

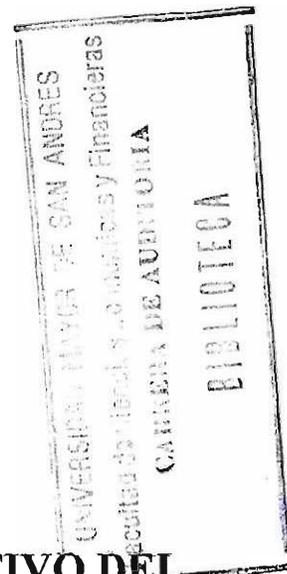
P6  
223  
AUD

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



1453

02 SET. 2009



**PROYECTO DE GRADO**

**“SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN OPERATIVO DEL  
SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR  
(SSPAM) EN LA CAJA NACIONAL DE SALUD**

**CASO: POLICLÍNICA MIRAFLORES**

**POSTULANTE : JUDITH MARTÍNEZ MONTAÑO**

**TUTOR : Lic. MACARIO ORTEGA MARIÑO  
(DOCENTE EMÉRITO)**

La Paz - Bolivia  
2009

# DEDICATORIA

*Este mi trabajo va dedicado A:*

*Mi mamá Bertha Montaña de Martínez (+)  
Que falleció el 14 de junio del 2008, mi mamita querida  
Que estando enfermita, ella siempre me brindo su apoyo su cariño  
y su sabiduría, su enseñanza su experiencia y estoy  
segura que donde este ella me esta ayudando, y quiero  
decirte mamita querida aquí esta lo prometido.  
"NUNCA TE FALLARE MAMITA".*

*A*

*Mi papá Matías Martínez Góngora que  
con el cariño que me brinda me comprende  
y el que me ayuda desinteresadamente, con  
esa energía positiva con, esa sabiduría,*

*esa ideología bien implantada, que el tiene,  
me brinda su apoyo incondicional el que me  
perdona con generosidad olvidando la ofensa  
que tal vez le hice, gracias, te quiero mucho  
papito lindo.*

*A:*

*Mis tres lindas hijas Kareem Lizeth,  
katherine Nikol, y mi pequeña Bebe  
Karina Geraldine, que son mi razón de  
vivir gracias por permitirme que les haya  
quitado ese tiempo que les pertenecía, gracias*

*por darme su cariño, su ternura, su fortaleza  
su apoyo en los momentos que más  
necesitaba, que Dios les bendiga mis  
estrellitas, las amo.*

*A*

*Mi esposo Humberto Barrientos, quien me brinda su apoyo, su comprensión y que siempre esta  
en las buenas y en las malas, decirte que te quiero mucho.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco:*

*A Dios, que nunca me ha dejado ni me ha desamparado, por su ayuda, fortaleza y abrigo en todo momento y tiempo, gracias Dios Mío.*

*A mis padres: Bertha Montaña de Martínez (+) y Matias Martínez Góngora por su apoyo durante la elaboración del presente trabajo, por su amor dedicación y esfuerzo, porque siempre inculcaron en mi responsabilidad, honestidad y respeto.*

*A mis hermanos, Jhonny, David, Fernando por las palabras de aliento que siempre me dieron.*

*A mi esposo, Humberto, y mis tres bellas Hijas por sus mensajes de aliento y fortaleza.*

*Al Lic. Macario Ortega Mariño, por su constante apoyo en el presente trabajo.*

*A la Dra. Martha Castro Directora de la Policlínica Miraflores por su colaboración.*

*A mis compañeras de trabajo, Sra. Evelyn, Sra. Loevy, Lic. Ruth Quispe Dra. Angélica Barrios, Dr. Hugo Vargas, Dra. Miriam García, Dra. Elizabeth García y Lic. Selma quienes fueron verdaderos amigos de trabajo y brindarme su apoyo incondicional.*

*Atte. Judith Martínez Montaña*

## RESUMEN

Desde la vigencia del seguro gratuito de vejez en Bolivia, se han desarrollado varias acciones encaminadas a lograr medidas de atención a las necesidades de las personas adultas mayores que no estén beneficiados por ningún seguro.

Por su parte la Organización Panamericana de Salud ha promovido, apoyado las distintas indicativas de las instituciones del estado para ayudar a consolidar un modelo de atención a las personas adultas mayores. Mencionando las diferentes propuestas sobre modelos de atención Gerontológico entregada al Ministerio de Salud y Deportes en noviembre del 2003 y la guía para atención primaria a las personas adultas mayores.

Un modelo de atención en salud brindando la eficacia, calidad y calidez se construye en función a determinadas características que son definidas para que esta pueda responder a necesidades y demandas en una realidad concreta. En nuestro caso para que sirva , a alas necesidades de salud sentida o percibidas a las demandas de las personas adultas mayores, para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Código de Seguridad Social y la Ley No 3323 .

Por tanto, existen compromisos que están por encima de la coyuntura: , pues que estos compromisos se convierten en políticas del Estado, las acciones deben trascender los tiempos políticos y administrativos de una gestión gubernamental es decir que el Ministerio de Salud y Deportes al implantar la Ley N o 3323 SSPAM y mediante los gobiernos municipales y los Directorios Locales están encargados de cumplir y hacer cumplir dicha Ley mediante la adscripción a alas personas adultas mayores en todo el territorio de Bolivia, previo realización de convenios con los Ente Gestor, en este caso la CNS es la mayor institución representativa del Sistema Boliviano de Seguridad Social.

Su carácter de servicio pleno a la sociedad, a los trabajadores y en particular aquellos sectores o grupos humanos desprotegidos de atención medica, le ha merecido constituirse en el principal Ente Gestor que otorga sus servicios de salud a las personas adultas mayores que tengan 60 años a mas .

Al inscribirse en los municipios donde se tiene su residencia permanente , con la ficha de inscripción extendida por el municipio, se afilia a la CNS , sabemos que todo tramite de atención y afiliaron es gratuito.

Como se financia el Seguro de Salud para el Adulto Mayor:

Los municipios tienen la responsabilidad del pago del 100% de la prima anual, con recursos provenientes de Impuesto Directo a los Hidrocarburos (IDH) .

Los servicios de salud que otorga el Seguro de Salud para el Adulto Mayor es la atención primaria integral que se brinda en los Policlínicos y Postas medicas de la CNS, como las consultas de segundo y tercer nivel que son loa hospitales en los cuales se atenderá las diferentes enfermedades brindando la atención completa como ser que el seguro cubre todas los beneficios tanto así los exámenes clínicos, rayos X atención en Hospitales, centros de hospitalización, durante el tiempo que requiera la recuperación del paciente a entrega de loas medicamentos que se prescriba el medico en forma gratuita.

Por ultimo El Seguro de Salud para el Adulto Mayor SSPAM es un derecho de todos los ciudadanos Bolivianos de ambos sexos, mayores de 60 años con radicatoria permanente en todo el territorio nacional, para tener un logro optimo se deberá brindar una atención medica integral y gratuita de manera eficaz eficiente y sobre todo con un buen tato humano .

---

SEGUIMIENTO Y EVALUACION  
OPERATIVA DEL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR EN LA  
CAJA NACIONAL DE SALUD- CASO POLICLINICA MIRAFLORES

INDICE

	Pág.
PRESENTACION .....	1

CAPITULO I

MARCO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL

1. MARCO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL .....	2
1.1 ANTECEDENTES .....	2
1.2 ASPECTO INSTITUCIONAL .....	2
1.3 LA CONSTITUCION POLÍTICA DEL ESTADO .....	2
1.4 MISIÓN INSTITUCIONAL .....	4
1.5 VISION DE LA INSTITUCION .....	4
1.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA INSTITUCION.....	5
1.7 ANALISIS FODA .....	6

CAPITULO II

CAJA NACIONAL DE SALUD

2. CAJA NACIONAL DE SALUD.....	8
2.1 ANTECEDENTE HISTORICO .....	8
2.2 CAJA NACIONAL DE SALUD.....	11
2.3 ASPECTO LEGAL E INSTITUCIONA	

2.3.1 ASPECTO LEGAL .....	12
2.3.2 ASPECTO INSTITUCIONAL .....	13
2.4 MISIÓN Y VISION INSTITUCIONAL .....	14
2.4.1 MISIÓN DE LA CNS .....	14
2.4.2 VISION DE LA CNS .....	14

### CAPITULO III

#### MARCO INSTITUCIONAL DE LA POLICLINICA MIRAFLORES

3. MARCO INSTITUCIONAL DE LA POLICLINICA MIRAFLORES .....	15
3.1 ANTECEDENTES .....	15
3.2 ASPECTO INSTITUCIONAL .....	15
3.3 AMBITO DE COMPETENCIA .....	15
3.4 MISIÓN DE LA POLICLINICA MIRAFLORES .....	16
3.5 VISION DE LA POLICLINICA MIRAFLORES .....	16
3.6 FINALIDAD DE LA POLICLINICA MIRAFLORES .....	17
3.7 OBJETIVOS GENERALES .....	17
3.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
3.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	18
3.9.1 ORGANIZACIÓN ORGANIZACIONAL FUNCIONAL .....	18
3.9.2 CALIDAD Y CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y DEL EQUIPAMIENTO .....	19
3.10 CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA .....	21

### CAPITULO IV

#### PLANTEAMIENTO OBJETIVOS Y JUSTIFICACION DEL TRABAJO

4. PLANTEAMIENTO OBJETIVOS Y JUSTIFICACION DEL TRABAJO ..	24
4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	24

4.2	FORMULACION DEL PROBLEMA .....	24
4.3	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO .....	25
4.3.1	OBJETIVO GENERAL .....	25
4.3.2	OBJETIVO ESPECIFICO .....	25
4.3	JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....	26
4.4.1	JUSTIFICACION TEÓRICA .....	26
4.4.2	JUSTIFICACION METODOLÓGICA .....	28

## CAPITULO V MARCO TEORICO

5.	MARCO TEORICO .....	29
5.1	MARCO CONCEPTUAL .....	29
5.2	SEGURO .....	29
5.3	SEGURIDAD SOCIAL .....	29
5.4	SISTEMA .....	30
5.4.1	CARACTERISTICAS DE UN SISTEMA .....	30
5.4.2	FASES DE UN SISTEMA .....	31
5.5	ADMINISTRACIÓN .....	32
5.6	EFICACIA .....	35
5.7	EFICIENCIA .....	36
5.8	CONTROL .....	36
5.8.1	SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	37
5.8.2	OBJETIVOS GENERALES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	38
5.8.3	CONTROL INTERNO .....	38
5.8.3.1	FINALIDAD DE CONTROL INTERNO .....	39
5.8.3.2	IMPORTANCIA DE CONTROL INTERNO .....	39
5.8.3.3	OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO .....	40
5.8.3.4	ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO .....	40



---

5.8.3.5	ENTORNO DE CONTROL .....	41
5.8.4	AUDITORIA .....	42
5.8.5	TIPOS DE AUDITORIA .....	43
5.8.5.1	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO .....	43
5.8.6	AUDITORIA OPERACIONAL .....	44
5.8.6.1	DEFINICION DE AUDITORIA OPERACIONAL .....	44
5.8.6.2	OBJETO OPERACIONAL DE LA AUDITORIA OPERACIONAL .....	44
5.8.6.3	FASES DE LA AUDITORIA OPERACIONAL .....	45
5.8.7	RESPONSABILIDAD DE LA FUNCION PÚBLICA .....	47
5.9	POLICONSULTORIOS DE PRIMER NIVEL .....	50
5.9.1	ACREDITACION .....	50
5.9.2	CERTIFICACION.....	50
5.9.3	SISTEMA NACIONAL DE SALUD.....	50
5.9.4	MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES.....	51
5.9.5	SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD(SEDES) .....	51
5.9.6	DIRECTORIO DE SALUD- DILOS.....	52
5.9.7	RED DE SERVICIOS DE SALUD.....	52

## CAPITULO VI

### MARCO LEGAL Y NORMATIVO

6.	MARCO LEGAL Y NORMATIVO .....	54
6.1	LEY Nº 1178 SISTEMA DE ADMINISTRACION, FISCALIZACION Y CONTROL GUBERNAMENTAL .....	54
6.1.1	ANTECEDENTES.....	54
6.1.2	OBJETIVOS DE LA LEY Nº 1178.....	5
6.1.3	DESARROLLO INFORMATIVO DE LA LEY Nº 1178 Y DECRETOS SUPREMOS REGLAMENTARIOS .....	55
6.2	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....	56
6.2.1	DEFINICION .....	56



