamiento del SIDINORI, verificando que no existan links rotos, comprobar que todas las normativas se muestren sistematizadas sin problema alguno, y finalmente constatar que la descarga de las normativas internas se ejecute de manera óptima; se recomienda subsanar las posibles falencias encontradas.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6.1. Introducción

El presente trabajo tuvo la finalidad de implementar un sistema de información donde se tenga acceso permanente e inmediato a un conjunto de normativas en particular: **Resoluciones Administrativas Departamentales**, ya que la Unidad de Desarrollo Organizacional tiene como función la difusión de estas Resoluciones Administrativas Departamentales a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental, con el fin de que sean de conocimiento y aplicación obligatorios por parte de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

#### 6.2. Objetivos y Alcance

Los objetivos alcanzados gracias a la implementación del SIDINORI fueron los siguientes:

- **Sistematizar** completamente las Resoluciones Administrativas Departamentales, para que se encuentren en una base de datos digital, donde su acceso por parte de los servidores públicos pueda ser permanente e inmediato.
- **Reducir** los costos en los que incurre la Unidad de Desarrollo Organizacional cuando realiza el proceso de difusión de las normativas a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental. Los costos que involucra dicho proceso de difusión son:
  - **Costo de insumos:** Por cada proceso de difusión de una normativa aprobada, se requieren 63 fotocopias para que sean difundidas a todas las dependencias del Órgano Ejecutivo, utilizando grandes cantidades de hojas bond tamaño carta, tóner, tapas plásticas y espirales.
  - **Costo de transporte:** Las diferentes dependencias del Órgano Ejecutivo Departamental se encuentran distribuidas en diferentes

zonas de las ciudades de La Paz y El Alto, de manera que el acceso a estas dependencias involucra un largo recorrido, y los pasajes no son financiados; consecuentemente los funcionarios encargados de la difusión tienen que autofinanciarse los pasajes.

- **Factor de tiempo:** La cantidad de días requeridos para realizar la difusión completa de las normativas oscila entre 2 y 9 días.

El alcance del sistema de información abarca a todos los servidores públicos del Órgano Ejecutivo Departamental de la Gobernación de La Paz, que pueden acceder libremente a las normativas que están sistematizadas en una base de datos digital, además que pueden descargar estas normativas con el propósito de aplicarlas para el desarrollo de sus funciones y atribuciones.

El sistema de información también tiene un alcance que abarca a todas personas naturales y jurídicas externas al Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, siendo un instrumento de gran importancia para la consulta o estudio de las normativas internas de la institución.

### **6.3. Desarrollo de la propuesta**

Después de que se analizó el proceso de difusión de las normativas, que es una función de la Unidad de Desarrollo Organizacional, se contemplaron las dificultades en las que la Unidad incurre. Con la finalidad de eliminar las dificultades del proceso de difusión, surgió la idea de implementar un sistema de información donde los servidores públicos y personas naturales o jurídicas externas a la Institución puedan acceder las normativas y posteriormente descargarlas. El primer paso a dar fue el diseño del sistema de información.

### **6.4. Diseño del Sistema de Información**

El diseño del Sistema de Información fue concebido a partir del formato existente en la página web de la Gaceta de Bolivia, ya que se pudieron observar elementos que facilitaban la búsqueda y consulta de normativas existentes en esta página. Es por eso que el diseño del sistema necesitaba contar con las siguientes características:

- Accesibilidad para el usuario que utilice el sistema para subir la normativa a la base de datos digital.
- Accesibilidad para el usuario que utilice el sistema para la consulta en línea de las normativas y su posterior descarga.
- Interfaz atractiva.

Las mencionadas características eran vitales para el desarrollo del sistema, es por esta razón que se diseñó el sistema con los siguientes elementos:

- a) **Barra de Búsqueda.-** Contar con una barra de búsqueda significó tener una gran fuente de información para el usuario que utilice el sistema, con el propósito de encontrar una normativa determinada a partir de palabras clave: (Código, Título, Resolución Administrativa Departamental (RAD), Fecha de aprobación de RAD, Tipo de Normativa (Reglamentos Específicos e Internos, Manuales de Organización y Funciones y Manuales de Procedimientos), Año).