---

6.2.2	OBJETIVOS .....	56
6.2.2.1	OBJETIVOS GENERALES .....	56
6.2.2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	56
6.2.3	PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	57
6.2.4	ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	58
6.2.5	RESULTADOS DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	59
6.3	ATRIBUCIONES DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA DE BOLIVIA.....	59
6.4	LEY N° 3323 DEL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR .....	60
6.4.1	ANTECEDENTES.....	60
6.4.2	OBJETIVO DE LA LEY N°3323 .....	61
6.4.3	DESARROLLO NORMATIVO .....	61
6.4.4	ALCANCES DE LA LEY N° 333 SSPAM .....	62
6.5	FINANCIAMIENTO DE LA LEY N° 3323 SSPAM.....	63

## CAPITULO VII

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

7.	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	65
7.1	TIPO DE ESTUDIO.....	65
7.2	MÉTODO .....	65
7.2.3	DESCRIPTIVO.....	66
7.2.2	DEDUCTIVO.....	66
7.2.3	INDUCTIVO .....	66
7.3	FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION .....	66



---

## CAPITULO VIII

### PROPUESTA DEL TRABAJO

<b>8. PROPUESTA DEL TRABAJO .....</b>	<b>68</b>
<b>8.1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>68</b>
<b>8.2 ALCANCE DEL TRABAJO .....</b>	<b>69</b>
<b>8.2.1 AMBITO GEOGRAFICO.....</b>	<b>69</b>
<b>8.2.2 AMBITO SECTORIAL .....</b>	<b>69</b>
<b>8.2.3 AMBITO TEMÁTICO .....</b>	<b>69</b>
<b>8.3 FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL GOBIERNO MUNICIPAL .</b>	<b>70</b>
<b>8.4 ANALISIS OPERATIVO DEL SSPAM EN LA</b>	
<b>CNS-POLICLINICA MIRAFLORES.....</b>	<b>70</b>
<b>8.4.1 LIBRO DE REGISTRO .....</b>	<b>71</b>
<b>8.4.2 CARNET DE ASEGURADO .....</b>	<b>72</b>
<b>8.4.3 FORMULARIOS AVC-04.....</b>	<b>72</b>
<b>8.4.4 EXPEDIENTE CJÍNICO.....</b>	<b>72</b>
<b>8.4.5 RECETA MÉDICA .....</b>	<b>74</b>
<b>8.4.6 INFORME DIARIO DE CONSULTA EXTERNA .....</b>	<b>74</b>
<b>8.5 FUNCIONES DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA</b>	
<b>POLICLINICA MIRAFLORES.....</b>	<b>75</b>
<b>8.6 ÁREA MÉDICA.....</b>	<b>75</b>
<b>8.7 RESPUESTA A LOS PROBLEMAS PLANTEADOS.....</b>	<b>82</b>
<b>8.8 CONCLUSIONES .....</b>	<b>85</b>
<b>8.9 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>86</b>
<b>8.10 BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXOS</b>	

**CAJA NACIONAL DE SALUD**  
**SEGUIMIENTO Y EVALUACION OPERATIVA DEL SEGURO DE SALUD**  
**PARA EL ADULTO MAYOR**

**ANTECEDENTES**

**MODALIDAD DE TITULACION PROYECTO DE GRADO**

Esta modalidad de graduación fue realizada por "Proyecto de Grado" con resolución del consejo de carrera de contaduría pública N° 004/98, del año 1998, con miras de lograr los siguientes objetivos.

- Demostrar plenamente el nivel de conocimientos adquiridos durante la formación en el proceso de enseñanza- aprendizaje.
- Describir el Sistema Operacional aplicado al Sistema de Organización Administrativa de el Seguro de Salud para el Adulto Mayor aplicado en la CNS-Policlínica Miraflores.
- Evaluar el grado de calidad, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de normas y procedimientos, para realizar las respectivas recomendaciones a las falencias encontradas en el estudio realizado.

## CAPITULO I

### 1. MARCO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL

#### 1.1 ANTECEDENTES

Mediante la promulgación de las disposiciones legales el modelo de Gestión de Salud vigente es de carácter descentralizado de base municipal y participativo, la Ley del Seguro para el Adulto Mayor SSPAM se incorpora y se adapta a este modelo , el cuál ha causado enormes cambios en la vida de todos los Adultos Mayores que habitan en nuestro país . Se pretende mejoras en los centros de salud como ser la CNS principal Ente Gestor que atiende el mayor número de asegurados beneficiarios a este seguro de vejez, para este propósito el Gobierno Municipal mediante el Directorio Locales de Salud- DILOS se encarga de fiscalizar la ejecución y responsable de las afiliaciones asegurando que la totalidad de la población de mayores de 60 años que no cuenten con un Seguro de Salud se encuentre afiliada. El Gobierno Municipal, hará efectivo el pago de primas de cotizaciones cada cuatro meses por la prestación de los servicios médicos que brindan en la CNS.

#### 1.2 ASPECTO INSTITUCIONAL

El Gobierno Municipal es una entidad de derecho público con personería jurídica. La base legal de constitución y funcionamiento se encuentra establecido en:

#### 1.3 LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

Artículos 200 al 205<sup>1</sup> , los cuales detallaremos a continuación.

---

<sup>1</sup>“Constitución Política del Estado “ Reformada y aprobada por Ley 1615 de 3 de febrero de 1996

#### **ART. 200**

El Gobierno y la administración de los municipios están a cargo de Gobiernos Municipales, autónomos y de igual jerarquía . La autonomía municipal consiste en la potestad normativa, ejecutiva administrativa y técnica en el ámbito de su jurisdicción y competencia territoriales. El Gobierno Municipal esta a cargo de un consejo y un alcalde. Los concejales son elegidos en votación universal, directa y secreta por un periodo de cinco años, siguiendo el sistema de representación proporcional determinado por Ley. La Ley determina el número de los Consejos Municipales.

#### **ART. 201**

El concejo Municipal tiene la potestad normativa fiscalizadora. Los Gobiernos Municipales no podrán establecer tributos que no sean Tasas y patentes cuya creación requiere aprobación previa de la Cámara de Senadores, basadas en un dictamen técnico del Poder Ejecutivo.

#### **ART. 202**

Las Municipalidades pueden asociarse o mancomunarse entre si y Convenir tipos de contratos con personas individuales y colectivas de derecho publico o privado, para el mejor cumplimiento de sus fines, con excepción de lo prescrito en la atribución quinta del articulo59 de la Constitución Política del Estado.

#### **ART. 203**

Cada Municipio tiene una Jurisdicción territorial continua y determinada por Ley.

#### **ART. 205**

La Ley determina la organización y atribución del Gobierno Municipal



## 1.4 MISIÓN INSTITUCIONAL

El Gobierno Municipal tiene como misión de contribuir a la satisfacción de las necesidades colectivas y garantizar la integración y participación de los ciudadanos en la planificación y el desarrollo humano sostenible del municipio.

Establecer los mecanismos técnicos operativos que permitan que la alcaldía asuma en su totalidad los mandatos de la Constitución Política del Estado, la Ley de Municipios, la Ley de Descentralización y la Ley de la Participación Popular. Establecer las instancias técnicas y operativas que permita que el municipio plantear políticas municipales de salud y traducirlas en planes y programas que beneficien a los grupos más necesitados de la población articulando la red de servicios de salud y negociando la implementación de dichos planes con la instancia normativa que es para nuestro caso es servicio departamental de salud (SEDES).

## 1.5 VISIÓN INSTITUCIONAL

La visión del Gobierno Municipal de salud, es de establecer las instancias técnicas y operativas que tengan la capacidad de atender y disminuir los diferentes riesgos a los que esta sometida la población en general y algunos sectores en particular logrando de esta manera disminuir las probabilidades de contraer enfermedades, además de otros factores de riesgo en el medio ambiente, así mismo deben lograr la comprometida participación de todos los actores sociales que intervienen promocionando el establecimiento de objetivos reales y evidenciables que a su vez establezcan premios a los logros y sanciones al incumplimiento de normas concertadas y de acciones comprometidas.

La estructura puesta para viabilizar esta visión y esta misión se basa en los conceptos municipales de la Salud Pública y de la Epidemiología.

De la Salud Pública se toman los aspectos de Gerencia en Salud, Organizaciones de Servicios, Políticas y Programas; de la epidemiología toman en cuenta, los conceptos de riesgo, epidemiología Clínica, Método, Higiene, etc. Como apoyo se incluye los elementos como ser la participación comunitaria, el control financiero, la logística y los aspectos relacionados con las necesidades de la infraestructura y dotación de equipos.

## 1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INSTITUCIÓN

En la unidad de Programas y Servicios inherentes a la salud, sus objetivos específicos son:

- Establecer Programas y Servicios
- Desarrollar acciones de evaluación de calidad de los Programas, Seguro de Vejez.

En la unidad de Riesgos de Emergencias de salubridad.

- Realizar el seguimiento y evaluación y control de todas las actividades inherentes a la salud del Municipio.
- Realizar acciones preventivas de todas las actividades que pongan en riesgo a la salud de los habitantes del municipio y visitantes extranjeros y nacionales.
- Establecer acciones de emergencia.

En la unidad de control financiero los objetivos son:

- Determinar el control financiero de ingresos y egresos de Gestión del centro hospitalario, dos sectores de Salud.
- Establecer el control financiero de las unidades involucradas en el manejo de los recursos de salud del municipio.
- Diseñar Políticas de financiamiento con fondos de cooperación.

En la unidad de Equipamiento e infraestructura los objetivos son:

- Equipar la infraestructura del hospital, proveer de los equipos necesarios, solicitar de personal calificado y especializado y especializado en las diferentes áreas de salud, para ser certificados como un centro de servicios de salud de Segundo nivel y tercer nivel.
- Diseñar proyectos de infraestructura y equipamiento, dentro del centro de salud.

## 1.7 ANÁLISIS FODA

Para cumplir en su cabalidad la misión y el cumplimiento de la visión y los objetivos de la Dirección Municipal de salud, se realiza el siguiente análisis de los entornos internos y externos de la institución.

### FORTALEZA

- Existencia de preceptos institucionales
- Existencia de leyes y decretos
- Ley de Municipios
- Ley de descentralización

- Ley de Participación Popular
- Mandato Popular

### **OPORTUNIDADES**

- Nueva estructura administrativa
- Control de flujo financiero
- Expectativas de Cambio

### **DEBILIDADES**

- Obstáculos burocráticos
- Antecedentes de Ineficiencia, eficacia y corrupción
- Estructura poco flexible para el cambio
- Deudas acumuladas
- Recursos humanos poco tecnificados e improvisados
- Procesos poco claros y de duración incierta

### **AMENAZAS**

- Ingerencia de asuntos políticos partidarios
- Entorpecimiento de las labores
- Perdida de confiabilidad ciudadana por falta de respuestas más rápidas a sus necesidades.
- Estructura financiera rígida y poco sensible a las necesidades sociales.

## CAPITULO II

### CAJA NACIONAL DE SALUD

#### 2.1 ANTECEDENTE HISTORICO

Considerando uno de los pensamientos del libertador Simón Bolívar se tradujo en un presagio adelantándose a posteriores ideas, al señalar en el Congreso de Angostura que la felicidad de los pueblos estaba en relación directa con la mayor seguridad social de la que pueda gozar señalando que "El sistema de gobierno más perfecto es aquel que produce mayor suma de felicidad posible, mayor suma de seguridad social y mayor suma de estabilidad política".<sup>2</sup>

Este pensamiento ha orientado las políticas y doctrinas para el posterior desarrollo de la Seguridad Social como un objetivo democrático. En Bolivia, a partir de la Ley del 19 de enero de 1924, se dan los primeros pasos sistematizados al disponerse la protección de los trabajadores de accidentes de trabajo, definiendo la condición del trabajador u obrero y el empleado determinando el sueldo y el salario que es la base para el cálculo de las primas e indemnización, sometiendo a industrias nacionales y extranjeras al cumplimiento de esta Ley, el cual también clasificó las incapacidades resultantes de accidentes de trabajo, medidas de higiene, como, también la seguridad industrial, atención de enfermedades.

El Código de Seguridad Social con rango de la Ley de la República, promulgado el 14 de diciembre de 1956, que consagro los principios fundamentales de doctrina social: universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficiencia, cubriendo las

---

<sup>2</sup> Manual de la Caja nacional de Salud su presente y su futuro

contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos profesionales, invalidez, vejes, muerte, paro forzoso, asignaciones familiares y viviendas de interés social.

La Constitución Política del Estado Boliviano, en su Art. 158, hoy por hoy sigue manteniendo como objetivo básico de la existencia nacional dichas principios. Es así como surge una realidad y necesidad social la Caja Nacional de Seguridad Social, creada para administrar integralmente todos los beneficios de salud y previsión social, traduciendo en regimenes de invalides, vejez y muerte.

Posteriores modificaciones legislativas permitieron una atomización de esfuerzos que se fue debilitando con el transcurrir del tiempo hasta llegar al año de 1987 cuando por efecto de Ley 924 y su Decreto Supremo Reglamentario N° 21637, se divide el sistema integral en dos ramas: El seguro de prestaciones a corto plazo que esta constituido por Enfermedad, Maternidad y Riesgo Profesional que son administradas por las Cajas de Salud, y el Seguro de Prestaciones a Largo Plazo encargado de invalidez y vejez, muerte y Riesgos Profesionales , concentrados inicialmente en los Fondos Complementarios que otorgan las prestaciones básicas y complementarias.

Para realizar un buen estudio e inclinándonos más hacia nuestro tema es necesario saber que a partir del 1 de octubre de 1998 se crea un régimen de descuentos y privilegios en beneficio de los ciudadanos bolivianos de 60 o más años este beneficio es personal e individualizado no transferible a terceras personas.

Se ampliara las prestaciones de protección a la tercera edad, instituyéndose **EL SEGURO MÉDICO GRATUITO DE VEJEZ** para

todos los ciudadanos bolivianos, que no cuenten con ningún tipo de seguro de salud con radicatoria permanente el territorio nacional.

La Caja Nacional de Salud a diez años de la promulgación ley N° 1886 de 14/08/1998 Seguro Médico Gratuito de Vejes que se constituye en la base y referente principal del actual Ley 3323 vigente desde el 16 de octubre de 2006 **SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR (SSPAM)** se hace necesario efectuar una breve síntesis y balance de este seguro enfatizar acerca de los que respecta a la responsabilidad institucional de la Caja Nacional de Salud como un principal y mayor Ente gestor de los servicios de salud a las personas mayores de 60 años, beneficiarios del sistema.

Este seguro se halla vigente por la Ley 1886 de 14/ 08/ 1998 en la CNS Ente gestor desde el 2003 hasta el año del 2005. El año del 2006 surge una nueva disposición durante el gobierno del presidente Constitucional de la Republica Evo Morales Ayma **EL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR (SSPAM)**.

Se crea el Seguro de Salud para el Adulto Mayor SSPAM Ley N° 3323 de 16 de enero de 2006 en todo el territorio Nacional, este seguro es de carácter integral y gratuito .Otorgará prestaciones de salud en todos los niveles de atención del Sistema Nacional de Salud a ciudadanos de ambos sexos mayores de 60 años de edad con radicatoria permanente en el territorio nacional y que no cuente con ningún tipo de seguro de salud.

El financiamiento del seguro de salud para el Adulto Mayor, será cubierto en recursos municipales en un 40%, incluyendo los provenientes del Impuesto Directo a los Hidrocarburos ( IDH) , y el 60% de los recursos destinados a este seguro serán cubiertos del Tesoro General de la Nación, Las disposiciones de esta ley son de orden

público, tiene carácter obligatorio y coercitivo para el Sistema Nacional de Salud.

La Caja Nacional de Seguro como principal institución representativa del Sistema Boliviano de Seguridad Social con carácter de servicio pleno a la sociedad a los trabajadores y en particular a aquellos sectores y grupos desprotegidos de atención médica, le ha merecido constituirse en el principal Ente gestor que otorga servicios de salud en todo el territorio nacional, ofreciendo la atención médica integral y gratuita de manera oportuna, eficaz y sobre todo un buen trato al adulto mayor, tiene disponibilidad de Los centros hospitalarios, policlínicas de la Caja Nacional de Salud centros calificados y certificados, centros de salud de primer nivel en su área de cobertura y el hospital de referencia de segundo o tercer nivel al que tendrá acceso para derivación y/o emergencia.

Los servicios que otorga el Seguro de Salud para el Adulto Mayor son: Atención en consultorios, policlínicas y postas médicas, exámenes de laboratorios rayos X y otros, atención en hospitales y centros de especialización durante el tiempo que requiera durante la recuperación del paciente, operaciones de cualquier naturaleza provisión de medicamentos de forma gratuita, ayuda profesional médica, psicológica social e integral, atenciones dentales, etc.

## **2.2 CAJA NACIONAL DE SALUD –CNS**

La Caja Nacional de Salud, es una institución pública de seguro social que tiene todos los componentes cuyos términos “seguridad” y “seguro social” responde a las normas y leyes establecidas y ligadas a esta actividad para quienes el término de “seguridad” involucra una serie de áreas de cobertura, a partir de la aplicación del seguro de

corto plazo, hasta el de largo plazo, según establece las leyes y reglamentos.

En el momento dado era tal la importancia en su primera concepción que no pocos lo clasificaron como, ciencia, concepto apropiado dadas las características propias de la misma.

Desde un punto de vista, algunos estudiosos dieron sus criterios técnicos de los seguros en general que nacieron sobre la base del desarrollo y formación del seguro privado, los seguros sociales se conectan con los seguros privados en la medida que los seguros privados han sido atraídos hacia el campo público y se han ido revistiendo de determinadas características motivo por el cuál puede venir condicionado por el criterio que se adopte sobre el concepto jurídico de seguro en cuanto sinónimo de previsión y cobertura de riesgos.

En Bolivia de acuerdo a nuestros tratadistas , se remonta primitivamente, a tiempo de la civilización aymará y quechua(incario); pero en lo que podría ser los antecedentes concretos para sus establecimiento y función final, es la post guerra del Chaco puesto que los ex combatientes en la desesperanza de problemas como las de salud, trabajo ,etc. eligieron la vía de la solidaridad y unión ante ellos para formar sus pequeñas cajas de ahorros, como las mutuales hasta que posteriormente el estado con la formulación de instrumentos que le dan vigencia legal.

## **2.3 ASPECTO LEGAL E INSTITUCIONAL**

### **2.3.1 Aspecto Legal**

Como institución descentralizada de derecho público sin fines de lucro, con personalidad jurídica, autonomía de gestión y patrimonio

independiente, la encargada de la gestión aplicación y ejecución de los Seguros de enfermedad, maternidad, riesgos profesionales a corto plazo, funciona bajo la tuición de Ministerio de Salud y Deportes en la ciudad de La Paz.

### **2.3.2 Aspecto Institucional**

Para el cumplimiento de sus funciones de la Caja Nacional de Salud Cuenta con la siguiente estructura organizacional<sup>3</sup>

#### **a). Nivel Normativo y de Fiscalización**

a.1.- Directorio

#### **b). Nivel Ejecutivo Nacional**

b.1.- Directorio Ejecutivo

#### **c). Nivel Operativo Nacional**

c.1.- Dirección de Servicio de Salud

c.2.- dirección de Servicios Generales

c.3.- Dirección Administrativa Financiera

c.4.- Dirección Técnica y Promoción Social

#### **d). Nivel de Asesoría y Fiscalización**

d.1.- Unidad de Auditoría Interna

d.2.- Departamento Jurídico

d.3.- Departamento de Planificación y Evaluación de Gestión

d.4.- Departamento de Sistemas

---

<sup>3</sup>estatuto orgánico de la caja nacional de salud



### **e). Nivel de Asesoría Especializada**

- e.1.- Comisión Nacional de Prestaciones
- e.2.- Comisión Nacional de Calificación de Beneficiarios discapacitados.
- e.3.- Comisión Técnica Médica
- e.4.- Comisión Farmacología

### **f). Nivel Desconcentrado**

- f.1.- Nueve Administraciones Regionales
- f.2.- Agencias Distritales

## **2.4 MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL**

### **2.4.1 MISION DE LACNS**

Brindar protección integral en el campo de la salud, a toda su Población protegida, como parte activa y componente de la población boliviana.

### **2.4.2 VISIÓN DE LA CNS**

La Caja Nacional de Salud se constituye en una organización de conocimiento, de excelencia, de alta competitividad, donde los Clientes externos (asegurados), y los clientes internos se encuentren satisfechos.



## CAPITULO III

### 3. MARCO INSTITUCIONAL DE LA POLICLINICA MIRAFLORES

#### 3.1 ANTECEDENTES

El centro de Salud Policlínica Miraflores dependiente de la Caja Nacional de Salud, Regional de La Paz, inicia sus actividades como un Centro Piloto Miraflores N° 4 a partir del 14 de marzo de 1976 en la calle Díaz Romero N° 1408 de la zona de Miraflores; implementando el Sistema de Medicina Familiar con el objeto principal de mejorar la atención primaria, de salud y brindar un adecuado, trato al asegurado (trabajador) y como a su núcleo familiar, se brindaba la atención médica en el centro de salud como también se realizaban visitas domiciliarias.

#### 3.2 ASPECTO INSTITUCIONAL

En diciembre del año 2006 reubican la Policlínica en otro inmueble con una superficie total de 1.163.27 m<sup>2</sup> un edificio que consta de planta baja y tres plantas donde se instalaron los diferentes servicios de salud el mismo se encuentra ubicado en la calle Nicaragua esquina Argentina s/n en inmediaciones de parque Triangular Ex Hospital 12 de Abril en la misma zona de Miraflores lugar estratégico donde asientan los nosocomios de salud en la ciudad de La Paz, con el fin de brindar mayor comodidad a los usuarios o clientes como también a los mismos profesionales.

#### 3.3 AMBITO DE COMPETENCIA

La Policlínica Miraflores centro de primer nivel con capacidad de atención externa proporciona un modelo de atención integral al Seguro de Salud para el Adulto Mayor, convenio realizado por el municipio por

Ley, donde físicamente se encuentran los consultorios de Medicina Familiar, para que se cumpla en su veracidad las consultas , contara con la respectiva documentación de referencia ( historial clínico) , El cuál define la responsabilidad del médico tratantes del establecimiento, son los únicos responsables de llenar dichos expedientes.<sup>4</sup>

La Policlínica Miraflores cuenta con un Manual de Funciones que fue realizado el año 2003 por el Directorio de la CNS en uso de la atribuciones conferidas en el Art., 8 del D.S. 26495 y en servicio de sus específicas funciones: resuelve que el Manual de Organización y funciones de las Policlínicas de la CNS entra en vigencia a partir de dicha fecha.

### **3.4 MISION DE LA POLICLINICA MIRAFLORES**

La Misión como un centro piloto es buscar la acreditación en la prestación de servicios del primer nivel, estableciendo nuevas culturas de salud mediante conductas y estados de vidas saludables con los recursos humanos calificados y motivados, y una adecuada infraestructura dando una atención de calidad y calidez humana con respeto a la interculturalidad, integridad, solidaridad, honestidad, responsabilidad, efectividad, equidad y calidad probada.

### **3.5 VISIÓN DE LA POLICLÍNICA MIRAFLORES**

Tiene por visión la prestación de servicios de salud promoviendo la atención integral de alta calidad, calidez hacia el usuario asegurado y sus beneficiarios que sea oportuna continua, buscando la satisfacción de las necesidades y percibidas de toda su población protegida en forma oportuna , accesible, equitativa y solidaria.

---

<sup>4</sup> Art. 23 capítulo III Régimen Disciplinario reglamento interno de responsabilidad de funciones publicas D.S. N° 23318 Y D.S. 26237 de la Ley N° 1178)

### **3.6 FINALIDAD DE LA POLICLINICA MIRAFLORES**

La finalidad de la Policlínica Miraflores es brindar a los usuarios los servicios de salud de una forma oportuna, eficiente y eficaz a todos sus asegurados y beneficiarios, como también a los adultos mayores (SSPAM).

### **3.7 OBJETIVOS GENERALES**

Establecer servicios de salud accesibles, oportunos y centrados en el paciente que mejoren los procesos y solucionen objetivamente los problemas a través de la aplicación de un modelo sanitario reorientado a satisfacer las necesidades sentidas y percibidas de la población usuaria en el primer nivel de atención, para cumplir a la cabalidad la misión y visión de la Policlínica Miraflores.