**Gráfico N° 26 – Área de Búsqueda**



Elaboración: Propia

- b) **Últimas Ediciones y Vista Preliminar.-** La vista preliminar de los últimos documentos publicados en el Sistema de Información fue un elemento que sería atractivo a primera vista, generando interacción entre el sistema y el usuario.

**Gráfico N° 27 – Vista Preliminar**



**Elaboración: Propia**

- c) Panel de Usuario.-** Contar con un panel de usuario, para subir las normativas en formato PDF, para que no estén sometidas a edición.

**Gráfico N° 28 – Panel de Usuario**



**Elaboración: Propia**

- d) Información.-** La información general de la Institución (dirección, teléfonos, correo electrónico), información del estudiante que propuso el sistema, información del desarrollador del Sistema de Información e información técnica (si corresponde).

## Gráfico N° 29 – Área de Información



**Elaboración: Propia**

- e) **Base de Datos.-** La sistematización de las normativas internas se lleva a cabo gracias a una base de datos digital, que podrá almacenar las normativas de manera permanente y estén a disponibilidad del usuario para su posterior descarga.

### 6.5. Desarrollo del Sistema de Información

El desarrollo del Sistema de Información se dio a partir de reuniones sostenidas con el desarrollador web de la Unidad de Sistemas del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, ing. Juan Carlos Quispe, donde se puso en consideración todos los elementos y características que conformarían el Sistema de Información, además del tiempo de su desarrollo, la fase de prueba donde el Sistema de Información se someterá a una exhaustiva revisión, finalizando con su implementación en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. Las etapas del desarrollo del Sistema de Información fueron las siguientes:

#### 6.5.1. Fase de Iniciación

El objetivo que tuvo esta fase fue el de asimilar los requerimientos esperados del Sistema de Información y plasmarlos en su diseño. Los elementos que deben ser necesarios en el sistema fueron mencionados en el diseño del mismo (la barra de búsqueda, el panel de usuario, base de datos, entre otros). Estos elementos precisan disponerse en un determinado orden; por otra parte, se propone el software que será utilizado para el desarrollo del sistema; y finalmente se elabora un

cronograma donde se detallan las actividades que se realizarán en periodos de tiempo determinados.

### 6.5.2. Fase de Elaboración

El objetivo que tuvo esta fase fue el de iniciar el desarrollo del sistema de información a través del software que sirvió como tecnología para el desarrollo digital. Los diversos software utilizados para la programación y construcción de los diferentes elementos del sistema fueron los siguientes:

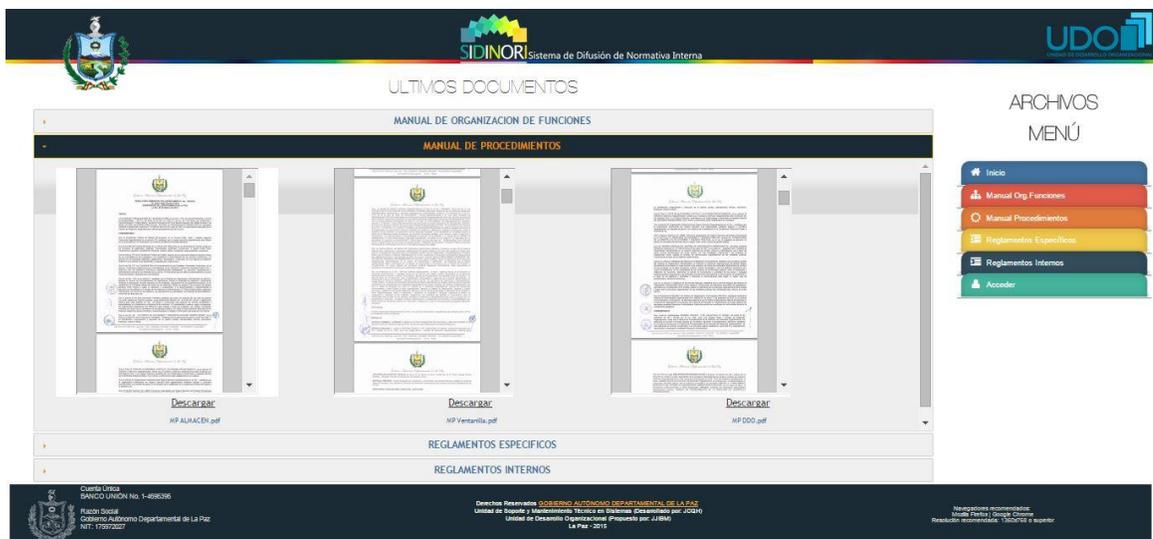
- Lenguaje de Programación
- Framework ORM: para las operaciones de lectura y escritura en la base de datos.

En un período de 2 meses, utilizando todas las herramientas mencionadas anteriormente, se concluyó el sistema de información bajo el nombre de Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI”.

### 6.6. Sistema de Información Concluido

El siguiente gráfico representa el diseño final del Sistema de Información.

**Gráfico N° 30 – Página Principal SIDINORI**



Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

## Gráfico N° 31 – Logo SIDINORI



Elaboración: Propia

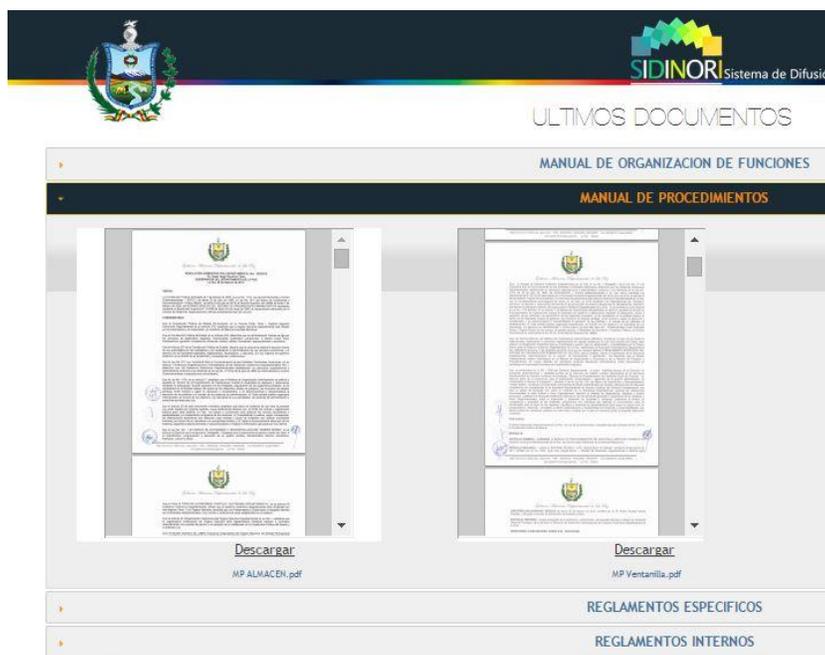
### 6.6.1. Dominio y Nombre de la Página Web que aloja al Sistema de Información

El Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI” comprende de siete (7) páginas principales:

### 6.6.2. Página de Inicio

La página de inicio contiene los siguientes elementos:

## Gráfico N° 32 – Página de Inicio (Lateral Izquierda)



Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

Se puede observar que hay una vista previa de las tres últimas normativas internas que hayan sido subidas a la base de datos del SIDINORI, además que se clasifican en el tipo de normativa interna (Manuales de Organización y Funciones, Manuales de Procesos y Procedimientos, Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos).