### **3.8 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Mejorar la calidad de las prestaciones de servicio de salud. para una mejor atención.
- Establecer un modelo de atención en salud mediante un plan de acciones inmediatas, reorganizar funcionalmente los servicios médicos y administrativos a través de un proceso de funcionalización técnico, y reingeniería de procesos en cambio evolutivo.
- Disminuir la burocracia administrativa, optimizar en rendimiento de los recursos humanos, optimizar los procesos y mejorar la calidad de los servicios.
- Ampliar el servicio de la atención del SSPAM

- Garantizar las prestaciones dirigidas a todos los sectores de la población especialmente a la sociedad desprotegida y deprimida.

### **3.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA POLICLÍNICA MIRAFLORES**

Los Directores de las policlínicas dependientes de la CNS son los responsables de elaborar su organigrama propio de la Policlínica, con las diferentes unidades operativas con que cuentan.<sup>5</sup>

Tiene por objeto establecer la estructura organizacional, para sistematizar los niveles de las dependencias delimitar y describir las actividades que deben realizar los diferentes funcionarios del área y nivel considerando la responsabilidad y coordinación que debe existir en el desarrollo de los mismos. (Ver anexo)

#### **3.9.1 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL FUNCIONAL**

La Policlínica Miraflores cuenta con la siguiente organización, que cumple sus funciones de la siguiente manera a detallar:

##### **DIRECCION**

El director de la Policlínica Miraflores tiene a su cargo a todo el personal profesional, técnico, administrativo y de apoyo, tiene relaciones externas con las autoridades ejecutivas Regionales de la Institución.

---

<sup>5</sup>Art. 8 inc. C) del D.S. N° 26495 y Art. 5 Inc. d) del Estatuto del funcionario de la CNS

## **UNIDAD OPERATIVA**

Dentro de la estructura organizacional se identifican dos grandes áreas

### **AREA MÉDICA**

Equipo multidisciplinario que corresponden a esta área encargada de brindar y proporciona atención médica integral de calidad, con calidez a los usuarios, en el marco de la estrategia de Atención primaria de salud, dando énfasis a la medicina preventiva, tratamiento, rehabilitación y social, se encuentra dirigidas bajo las jefaturas siguientes: Jefe médico (coordinador), jefatura de enfermería.

### **AREA ADMINISTRATIVA**

Es responsable de la supervisión del personal, realizar labores administrativas responsable de la dotación de insumos y mantenimiento de la infraestructura del Policlínico en permanente coordinación con el inmediato superior (Director).

Agrupar a las instancias encargadas de apoyar a la esencia de la institución contribuyendo al logro de los objetivos. Esta área concentra las responsabilidades de la administración de los sistemas financieros y no financieros de la Ley N ° 1178, responsabilidades que se encuentran combinadas en la institución.

### **3.9.2 CALIDAD Y CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y DEL EQUIPAMIENTO**

La infraestructura de la Policlínica Miraflores constituye un elemento básico para la atención de pacientes, se trata de un indicador

primordial para medir la calidad y desempeño de las actividades que diariamente se realiza en dicho nosocomio.

Para que una estructura sea eficiente, necesariamente tiene que contar con equipamiento, instrumental completo, medicamentos, insumos médicos y de uso administrativo.<sup>6</sup>

Todo centro asistencial por encima de los 30.000 afiliados, obligatoriamente debe contar con todos los servicios de apoyo. En la actualidad la Policlínica Miraflores cuenta con 70.000 afiliados.

Actualmente en relación a la estructura de la Policlínica Miraflores tiene ambientes no muy cómodos, salas de espera pequeñas, mala ventilación.

Las prestaciones de servicios para la atención son las siguientes:

- 12 Consultorios
- 1 Servicios como rayos X, laboratorio etc., etc.
- 15 Oficinas administrativas para Almacenes, Vigencia. de Derechos, Informaciones, Trabajo Social sala Auditorium, etc.
- 1 Baños en total para uso del paciente.

El equipamiento con el cual cuenta este centro de salud para un primer nivel es el siguiente:

---

<sup>6</sup>La OMS y la OPS recomiendan mediante el modelo de salud.

### EQUIPAMIENTO DE LA POLICLÍNICA MIRAFLORES

EQUIPAMIENTO	NÚMERO	DISPONIBILIDAD
Equipo de cirugía menor	5	Activo
Equipos de curaciones	15	Activo
Ecógrafo	1	Activo
Oxímetro de pulso	1	Activo
Dopler	1	Activo
Equipo Odontológico	2	Activo
Equipo RX	1	Activo
Pupinel	1	Activo
Autoclave	1	Activo
Microscopio	3	Activo
Equipo de inserción de DIU	3	Activo

Fuente: Unidad de Estadística- Policlínica Miraflores

### 3.10 CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

La Policlínica Miraflores en sus diferentes servicios cuenta con la siguiente infraestructura:

### INFRAESTRUCTURA DE LA POLICLÍNICA MIRAFLORES- CNS

<u>Ambientes</u>	<u>Número</u>
Dirección	1
Administración	1
Jefatura de enfermería	1
Consultorios Médicos	7
Consultorio Odontológico	2
Consultorios de Emergencia	1
Farmacia	1
Laboratorio	1
Sala de RX	1
Sala de Ecografía	1
Almacén	1
Sala de Vigencia de Derechos	1
Comedor - cocina	1
Sala de Auditorium	1
Ropería	1
Sala de espera	3
Baños para pacientes	1
Baños para personal	4
Vestuario Enfermería	1
Cama para otras Patologías	1

Fuente: Unidad de estadísticas – Pol .Miraflores

La infraestructura de este centro de salud tiene una superficie de 1,163.27 m<sup>2</sup>, las cuales estas están distribuidas en 3 plantas las cuales vamos a detallar:

**Planta baja:** Los ambientes que se encuentran son Informaciones, Vigencias de Derechos, Urgencias, Rayos X Laboratorios, Inyectables y Portería.

**1er. Piso:** Se encuentran los consultorios de Medicina Familiar, como también el consultorio del seguro de vejes, donde se observa que el ambiente es el más pequeño a comparación de los otros consultorios, un ambiente improvisado sin ventilación, se pudo observar que el tensiómetro esta en mal estado sabiendo que es el Instrumento. Primordial en la salud de l adulto mayor, también se pudo observar que la sala de espera es demasiado pequeña no habiendo lugar ni donde sentarse.

**2do. Piso:** Dirección, Administración, Estadística, Consultorio de Medicina Familiar Central de Equipos, Cobranzas, SUMI, Trabajo Social.

**3er Piso:** Jefatura de Enfermería, Oficina de Enseñanza e investigación, Auditorium, sub. Almacenes, Comedor, Ropería, Ambientes de Historias Clínicas.

## CAPITULO IV

### 4. PLANTEAMIENTO, OBJETIVOS Y JUSTIFICACION DEL TRABAJO

#### 4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde la vigencia de Seguro de Salud para el Adulto Mayor luego del seguro médico gratuito, se han desarrollado varias acciones encaminadas, medidas de atención a las necesidades de las personas adultas mayores entre ellas el Plan Nacional de Adulto Mayor, el Instituto Nacional de estadística de la Producción de Información por el INASES<sup>7</sup>, en base al diagnóstico y al estudio realizado en la Policlínica Miraflores de la CNS sobre el Seguro de Salud para el Adulto Mayor, se percibe deficiencias de tipo operativo en el personal, encontrando en el actual sistema una variedad de ineficiencias, poco eficaz, y no posee un sistema que garantice la calidad de los servicios que brindan. El modelo de atención vigente facilita y estimula dicha ineficiencia debido a la forma desordenada en que asigna y distribuye los recursos humanos, físicos y tecnológicos, y por la ausencia de mecanismos de control y evaluaciones el personal de la Policlínica Miraflores no tiene conocimiento de las leyes y disposiciones de la Ley N° 3323.

#### 4.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

Se buscara respuestas a las siguientes interrogantes:

- ¿La Policlínica Miraflores de la CNS cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos Operativos?

---

<sup>7</sup> Bolivia: Situación Sociodemográfico de la Población del Adulto Mayor

- ¿Existirá un adecuado control interno de la custodia de la documentación existente en el área de Vigencia de Derechos del Seguro de salud para el Adulto Mayor?
- ¿Existirá un servicio eficiente, eficaz, y la gestión de calidad y calidez?
- ¿Existirá trámites burocráticos para la atención Médica en los servicios disponibles de la Policlínica Miraflores?
- ¿El personal Médico, Administrativo y Operativo cumplirá con los reglamentos específicos del Sistema de Organización Administrativa, Normas Vigentes e institucionales?
- ¿Existe personal médico y paramédico competente?

#### 4.3 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICO

##### 4.3.1 OBJETIVO GENERAL

El presente Proyecto de Grado es verificar el cumplimiento y/o aplicación de normas y reglamentos vigentes del Policlínica Miraflores CNS, del **Seguro para el Adulto Mayor (SSPAM)** mediante la aplicación de procedimientos métodos y técnicas de control y calidad a través de la Auditoria Operativa para determinar la eficiencia, eficacia y economía

##### 4.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar el grado de cumplimiento de normas y leyes que regule el Sistema de atención al asegurado de SSPAM.

- Elaborar una propuesta para evitar desorganización de los kardex.
- Elaborar una propuesta para evitar tiempo de espera para la atención Médica.
- Elaborar propuestas para evitar trámites burocráticos.
- Proponer recomendaciones tendencias y mejorar el funcionamiento de Sistema de Organización Administrativa (SOA) en la CNS Policlínica Miraflores.
- Mejorar la calidad del servicio y buscar la eficiencia deseada.

#### 4.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

##### 4.4.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA

El acceso a los servicios y la protección de salud en el actual modelo de servicios son altamente in equitativos: esto se refleja en las desventajosas condiciones que experimentan los habitantes de la mayor parte de los municipios del país y los grupos sociales de menores ingresos para acceder a las prestaciones de salud.

Según la OMS, es una declaración típica y tan amplia que toma difícil hacerla operativa, la calidad en asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba un conjunto de medios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria optima teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos adversos a la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

La Organización Mundial de Salud (OMS) definió sus políticas y actividades en cuatro componentes la atención médica:

- La practica profesional
- La utilización de recursos
- La gestión de riesgos
- La satisfacción del paciente.

Estos componentes expresan, los objetos de control de calidad en la atención de salud.

El código de Salud Boliviano, en su Art. 2º menciona que la salud es un bien de interés público, corresponde al Estado Boliviano velar por la salud del individuo, la familia y su población en su totalidad.

La Constitución Política en su Art. 7º establece que la salud es la más alta función del Estado y que esta requiere que las personas y los controles sean realizados por personas profesionales para precautelar el bienestar social, salud publica y defensa del consumidor.

Respecto a la calidad de atención esta no satisface sus expectativas por cuanto los tiempos de espera son muy largos, entre 4 a 5 horas y en muchos casos se debe volver más de una vez, sabiendo que son pacientes adultos mayores y que en algunos casos no encuentran una atención que resuelvan sus problemas, satisfaga sus necesidades y expectativas de calidad de atención.

En nuestro País donde los recursos económicos son escasos, es necesario responder a estas demandas y destacar que las prestaciones del servicio de calidad, eficacia y eficiente esta aplicada a la sostenibilidad de servicios prestados, ello implica optimizar a lo máximo los escasos recursos disponibles aplicando medidas científicamente probadas ,generando una información que muestre con transparencia la

gestión , logrando que todo servidor publico asuma plena responsabilidad por el desempeño de sus funciones y mejorar la capacidad administrativa.

#### 4.4.2 JUSTIFICACION METODOLOGICA

Toda investigación nace de algún problema observado que requiere solución factible<sup>8</sup>.

Se entiende método al camino o procedimiento que se sigue mediante un conjunto sistemático de operaciones y reglas específicas para alcanzar una resultado propuesto<sup>9</sup>.

Sarmiento, que dentro de una investigación, aparte de actuar recopilando datos, tabulando, etc. Implica actividad intelectual y aquí es donde los métodos de razonamiento lógico (inductivo-deductivo) nos señalan el camino para guiar las operaciones del pensamiento destinados a adquirir conocimientos o resolver problemas.<sup>10</sup>

Como se describe en los párrafos anteriores acerca de los métodos de razonamiento lógico, se hará preferencia más al método descriptivo, que consiste en partir de generalizaciones ya establecidas, de reglas y principios para resolver problemas particulares. Este sigue curso descendente que es de lo general a lo particular.

Para el cumplimiento de los objetivos del Proyecto, se aplicará una metodología descriptiva, cuantitativa, dando gran importancia a la documentación existente, de esta forma los resultados de la propuesta no solo se apoyarán en la aplicación de métodos si no estará respaldados por documentos existentes en la Policlínica Miraflores-CNS.

---

<sup>8</sup>.(Aparicio Del gado Luis "Auditoria forense" 2003 Pág. 26

<sup>9</sup>.( Auditoria Operacional Centellas España Rubén 1ª edición La Paz- Bolivia 2000)

<sup>10</sup>( Sarmiento c. Víctor "Metodología de la Investigación")

## CAPITULO V MARCO TEORICO

### 5.1 MARCO CONCEPTUAL

### 5.2 SEGURO

La actividad del seguro tiene una doble función, constituye por una parte un servicio, y por otra una institución financiera, captadora de los ingresos de las unidades familiares y de las entidades públicas y privadas. Existen muchas definiciones del Seguro. Una de de estas definiciones es la de José Roberto Arce porque esta comprende los aspectos inherentes al seguro.” El Seguro es una actividad esencialmente económica, cuya finalidad la de cubrir mediante la acción mutua, aquella parte del costo social de la producción, circulación y distribución amenazada por la ocurrencia de siniestros individuales y aleatorios, pero estadísticamente mensurables y predecible para el conjunto social”.

### 5.3 SEGURIDAD SOCIAL

Los Seguro en general han nacido sobre la base del desarrollo y formación del seguro privado, los seguros sociales se conectan con los seguros privados, en la medida que los seguros privados han sido atraídos hacia el campo público y se han ido revistiendo de determinadas características, el motivo puede venir condicionado por el criterio que se adopte sobre el concepto jurídico de seguro, en cuanto sinónimo de previsión , el antecedente técnico de la previsión social esta basado en las técnicas del Seguro Social obligatorio que ha desembocado en lo que se denomina actualmente Seguridad Social y puesto que se ha llevado a un replanteamiento no solo del Derecho de

la Seguridad Social sino también el ordenamiento de los seguros privados.

Los Seguros Sociales esta encomendada a organismos de carácter público regulados en su funcionamiento y atribuciones de leyes especiales, las cuales son desarrollados para su aplicación efectiva por reglamentos oportunos.

El Seguro Social en Bolivia esta conformado por entidades aseguradoras que otorgan las prestaciones de Seguros a corto plazo y Seguros a Largo Plazo.

## 5.4 SISTEMA

Un sistema, es un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado y cuyo resultado es mayor que el resultado que las unidades podrían tener si funcionan independientemente<sup>11</sup>.

Un Sistema es un conjunto de componentes o partes que tienen un orden preestablecido y armónico que se interrelacionan e interaccionan entre si a fin de lograr objetivos comunes (resultados esperados)<sup>12</sup>.

### 5.4.1 CARACTERISTICAS DE UN SISTEMA

Todo Sistema tiene las siguientes características:

- Es un conjunto de componentes o partes;

---

<sup>11</sup>Chiavenato Adalberto, " introducción a la teoría de la Administración "

<sup>12</sup> Contraloría general de la republica, centro nacional de capacitación cencap compendio didáctico.



- Esos componentes o partes comprenden la estructura del sistema; que son semejantes al sistema al que pertenece, por ello también son 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.
- Esos componentes están dispuestos siguiendo un orden preestablecido y armónico de organización y de funcionamiento.
- Debe existir interacción e interrelación de los componentes para que el sistema funcione; de forma tal que las acciones de unos repercute en el comportamiento de otros.
- El producto (bien o servicio) del sistema, es el producto final alcanzado como fruto del funcionamiento de este sistema.
- La evaluación de los resultados, que consiste en cotejar los productos finales con los planificados.

#### **5.4.2 FASES DE UN SISTEMA**

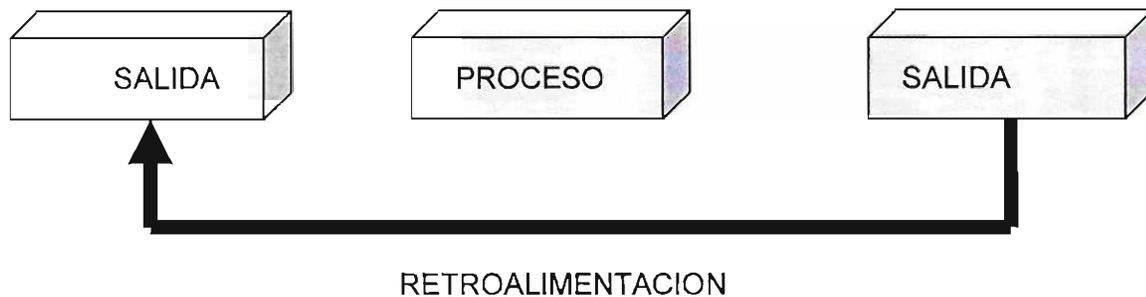
Los sistemas funcionan mediante las siguientes fases:

- a. Fase de inicio, se denomina de entradas, Insumos o Input: que son los recursos que llegan al sistema desde el medio ambiente interno o externo.
- b. Fase intermedia: son cumplidas por los procesos que son actividades que se realizan con criterio técnico, lógico, secuencial y en forma de cadena.

- c. Fase final, se denomina salida, productos o OUTPUT: que son los resultados que entrega el sistema que sirve de insumos a otros sistemas; estos resultados deben contribuir a satisfacer plenamente a sus objetivos.
- d. Fase de corrección, se denomina realimentación, control, retroalimentación o Feedback; porque aunque exista un estricto control y supervisión durante el funcionamiento de un sistema, siempre existe la posibilidad de que ocurran desvíos respecto de los previstos.

Cualquier cambio o alteración que sufran las fases, tiene efecto en cadena, inevitablemente produce cambios y alteraciones en las demás fases.

De esta forma es como se manifiesta la característica de interrelación e interacción que antes mencionamos.



## 5.5 ADMINISTRACIÓN

La Administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para alcanzar las metas de la organización.

La administración es una actividad inherente a cualquier grupo social, a partir de esto es posible conceptualizar la administración, en una forma simple como: "El esfuerzo coordinado de un grupo social para obtener un fin, con la mayor eficiencia y el menor esfuerzo posible."<sup>13</sup>

La Administración es la ciencia, técnica o arte que por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos pretende el logro óptimo, de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad. Pero la verdadera definición es que la administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de los objetivos institucionales por medio de un mecanismo de operación y a través de un proceso administrativo<sup>14</sup>

La Administración es la ciencia que en el ejercicio de funciones fundamentales permite a las "organizaciones sociales" lograr resultados de máxima eficiencia.

### ¿Cuáles son las funciones fundamentales?

Las funciones fundamentales que permite el logro de los objetivos se denominan Procesos Administrativos, que según George Ferry señala que el mismo esta conformado por las funciones de:

- Planificación
- Organización
- Ejecución
- Control

➤ **Planificación**, consiste en decidir cursos de acción que vayan acorde con objetivos y /o metas para el logro eficiente y eficaz de los mismos.

---

<sup>13</sup> Lic. Macario Ortega Mariño Administración General.

<sup>14</sup> Fernandez Arena "Administración" Mc Grawhill.

La Planificación implica que los ejecutivos piensen con antelación en sus objetivos y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica.

Los planes presentan los objetivos de la organización y establece los procedimientos idóneos para alcanzarlos.

**La Planificación es la que guía para que :**

- a. La organización obtenga y comprometa los recursos que se requieran
- b. para alcanzar los objetivos los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y procedimientos elegidos.
- c. El avance hacia los objetivos puede ser controlada y medida de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se pueda tomar medidas correctivas.

➤ **Organización**, Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de un organismo de tal manera que estos puedan alcanzar los objetivos de mejor manera.

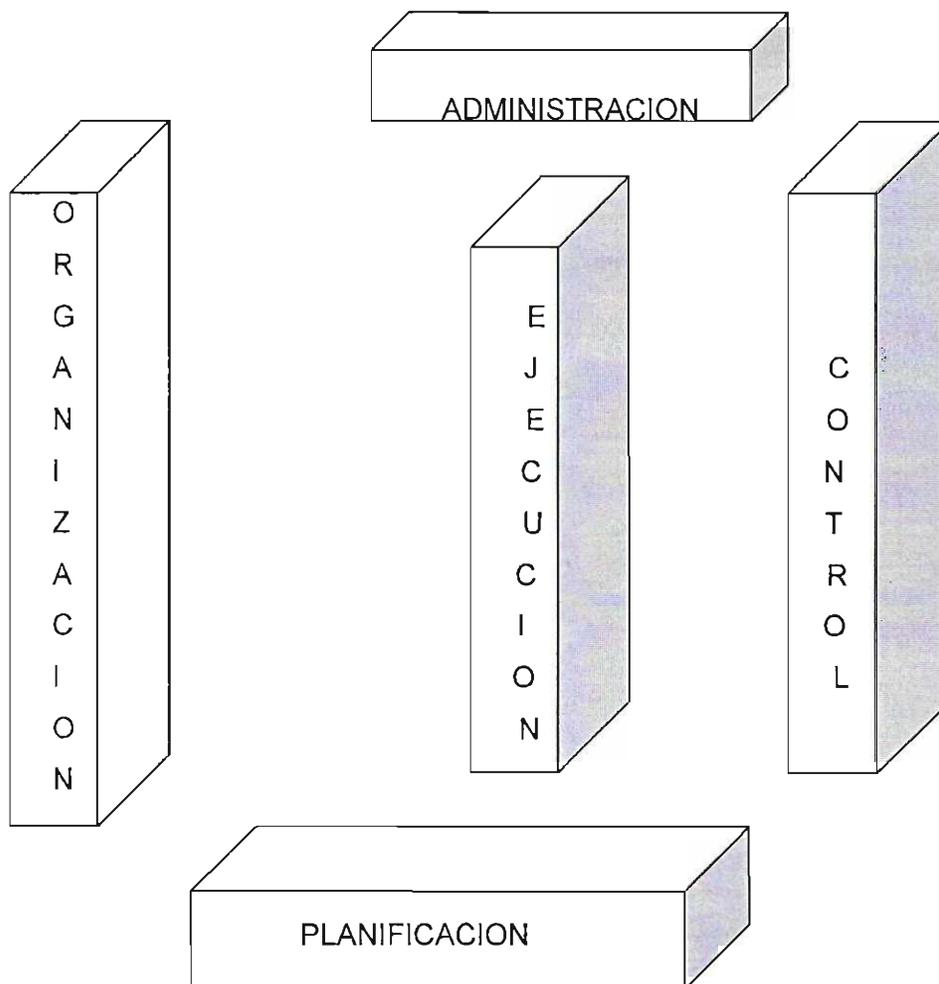
➤ **Ejecución**, se puede planificar y organizar, pero no se logra ningún resultado tangible hasta que se llevan a cabo las decisiones respecto a las actividades propuestas y organizadas.  
“Ejecutar significa poner en acción o actuar”.

➤ **Control**, la prueba definitiva de una administración efectiva son el resultado que logra es decir, producir los resultados deseados. En virtud a lo anterior es necesario contar con instrumentos que permitan evaluar los resultados y si se requiere, adoptar medidas correctivas para alcanzarlos.

Control, es el proceso que permite garantizar que las actividades se ajusten a las actividades proyectadas.

Según G. Ferry: La Administración tiene conocimiento a la Planificación sobre ella descansan, como columnas de apoyo la Organización, Ejecución y Control.

### GRAFICOS



#### 5.6 EFICACIA

Cuando un acto operativo o administrativo alcanza las metas previstas en los programas de operación ajustadas en función de las condiciones

imperantes durante la gestión y neutralizando o aprovechando los efectos de factores externos de importancia o magnitud.<sup>15</sup>

La efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que hemos planificado: cantidades a producir, clientes a tener a tener órdenes de compras, etc. Cuando se considera la efectividad como único criterio se cae en los estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a que costo.

## 5.7 EFICIENCIA

La eficiencia se la utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se habían estimado o programado utilizar; la segunda con el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándolos en productos.