**Gráfico N° 33 – Página de Inicio (Lateral Derecha)**



**Fuente:** [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

En la parte derecha se disponen los siguientes elementos:

- a) Vistas previas de los 3 últimos documentos que se hayan subido al Sistema de Información.
- b) Botones para iniciar la descarga correspondiente a los documentos en vista previa.
- c) Pestañas laterales situadas en la parte derecha de la página, para el acceso inmediato de las normativas y el panel de control.
- d) Panel de información
- e) Títulos informativos

### 6.6.3. Manuales de Organización y Funciones

Gráfico N° 34 - MOF

CODIGO	NOMBRE	RAD	FECHA RAD	ARCHIVO	DESCARGAR
D.D.O.-017-2011	Manual De Organización Y Funciones Del Gobierno Autónomo Departamental De La Paz	708/2011	11/Agosto/2011	MOF GADLP.pdf	

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

Se muestra una lista con todos los Manuales de Organización y Funciones sistematizados y disponibles para su descarga.

### 6.6.4. Manuales de Procesos y Procedimientos

Gráfico N° 35 - MP

CODIGO	NOMBRE	RAD	FECHA RAD	ARCHIVO	DESCARGAR
D.D.O.-019-2012	Manual De Procedimientos De Administración De Almacén	093/2012	09/Febrero/2012	MP ALMACEN.pdf	
D.D.O.-021-2012	Manual De Procedimientos De Ventanilla Única	068/2012	08/Febrero/2012	MP Ventanilla.pdf	
D.D.O.-023-2012	Manual De Procedimientos De La Dirección De Desarrollo Organizacional	076/2012	03/Febrero/2012	MP DDO.pdf	
D.D.O.-015-20101	Manual De Procedimientos De La Unidad De Soporte Y Mantenimiento Técnico En Sistema	647/2011	21/Julio/2011	MP Unidad Soporte y Mantenimiento.pdf	

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

Se muestra una lista con todos los Manuales de Procesos y Procedimientos sistematizados y disponibles para su descarga.

### 6.6.5. Reglamentos Específicos

Gráfico N° 36 - RE

CODIGO	NOMBRE	RAD	FECHA RAD	ARCHIVO	DESCARGAR
D.D.O.-014-2011	Reglamento Especifico Del Sistema De Administración De Bienes Y Servicios (re-sabs)	635/2011	15/Julio/2011	(RE-SABS).pdf	
D.D.O.-010-2011	Reglamento Especifico Del Sistema De Presupuesto (re-sp)	006/2011	06/Enero/2011	DDO 010 FINAL.pdf	
D.D.O.-008-2011	Reglamento Especifico Del Sistema De Programación De Operaciones (re-spo)	005/2011	06/Enero/2011	DDO 008 FINAL.pdf	
D.D.O.-005-2010	Reglamento Especifico Del Sistema De Tesorería (re-st)	0658/2010	18/Diciembre/2010	DDO 005 FINAL.pdf	
D.D.O.-003-2010	Reglamento Especifico Del Sistema De Organización Administrativa (re-soa)	659/2010	17/Diciembre/2010	DDO 003 FINAL.pdf	
D.D.O.-001-2011	Reglamento Especifico Del Sistema De Contabilidad Gubernamental Integrada (re-scgi)	247/2010	12/Octubre/2010	DDO 001.pdf	

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

Se muestra una lista con todos los Reglamentos Específicos sistematizados y disponibles para su descarga.