## 5.8 CONTROL

El control, es un conjunto integrado de actos y operaciones tendientes a identificar la realidad o sea los resultados examinados, compararla con un modelo preestablecido a fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes, conforme a este modelo, finalmente adecuarla a los fines de desarrollo integral.<sup>17</sup>

El control constituye una de las principales funciones administrativas, debido a que el proceso que sigue la administración es el de planificar,

---

<sup>15</sup> DS Nº 23318-A Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública Pág. 46

<sup>16</sup> Bueno Campos E. "Economía de la Empresa. Análisis de las decisiones Empresariales" 1989

<sup>17</sup> Vela Quiroga Gabriel, "Auditoría Interna – Módulo III – Control Interno.

organizar, ejecutar o dirigir básicamente controlar. Este último elemento apoya el accionar de la gerencia, sirviéndole de directriz y guía para modificar o cambiar el accionar de la empresa, concretándose en un conjunto integrado de actos y operaciones tendientes a identificar los resultados obtenidos y corporales con un modelo preestablecido a fin de corregir las desviaciones con propuestas acertadas analizando y considerando el costo/beneficio.

El control busca mejorar la eficiencia en la utilización de recursos y operaciones, una información confiable, procedimientos que permitan asumir responsabilidades y prevenir o identificar puntos críticos, debilidades o irregularidades en la utilización de recursos y ejecución de operaciones.

- a. Control Interno son los procedimientos e instrumentos de control, establecidos previo y posteriormente incorporados en el Plan de organización, reglamentos, manuales de procedimientos y departamento de Auditoría interna dentro la empresa.
- b. Control externo, son las Auditorías externas ejecutadas con posterioridad a los hechos.

### **5.8.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

El Sistema de Control Interno es un conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una empresa, cuyo proceso es efectuado por el personal de la misma (tanto directivos, ejecutivos como operarios), diseñado para conseguir unos objetivos específicos relacionados a la información fiable, operaciones efectivas, cumplimiento de objetivos y normas, utilización eficiente de los recursos y adhesión del personal a políticas, objetivos, misión y visión de la empresa.

El sistema de Control Interno comprende una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración, actúa para proporcionar una seguridad razonable entorno a la consecución de los objetivos de la organización<sup>18</sup>.

El sistema de Control Interno eficaz, esta íntimamente ligado al éxito de los programas de calidad, impulsados por la empresa. Es un medio utilizado para la consecución de un fin, y no un fin en sí mismo.<sup>19</sup>

### 5.8.2 OBJETIVOS GENERALES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Los objetivos del sistema de control interno de cada entidad son:

- Promover el acatamiento de las normas legales.
- Proteger sus recursos contra irregularidades, fraudes y errores;
- Asegurar la obtención de información operativa y financiera, útil, confiable y oportuna;
- Promover la eficiencia de sus operaciones y actividades; y lograr el cumplimiento de sus planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas.

### 5.8.3 CONTROL INTERNO

El Control Interno es un proceso que esta incorporado dentro de las funciones que ejecuta la empresa, que permite la supervisión de su comportamiento y aplicabilidad en cada momento<sup>20</sup>

El Control Interno es llevado a cabo por personas que se encargan de establecer objetivos y establecer mecanismos de control de las

---

<sup>18</sup> Cepeda Gustavo A. "Auditoría y Control Interno", Mc. Graw – Hill Pág. 35

<sup>19</sup> Centellas España Rubén, "Auditoría Operacional, un Instrumento. De evaluación Integral de la empresa", Pág. 102

<sup>20</sup> Centellas España Rubén, "Auditoría Operacional, un Instrumento. De evaluación Integral de la empresa", Pág.10

operaciones. No se trata solamente emitir, preparar y divulgar el control interno mediante manuales de políticas e impresos, sino de personas a quienes se debe comprometer con sus acciones en cada nivel de la organización<sup>21</sup>.

En un sentido amplio de Control Interno se puede definir, según el informe COSO, como:

“Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías.

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la Información financiera
- Cumplimiento de las Leyes y normas que sean aplicables”

#### **5.8.3.1 FINALIDAD DE CONTROL INTERNO**

La finalidad del control interno es el de lograr el cumplimiento de los planes, programas, etc. Institucionales con eficiencia, eficacia y economía, dentro de un marco de cumplimiento de las normas legales y su concordancia con los objetivos y metas propuestas.

#### **5.8.3.2 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

El control interno se considera importante por los siguientes aspectos:

- Se aplica a todo nivel, contable y/o administrativo.

---

<sup>21</sup> Centellas España Rubén, "Auditoría Operacional, un Instrumento . De evaluación Integral de la empresa", Pág.103.

- Se utiliza por seguridad para corregir los errores oportunamente.
- Brinda los instrumentos, la estructura básica y las medidas necesarias para que la institución pueda lograr la consecución de proyectos.

### 5.8.3.3 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Los objetivos del control interno son:

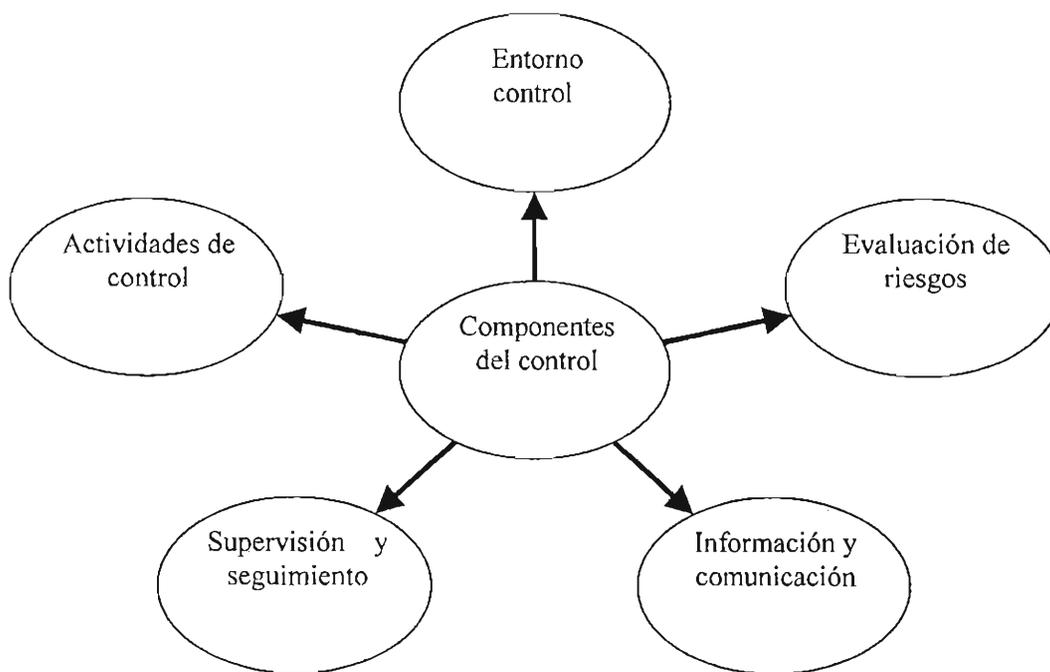
- Salvaguardar los bienes de la entidad.
- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, disminuyendo la posibilidad de cometer errores, irregularidades o detectándolos oportunamente.
- Fiabilidad de la información financiera y operacional en forma confiable y oportuna.
- Adecuación a las políticas de la institución.
- Cumplimiento de las normas y leyes que sean aplicables.

### 5.8.3.4 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Todo sistema de control interno esta compuesto por cinco elementos relacionados entre sí derivados del estilo de dirección de la empresa e integrados en el proceso de gestión, estos componentes son fundamentales debido a que si uno de estos falta, tiende a afectar directamente a los otros componentes y en si a toda la empresa, por lo que es imprescindible conocer, estar alertas y dispuestos a enfrentar cualquier cambio en estos elementos que hacen el Control Interno, estos componentes son:

- Entorno de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

## ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO



### 5.8.3.5 ENTORNO DE CONTROL

El ambiente de control es un conjunto de reglas y valores compartidos que constituyen el marco que guía el comportamiento de los funcionarios de una entidad. Dicho ambiente de los funcionarios de una entidad. Dicho ambiente configura la conciencia de control o auto-control que afecta las actitudes de los funcionarios públicos frente al control interno y se exterioriza por medio de ellas. Se debe comprender que el ambiente de control

refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto al comportamiento de sus integrantes, la integridad y responsabilidad con la que encaran sus obligaciones y actividades y la importancia que le confieren al proceso de control interno<sup>22</sup>.

El Ambiente de Control son acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes globales de la administración, directores y propietarios sobre el control de importancia de una entidad.

#### 5.8.4 AUDITORIA

Según la American Accounting Association (Sociedad Americana de Contabilidad) sobre conceptos básicos de Auditoría define como: un estudio especializado de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas por los responsables de la empresa durante el periodo determinado dicho proceso determinará el grado de correspondencia entre estas declaraciones en el criterio para comunicar los resultados a los usuarios interesados<sup>23</sup>.

También podría definirse la auditoría como “La investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia. Aplicada a la empresa es el estado financiero de una empresa realizada por personal calificado e independiente de acuerdo con normas de contabilidad con el fin de esperar una opinión con que tales estados contables muestran lo acontecido en el negocio<sup>24</sup>”.

Auditoría es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras administrativas, realizadas por profesionales con

---

<sup>22</sup> COR, “Guía para la Aplicación de los Principios, Normas Orales, y Básicas de C.I. Gubernamental, 2002 Pág..53

<sup>23</sup> <http://aaahq.org/index.efm>.

<sup>24</sup> “Auditoría y Control Interno” Juan Pablo Amador Poasadas Edición 2005

Posterioridad a su ejecución, con la finalidad de evaluarlas, verificar y elaborar un informe que contenga observaciones, conclusiones, recomendaciones y el correspondiente dictamen.

Finalmente según las normas internacionales de Auditoría (NIA) la Auditoría tiene por objeto "hacer posible al auditor expresar una opinión sobre los estados financieros están preparados respecto de todo lo sustancial, de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado<sup>25</sup>.

### **5.8.5 TIPOS DE AUDITORIA**

Las auditorías en general se clasifican en tres categorías: De Estados Financieros, de Cumplimiento y Operativo.

#### **5.8.5.1 AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO**

Es la comprobación o examen de operaciones financieras administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme normas legales, reglamentarias, de estatutos y de procedimientos que les son aplicables.

Esta auditoría se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera, y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que les son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

---

<sup>25</sup> "Normas Internacionales de Auditoría" Instituto Mexicano de Contadores Públicos

## a) AUDITORIA OPERATIVA

Esta Auditoria implica “ el estudio sistemático de las actividades operativas de una organización en relación con objetivos específicos. También se la conoce como auditoria administrativa o auditoria de resultados<sup>26</sup>.

### 5.8.6 AUDITORIA OPERACIONAL

#### 5.8.6.1 DEFINICIÓN DE AUDITORIA OPERACIONAL

De acuerdo con las normas de Auditoria Gubernamental, se define la Auditoria Operacional como la acumulación de examen sistemático y objetivo de evidencia con el propósito de expresar una opinión independiente sobre : la eficacia , eficiencia y economía de las operaciones. También se puede definir como un examen objetivo de la gestión operativa de una entidad su entorno y los sistemas operativos internos, y se orienta a identificar oportunidades de mejoras y cambios, analizar y evaluar las debilidades, amenazas, y oportunidades con el propósito de lograr que las actividades empresariales se efectúen con eficiencia, eficacia y economía<sup>27</sup>.

#### 5.8.6.2 OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

El objetivo de la Auditoria Operacional se cumple al presentar recomendaciones que tienda a incrementar la eficiencia en las entidades a que se practiquen.

La Auditoria Operacional persigue detectar problemas y proporcionar bases para las soluciones, prever obstáculos a la

---

<sup>26</sup> "Auditoria Moderna" Kell Walter G. , Boynton, Williams C., Ed. CECSA, México D.F. 1996 Pág. 5-6  
<sup>27</sup> "Auditoria operacional, un instrumento de evaluación Integral de las Empresas " Rubén Centellas España 1º Ed. La Paz Bolivia, 2002, Pág.

eficiencia, presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo de la Administración de las entidades, en la consecución de la óptima productividad<sup>28</sup>.

### **5.8.6.3 FASES DE LA AUDITORIA OPERACIONAL**

La Auditoria Operacional comprende en su realización la ejecución de las siguientes fases.

#### **FASE I**

##### **ESTUDIO PRELIMINAR**

En la fase de estudio preliminar del proceso de Auditoria Operacional, se debe obtener información general sobre la empresa o entidad, el cuál servirá como instrumento base para el desarrollo de las siguientes etapas del examen y para el desarrollo de las siguientes etapas del examen y para la ilustración del personal de auditoria que se ha designado para la ejecución del trabajo.