### 6.6.6. Reglamentos Internos

Gráfico N° 37 - RI

CODIGO	NOMBRE	RAD	FECHA RAD	ARCHIVO	DESCARGAR
D.D.O.- 022-2012	Reglamento Interno Control Contratación, Ejecución, Recepción Y Pago Proyectos De Inversión Y Preinversión	348/2012	19/Abril/2012	RI PAGO PROYECTOS PREINVERSION.pdf	
D.D.O.- 020-2012	Reglamento Interno De Uso Del Estadio Hernando Siles	235/2012	15/Marzo/2012	RI USO ESTADIO.pdf	
D.D.O.- 016-2011	Reglamento Interno De Uso De Tecnología De Información Y Equipos Informáticos	742/2011	29/Agosto/2011	R.I. Uso Tecnología Información.pdf	
D.D.O.- 013-2011	Reglamento Interno Del Consejo Departamental De Seguridad Ciudadana	470/2011	16/Mayo/2011	Reglamento Interno Consejo Dptal Seguridad Ciudadana.pdf	
D.D.O.- 012-2011	Reglamento Interno De Honores, Condecoraciones Y Reconocimientos	593/2011	30/Junio/2011	Reglamento Interno Condecoraciones.pdf	
D.D.O.- 007-2010	Reglamento Interno De Infraestructura Deportiva Del Sedede	742/2010	23/Diciembre/2010	DDO 007 FINAL.pdf	
D.D.O.- 006-2010	Reglamento Interno De Trabajo Dirigido Y Pasantía	334/2010	28/Octubre/2010	DDO 006 FINAL.pdf	
D.D.O.- 004-2010	Reglamento Interno De Uso De Internet Y Correo Electrónico Institucional	728/2010	20/Diciembre/2010	DDO 004 FINAL.pdf	
D.D.O.- 002-2010	Reglamento Interno Para El Pago De Refrigerios	502/2010	25/Noviembre/2010	DDO 002 FINAL.pdf	

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

Se muestra una lista con todos los Reglamentos Internos sistematizados y disponibles para su descarga.

### 6.6.7. Página de Acceso de Usuario

Gráfico N° 38 - Acceso

SIDINORI Sistema de Difusión de Normativa Interna

#### REGLAMENTOS INTERNOS

Mostrar 10 resultados Buscar

CODIGO	NOMBRE	RAD	FECHA RAD	ARCHIVO	DESCARGAR
D.D.O.- 022-2012	Reglamento Interno Control Contratación, Ejecución, Recepción Y Pago Proyectos De Inversión Y Preinversión	348/2012	19/Abril/2012	RI PAGO PROYECTOS PREINVERSION.pdf	
D.D.O.- 020-2012	Reglamento Interno De Uso Del Estadio Hernando Siles	235/2012	15/Marzo/2012	RI USO ESTADIO.pdf	
D.D.O.- 016-2011	Reglamento Interno De Uso De Tecnología De Información Y Equipos Informáticos	742/2011	29/Agosto/2011	R.I. Uso Tecnología Información.pdf	
D.D.O.- 013-2011	Reglamento Interno Del Consejo Departamental De Seguridad Ciudadana	470/2011	16/Mayo/2011	Reglamento Interno Consejo Dptal Seguridad Ciudadana.pdf	
D.D.O.- 012-2011	Reglamento Interno De Honores, Condecoraciones Y Reconocimientos	593/2011	30/Junio/2011	Reglamento Interno Condecoraciones.pdf	
D.D.O.- 007-2010	Reglamento Interno De Infraestructura Deportiva Del Sedede	742/2010	23/Diciembre/2010	DDO 007 FINAL.pdf	
D.D.O.- 006-2010	Reglamento Interno De Trabajo Dirigido Y Pasantía	334/2010	28/Octubre/2010	DDO 006 FINAL.pdf	
D.D.O.- 004-2010	Reglamento Interno De Uso De Internet Y Correo Electrónico Institucional	728/2010	20/Diciembre/2010	DDO 004 FINAL.pdf	
D.D.O.- 002-2010	Reglamento Interno Para El Pago De Refrigerios	502/2010	25/Noviembre/2010	DDO 002 FINAL.pdf	

Mostrando 1 a 9 de 9 encontrados Inicio Anterior Siguiente Final

SIDINORI Sistema de Difusión de Normativa Interna

#### INGRESAR

Nombre de Usuario

Contraseña

Entrar

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

Ciertos usuarios pueden acceder a la página de subir archivos, debiendo ingresar el nombre de usuario y la contraseña. El acceso está restringido a cualquier otro usuario.