#### **FASE II**

##### **EXAMEN Y EVALUACION DE ÁREAS CRÍTICAS**

El propósito y evaluación de las áreas críticas es identificar debilidades importantes que requieran un examen profundo.

Con la información obtenida en la primera fase se toma dediciones acerca de la naturaleza y alcances del examen profundo de áreas críticas identificadas.

---

<sup>28</sup> \* Auditoria y Control Interno Juan Pablo Anador Ed. 2005, pág. 172

El examen profundo de áreas identificadas incluye el desarrollo apropiado de los hallazgos presentando en base de atributos establecidos que son; Condición, Criterio, Causa, Efecto, Conclusión, Recomendaciones.

### **FASE III**

#### **EL INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL**

Es la comunicación oficial y formal de los resultados de la Auditoría Operacional, se efectúa en un informe escrito en el cual el auditor presenta debidamente documentado dichos resultados teniendo de que las expresiones efectivamente convincentes al lector de la importancia de los hallazgos, la razonabilidad de las conclusiones y la conveniencia de aceptar las recomendaciones.

#### **CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL**

La definición adopta como sustento de los Principios de Normas Gerenciales y Básicas de Control Interno Gubernamental y en concordancia con lo establecido en materia de control gubernamental por la Ley N° 1178 es la siguiente.

“El control interno es un proceso compuesto por una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión integradas a los procesos básicos de la misma e incorporadas a la infraestructura de la organización, bajo la responsabilidad de su consejo de Administración y su máximo ejecutivo llevado a cabo por estos y por todo el personal de interno y externos que afecten las actividades de la organización proporcionando un grado de seguridad razonable en cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, así como las iniciativas de calidad establecidas<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> "Principios, Normas Generales y Básicas de Control Gubernamental" La Paz- Bolivia 2001, Pág.. 11

### 5.8.7 RESPONSABILIDAD POR LA FUNCION PÚBLICA

La responsabilidad por la función pública emerge a raíz del incumplimiento de los deberes de todo servidor público de desempeñar sus funciones de eficacia, eficiencia, economía transparencia y licitud. La responsabilidad por la función pública se determinará tomando en cuenta los resultados de la acción u omisión.

La responsabilidad de los servidores públicos ya no se agota con el cumplimiento de la legalidad, sino que se debe demostrar haber obtenido los resultados que la sociedad espera de la gestión pública<sup>30</sup>

La Responsabilidad por la Función Pública es la obligación que emerge a raíz del cumplimiento de los deberes de todo servidor público de desempeñar sus funciones con eficacia.

La Ley N° 1178 establece que todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo. A este efecto se determina cuatro tipos de responsabilidad las cuales son: Responsabilidad Administrativa, Responsabilidad Ejecutiva, Responsabilidad civil y Responsabilidad penal.

**Responsabilidad Administrativa** . Es cuando el servidor público en el ejercicio de sus funciones incurre en una acción u omisión que contraviene el ordenamiento jurídico administrativo, por tanto es de naturaleza exclusivamente disciplinaria.

El ordenamiento jurídico administrativo se refiere al conjunto de disposiciones legales que rigen la administración pública este ordenamiento lo constituyen la Constitución Política del Estado, las Leyes y las disposiciones

---

<sup>30</sup> \* Compendio Didáctico\* segunda edición Ley 1178 Centro Nacional de Capacitación C.G.R.

reglamentarias que emanan del Poder Ejecutivo: decretos supremos, resoluciones supremas, resoluciones multiministeriales, bi -ministeriales, ministeriales y administrativas.

Están sujetos a Responsabilidad Administrativa los servidores públicos como también los ex-servidores públicos; y es determinada el proceso interno que se lleva a cabo en la entidad por disposición de la Máxima Autoridad Ejecutiva.

### **Responsabilidad Ejecutiva**

Es cuando la autoridad o ejecutivo ha incumplido las obligaciones expresamente señaladas en la Ley o cuando su gestión ha sido deficiente o negligente. La Responsabilidad Ejecutiva fundamentalmente busca que la gestión en el manejo de los recursos del Estado sean transparentes, susceptibles de ser conocidos oportunamente por la sociedad, busca sobre todo la obtención de resultados en forma eficiente, eficaz y economía, de acuerdo a los objetivos previstos.

Están sujetos a responsabilidad ejecutiva, el máximo ejecutivo de la entidad, la dirección colegiada si la hubiese o ambos y los ex ejecutivos. Es determinada por el Contralor General de la República.

### **Responsabilidad civil**

Es cuando la acción u omisión del servidor público o de las personas naturales o jurídicas privadas causen daño al estado-valuable en dinero.

Están sujetos a responsabilidad civil, los servidores públicos, ex servidores públicos, personas naturales o jurídicas. Es determinada por juez competente, como resultado de la aplicación de la Jurisdicción Coactiva fiscal u ordinaria.

### **Responsabilidad Penal**

Es cuando la acción u omisión del servidor público y de los particulares, se encuentran tipificadas como delito en el Código Penal.



Están sujetos a responsabilidad penal los servidores públicos y los particulares. Es determinada por el juez en materia penal.

En resumen observaremos a continuación un resumen de los tipos de responsabilidad y sus características

### MATRIZ DE RESPONSABILIDAD

RESPONSA-BILIDAD	NATURALEZA	SUJETO	PRESCRIPION	DETERMINACION	SANCIÓN
Administrativa Ley N° 1178 Art. 29° D.S 23318-A Art. 13° al 33°	Acción u omisión contraviene el ordenamiento jurídico administrativo y norma de conducta funcionaria Ley 1178 Art. 29° D.S 23318-A Art. 13°,14°	Servidores Públicas ex servidores para dejar constancia y registro D.S 23318-A Art. 15°	A los dos años de la contravención D.S 23318-A Art. 16°	Por proceso interno. Contador puede dictaminar para proceso . D.S 23318-A Art. 18° 30°	(20% , 30%) multas, suspensión o destitución , D. S 23318-A Art. 29°
Ejecutiva Ley 1178 Art. 30° D.S 23318-A Art. 34° al 49°	Gestión deficiente o negligente y por cumplimiento de Art. 1° c), 27°,d) ,c) Ley 1178 y otras causas. Ley 1178 ,Art. 30° D.S 23318-A Art. 34	Máxima autoridad ejecutiva , dirección colegiada o ambos . Ex autoridades para dejar constancia y registro . D.S. 23318-A Art. 36°	A los dos años concluida la gestión . D.S 23318-A Art. 37°	Por dictamen del contador general . D.S 23318-A Art. 39°	Sugiere suspensión o destitución por autoridad superior , informe a Congreso. Ley 1178 Art. 42° g)D.S 23318-A Art 47°
Civil Ley 1178, Art. 31° D.S 23318-A Art. 50° al 59°	Acción u omisión de servidor público o persona privada que causa daño al Estado valuado en dinero. Ley 1178 Art. 31° D.S 23318-A Art. 50°	Servidores públicos es servidores personas naturales o jurídicas privadas. Ley 1178 Art. 31°	A los diez años Ley 1178, Art. 40°	Por juez competente (coactivo , ordinario, etc. ) Dictamen del contralor tiene valor de prueba preconstituida , D.S 23318-A Art. 50°	Resarcimiento del daño económico . Ley 1178, Art. 39°
Penal Ley 1178 , Art. 31° D.S 23318-A . Art. 60° al 62°	Acción u omisión esta tipificada como delito en el código Penal Ley 1178 Art. 34° D.S 23318-A Art. 50°	Servidores públicos	De acuerdo a los términos del código penal CODIGO PENAL	Juez competente D.S 23318-A Art. 62°	Penas o sanciones previstas para cada delito en el código Penal o Ley Especial código Penal u otros

## **5.9 POLICONSULTORIOS DE PRIMER NIVEL**

La prestación de servicios de nivel primario se otorga en todos los policlínicas de la CNS donde se encuentran físicamente los consultorios de medicina familiar.

Estos centros de servicio en salud acreditada y certificada, corresponde a la modalidad de salud cuya oferta de servicios se enmarca en la promoción, educación, prevención de la salud. Este nivel de atención esta conformado por la medicina tradicional, brigada móvil de salud, puestos de salud, consultorio médico, centro de salud, con o sin camas, policlínicas y poli consultorios, constituyéndose, en la puerta de entrada al sistema de atención en salud.

### **5.9.1 ACREDITACIÓN**

Es el procedimiento por el cuál se realizan actividades para verificar el cumplimiento del marco legal tanto para aperturas como funcionamiento de instituciones prestadoras de servicio de salud, educación recreación, alimentación y servicios generales.

### **5.9.2 CERTIFICACIÓN**

Es el proceso por el cuál se emite un documento que permita dar respuesta a los requerimientos legales de apertura y funcionamiento de establecimientos públicos y privados.

### **5.9.3 SISTEMA NACIONAL DE SALUD**

El Sistema Nacional de Salud es el conjunto de entidades, instituciones y organizaciones públicas y privadas que prestan servicios de salud y son reguladas por el Ministerio de Salud y Previsión Social.

Involucra al sistema público, Seguro Social de corto plazo, iglesias, instituciones privadas con y son fines de lucro y la medicina tradicional.

El Sistema Nacional de Salud establece cuatro ámbitos de gestión.

- a) Nacional correspondiente al Ministerio de Salud y Deportes
- b) Departamental, correspondiente al Servicio Departamental de Salud – SEDES.
- c) Municipal, correspondiente al Directorio Local de Salud – DILOS.
- d) Local, correspondiente al establecimiento de salud en su área de influencia y brigada móvil como nivel operativo.

#### **5.9.4 MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES**

El Ministerio de Salud y Deportes, es el órgano rector - normativo de la gestión de salud a nivel nacional, responsable de formular la estrategia, política, planes y programas nacionales así como de dictar las normas que rige el Sistema Nacional de Salud.

#### **5.9.5 SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD(SEDES)**

El Servicio Departamental de Salud – SEDES es el máximo nivel de gestión técnica en salud del departamento. Articula las políticas nacionales y la gestión municipal, coordina y supervisa la gestión de los servicios de salud en el departamento en directa y permanente coordinación con los gobiernos municipales, promoviendo la participación comunitaria y del sector privado.

El encargado de cumplir y hacer cumplir las políticas de salud y normas de orden público en su jurisdicción territorial en el sector

público, el seguro social de corto plazo, iglesias, privadas con y sin fines de lucro y la Medicina Tradicional.

El Director Técnico que dirige el SEDES es nombrado por el Prefecto Departamental y depende técnicamente del Ministerio de Salud y Deportes y administrativamente el Director de Desarrollo Social de la Prefectura, tiene las funciones asignadas por normativa nacional y Prefectural.

#### **5.9.6 DIRECTORIO LOCAL DE SALUD- DILOS**

Se crea el Directorio Local de Salud- DILOS, como la máxima autoridad en la gestión de salud en cada municipio. El DILOS será responsable de la implementación del Seguro de Salud para el Adulto Mayor, la administración de la cuenta Municipal de Salud y el cumplimiento de la Política Nacional de Salud, y estará conformado por:

- a. El Alcalde Municipal o su representante, quien lo presidirá.
- b. Un representante del Comité de Vigilancia Municipal.
- c. Un representante del Servicio Departamental de Salud de la Prefectura del Departamento correspondiente.

Los mecanismos de la gestión de salud local, con el objeto de efectivizar la gestión compartida entre el Gobierno Municipal, la Red de Servicios y la Comunidad, serán reglamentados por el Poder Ejecutivo.

#### **5.9.7 RED DE SERVICIOS DE SALUD**

Se constituye la Red de Servicios de Salud conformada por los establecimientos de salud de primer, segundo y tercer nivel de complejidad de acuerdo a criterios y resolución.

El Ministerio de Salud y Deportes reglamentará, coordinará y controlará las redes de servicios en todo el territorio nacional, para asegurar las prestaciones del Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM). A nivel nacional.

## CAPITULO VI

### 6 MARCO LEGAL Y NORMATIVO

#### 6.1 LEY N°1178 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL.

##### 6.1.1 ANTECEDENTES

La Ley de Administración y Control Gubernamental se promulga el 20 de julio de 1990, en el marco de un proceso de fortalecimiento de las entidades del sector público sin excepción y modernización de la estructura estatal.

Esta norma regula los Sistemas de Administración y de control de los recursos del estado y su relación con los Sistemas Nacionales de Planificación e Inversión Pública.

Al efecto designa órganos rectores, asignando atribuciones y establece un régimen de responsabilidad por la función pública.