### 6.6.8. Página de Subir Archivos

Gráfico N° 39

The screenshot shows the 'SUBIR ARCHIVOS' interface. On the left, there is a form with the following fields: 'Codigo', 'Titulo del archivo', 'Resolución Administrativa Departamental', 'Fecha RAD', and '2015'. Below these is a dropdown menu with the text '--SELECCIONE TIPO--'. At the bottom of the form is a red button labeled 'GUARDAR'. In the center, there is a large graphic with a red arrow pointing up and the text 'Arrastre Archivos para subirlos (o haga click aqui)'. Below this graphic is a small note: 'Arrastre el documento (formato PDF preferentemente) hasta el cuadro de archivos antes de presionar el boton GUARDAR. Todos los campos deben ser llenados de manera obligatoria.' On the right side, there is a sidebar menu with the following items: 'Inicio', 'Manual Org Funciones', 'Manual Procedimientos', 'Reglamentos Especificos', 'Reglamentos Internos', 'Subir Archivos', and 'Cerrar Sesión'. At the top right, there are buttons for 'ELIMINAR' and 'PASS'.

Fuente: [sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo](http://sidinori.gobernacionlapaz.gob.bo)

La página para subir archivos está disponible después de que el usuario se registre. En esta página, se empieza a sistematizar la normativa interna introduciendo su código, el título de la normativa, su Resolución Administrativa Departamental, la fecha con la que se aprobó dicha Resolución, el año de la normativa interna, el tipo de normativa (Reglamento o manual), la opción para subir la normativa y el botón de guardado. Una vez subida la normativa, ésta se clasifica en las páginas según el tipo de normativa interna. La opción para eliminar normativas está disponible, así como la opción de cambiar la contraseña.

### 6.6.9. Host

Por medio de una nota al Responsable de la Unidad de Sistemas, Ramiro Vargas Mendizábal, se solicitó un host, ya que por medio de este se pudo alojar el SIDINORI en el servidor propio del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz. El servidor viene a ser en este caso, el equipo informático que está conectado a la red y que

proporciona un host, que es el espacio virtual donde se aloja el SIDINORI. **(Ver Anexo N° 7 – Nota Solicitud Host)**

A partir del alojamiento del SIDINORI en el servidor, se firmó un acta de evaluación del sistema en fecha 02 de febrero de 2015, dando lugar a la fase de prueba por un lapso de 15 días, con el objeto de evaluar el uso y funcionamiento del SIDINORI, y subsanar las posibles falencias encontradas. **(Ver Anexo N° 8 – Acta Evaluación Sistema)**

#### **6.6.10. Implementación Oficial**

Mediante un acta de conformidad, el Ing. Juan Carlos Quispe Huallpa de Desarrollo de Software perteneciente a la Unidad de Sistemas del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, señaló los resultados referentes al Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI”, ya que realizadas las reuniones de coordinación pertinentes, y una vez evaluado el sistema en la fase de prueba y habiendo subsanado las observaciones surgidas respecto al mismo, es en fecha 09 de marzo de 2015 que se da la conformidad en cuanto a lo logrado, y se recalcó que el sistema cumple con los requerimientos del usuario final (mi persona), y está desarrollado en base a lo coordinado y programado. **(Ver Anexo N° 9 – Acta de conformidad de desarrollo de sistema)**

Finalmente, el Sistema de Difusión de Normativa Interna “SIDINORI” se implementó de manera oficial en el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

## BIBLIOGRAFÍA

### **Bibliografía**

Bolivia., A. C. (2008). *Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia*.

Decreto Departamental 027. (2012). La Paz.

es.slideshare.net/Rashelmiss/comunicacion. (s.f.). *Comunicacion*.

Honorable Congreso Nacional. (1999). Ley N° 2027 - Estatuto del Funcionario Público.

Laudon, J., & Laudon, K. (2006). *Sistemas de Información Gerencial - Administración de la empresa digital*. Pearson Educación - Prentice Hall.

Laudon, J., & Laudon, K. (2006). *Sistemas de Información Gerencial - Administración de la Empresa Digital*. Pearson Education - Prentice Hall.

Ley de Administración y Control Gubernamentales. (1990).

Manual para la Construcción de Normas. (2012). La Paz.

Ministerio de Hacienda. (2003). *Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa*. La Paz.

Plurinacional, C. G. (2014). Ley N° 1178 - Compendio Didáctico.

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa. (2010). La Paz.