La Ley N° 1178 sustituye una legislación dispersa y obsoleta en materia de organización administrativa del estado, sustentadas en sistema de control previo ineficaz que limitaba la capacidad de control gubernamental.

##### 6.1.2 OBJETIVOS DE LA LEY N° 1178

Los principales objetivos de la Ley son:

- a. Administración eficaz y eficiente de los recursos públicos del incumplimiento de las políticas, programas, servicios y proyecto del sector público.
- b. Información útil oportuna y confiable que asegure la razonabilidad de informes y Estados Financieros.
- c. Responsabilidad por la función pública, no solo de los objetivos a que se destinan los recursos públicos, sino también por la forma y resultado de su aplicación.
- d. Capacidad administrativa para impedir, identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado.

### **6.1.3 DESARROLLO NORMATIVO DE LA LEY N°1178 Y DECRETOS SUPREMOS REGLAMENTARIOS.**

La normatividad básica de cada sistema es responsabilidad de los órganos rectores, y cada entidad pública de acuerdo a sus naturaleza y objetivos, debe desarrollar su propia organización interna y reglamentación secundaria, para dar lugar a la implantación integrada de los sistemas que trata la Ley N° 1178.

Los Sistemas de Administración y Control se aplican en todas las entidades públicas, sin excepción incluyendo las áreas administrativas del Poder Judicial y del Poder Legislativo. Respecto a las personas privadas que reciban recursos públicos y privilegios, deben informar a la entidad pública competente sobre el destino, forma y resultados del manejo de los mismos.

La Ley N° 1178 prevé un régimen especial de las responsabilidades por el ejercicio de la función pública. Define las responsabilidades

tradicionales: administrativa, civil y penal, e introduce la responsabilidad “ejecutiva”, esta última se determina por el Contralor General de la Republica.

## **6.2 SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

### **6.2.1 DEFINICION**

De acuerdo con la Ley N° 1178 define al Sistema de Organización como el conjunto de Normas y metodologías que a partir del marco jurídico administrativos del sector público, del plan estratégico institucional regula el proceso de estructuración organizacional de la entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales<sup>31</sup>

### **6.2.2 OBJETIVOS**

#### **6.2.2.1 OBJETIVOS GENERALES**

El objetivo general del Sistema de Organización Administrativa es de optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reordenándolo 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<sup>32</sup>

#### **6.2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Los objetivos específicos son:

---

<sup>31</sup>Ley N° 1178 Compendio Didáctico\*,CENCAP – CGR La Paz – Bolivia 2001 Pág. 87

<sup>32</sup>Ley N° 1178 y la Gestión Municipal , Compendio Didáctico CGR , La Paz – Bolivia 2001

- Lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios públicos.
- Evitar la duplicación y dispersión de funciones.
- Simplificar y dinamizar su funcionamiento para lograr un mayor nivel de productividad y eficiencia económica.
- Determinar el ámbito de competencia y autoridad de las áreas y unidades organizacionales.
- Proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación y el logro de los objetivos.

### **6.2.3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

Los principios en lo que sustentan las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa son:

#### **ESTRUCTURA TÉCNICA**

La estructura organizacional de cada entidad se definirá en función a su plan estratégico y programa de operaciones anual, aplicándose criterios y metodologías técnicas de organización administrativa.

#### **FLEXIBILIDAD**

La estructura organizacional de la entidad se adecuará a los cambios internos y del entorno.

## FORMALIZACIÓN

Las regulaciones en materia de organización administrativa deberán estar establecidas por escrito.

## SERVICIO A LOS USUARIOS

La estructura organizacional de la entidad estará orientada a facilitar la satisfacción de las necesidades de los servicios públicos de los usuarios, a través de su presentación en forma ágil, eficiente y con equidad social.

### 6.2.4 ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Las entidades en funcionamiento analizarán si la estructura organizacional ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos propuestos en el programa de operaciones. Se evaluará fundamentalmente:

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

Así mismo se deberá realizar un análisis prospectivo a fin de determinar la necesidad o no de ajustar la estructura organizacional para lograr los objetivos de gestión.

### 6.2.5 RESULTADOS DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

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 interno.
- Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- Rediseñar procesos.
- Otros aspectos de organización.

### 6.3 ATRIBUCIONES DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA DE BOLIVIA

Esta Ley señala las siguientes atribuciones para la Contraloría General de la República:

- a) En su calidad de Órgano Rector del Sistema de Control Gubernamental.
  - Emitir la Normas Básicas de los Sistemas de Control Gubernamental Interno y Externo Posterior.
- b) En su calidad de Entidad Superior de Auditoria del Estado.

- Realizar y supervisar el Control Externo Posterior.
- Evaluar la eficacia de los Sistemas de Contables del sector público promover y establecer de los Sistemas de contabilidad y Control Interno.
- Conducir programas de capacitación y especialización de servidores públicos.

Los cambios estructurales introducidos en la administración pública por la Ley N° 1178 son sin duda de trascendencia y su implantación requerirá bastante tiempo y el concurso decidido del Poder Ejecutivo.

Los cambios estructurales introducidos en la administración pública boliviana por la Ley 1178 son sin duda, de trascendencia y su aplicación requerirá bastante tiempo y el concurso decidido del poder ejecutivo.

## 6.4 LEY N° 3323 DEL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR

### 6.4.1 ANTECEDENTES

Desde la vigencia del Seguro Médico Gratuito de Vejez Ley 1886 en 1998 creada en todo el territorio boliviano con carácter de prestar servicios de salud, esta Ley es sustituida por la Ley N° 3323 del 16 de enero de 2006 crea el **Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM)** orientado a otorgar prestaciones de salud basado en la aplicación de los principios de universalidad, solidaridad, equidad, integralidad a favor de los ciudadanos bolivianos mayores de 60 años, de ambos sexos que radican en la región boliviana.

El Seguro de Salud para el Adulto Mayor SSPAM Ley 3323 fue promulgada el 16 de enero de 2006 y se determinó aprobar el Decreto Supremo a solicitud del Ministerio de Salud y Deportes en una reunión del Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONAPES, del 16 de octubre de 2006.

#### 6.4.2 OBJETIVO DEL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR LEY N° 3323

El objeto de la Ley 3323 del Seguro de Salud para el Adulto Mayor SSPAM es un derecho de todos los ciudadanos bolivianos y extranjeros con radicatura permanente en nuestro territorio nacional, de ambos sexos mayores de 60 años con radicatura permanente en el territorio nacional a recibir: Atención médica

- ◆ integral y gratuita de manera oportuna con calidad calidez y eficaz y sobre todo con un buen trato.
- ◆ Mejorar la calidad de vida en provecho a todos los adultos mayores de 60 años que habitan el país.

#### 6.4.3 DESARROLLO NORMATIVO

En la nueva Constitución Política del Estado en su Art. 35 de Sección III establece , que protegerá el derecho a la salud promoverá políticas a mejorar la calidad de vida el bienestar colectivo y el acceso gratuito a la salud.

Art. 67 todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

Todas las personas que se encontraban afiliadas al Seguro Médico Gratuito de Vejez, a partir de la vigencia de la presente Ley N° 3323 del 16 de enero del 2006 **Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM)** pasan directamente a figurar en los registros del Seguro de Salud para el Adulto Mayor con derecho a recibir las prestaciones de salud con carácter integral gratuito y obligatorio para todas las

personas e instituciones . El Gobierno nacional a través del Ministerio de Salud y Deportes de Hacienda y las Prefecturas , mediante los Servicios Departamentales de Salud, Prefecturas, Gobiernos Municipales , el Sistema de Seguridad Social de corto plazo y aquellas instituciones que estén sujetas al convenio.

Las prestaciones del SSPAM ha sido instituido por Ley N° 3323 y esta basado en el Código de Seguridad Social vigente y se proveen exclusivamente en todo el territorio nacional con carácter obligatorio y coercitivo en todos los establecimiento de salud de primer , segundo y tercer nivel de atención.

El Gobierno Municipal es el responsable de la afiliación individual del asegurado al que se asignará un centro de salud de primer nivel y en su área de cobertura. Que prestará el servicio, garantizando los principios de oportunidad, equidad, calidad y calidez, a favor del asegurado.

La Constitución Política del Estado por medio del Ministerio de Salud y Deportes y la Ley de Organización del Poder Ejecutivo, responsables de dictaminar las normas , políticas, planes y programas inherentes al Seguro de Salud para el Adulto Mayor, que rijan el funcionamiento y aplicación de este Seguro .

#### **6.4.4 ALCANCES DE LA LEY N° 3323 DEL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR**

Las prestaciones comprende la atención médica integral y gratuita, garantiza los servicios de salud a favor de las personas mayores de 60 años, consistentes en atención ambulatoria, servicios complementarios de diagnostico, atención odontológica, hospitalización, tratamientos médicos y quirúrgicos y la provisión de insumos medicamentos

necesarios y productos naturales tradicionales de acuerdo a cada nivel de atención.

Se debe atender al asegurado adulto mayor sin ninguna discriminación y de acuerdo a usos de los pueblos campesinos, indígenas y originarios , poniendo énfasis en la calidad y calidez de atención.

Además los Gobiernos Municipales por medio de los Directorios Locales de Salud, suscriben convenios con los establecimientos de salud que garanticen las prestaciones de servicios al SSPAM garantizando además la oportunidad, efectividad, calidez y trato digno al paciente .

Los establecimientos de salud que hayan suscrito los convenios con uno o más Gobiernos Municipales, debidamente acreditados y certificados en sus tres niveles.

El establecimiento de salud de primer nivel es la puerta de ingreso al sistema de salud, la atención , policlínicas, consultorios médicos, estos pueden derivar a los distintos centros especializados que se refiere al segundo y tercer nivel.

## **6.5 FINANCIAMIENTO DE LA LEY 3323 SSPAM**

El financiamiento del Seguro de Salud para el Adulto Mayor, será cubierto con recursos municipales en un 40 % incluyendo los provenientes del impuesto directo a los hidrocarburos, y el 60% de los recursos destinados a este seguro serán cubiertos con fondos del Tesoro General de la Nación .

Los Gobiernos Municipales no podrán destinar los recursos establecidos a otro fin que no sea el determinado en esta Ley. Los funcionarios que contravengan esta disposición serán sometidos al

régimen de responsabilidad por la Función Pública, establecido por la Ley N° 1178.

Las cuentas fiscales municipales de salud – SSPAM con los recursos contemplados en el art. 3 de la Ley N°3323 serán administradas por el Gobierno Municipal siguiendo los procedimientos administrativos y de control establecido por Ley N° 1178, la Ley N° 3323 del SSPAM .

Los pagos de primas de cotizaciones serán efectuadas por los Gobiernos Municipales con la aprobación de DILOS a todos aquellos establecimientos de salud de primer, segundo y tercer nivel, con previa suscripción de convenio.

## CAPITULO VII

### 7 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 7.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que ha de realizarse en la presente investigación es de DESCRIPTIVO es el que describe, compara y evalúa los hechos o fenómenos que son objeto de investigación dentro de las unidades de investigación.<sup>33</sup>

El método descriptivo explicativo el cuál muestra describe analiza las características de los sistemas administrativos o el modo de operar de una organización en forma eficaz y eficiente.

Para el levantamiento de la información se utilizó las técnicas de la entrevista, con el objeto de recibir información completa y precisa, además de obtener respuestas, percibir actitudes y recibir comentarios, se realiza observación directa , la revisión de documentos para respaldar las entrevistas.

#### 7.2 MÉTODO

El método a ser utilizado en este Proyecto de Grado se tomó en cuenta un enfoque mixto, en dos etapas, aplicando el método DEDUCTIVO-INDUCTIVO, en principio se aplicara el método deductivo partiendo de de situaciones generales explicativas por un marco teórico general para aplicar a situaciones concretas; y el método inductivo se empleará la elaboración de informes, opiniones, esta basada fundamentalmente en las fuentes de informaciones primarias y secundarias, parte de los datos particulares para llegar a conclusiones generales.

---

<sup>3</sup>Fernández Fernández z. y Bautista " Metodología de Investigación" MC Graw-Hill)

### 7.2.3 DESCRIPTIVO

La realización del presente trabajo se efectuó mediante un estudio descriptivo, ya que es el más adecuado comparando y evaluando los hechos y fenómenos que son hechos de investigación.

### 7.2.2 DEDUCTIVO

El presente trabajo de investigación esta sujeto al método deductivo que es un proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.

### 7.2.3 INDUCTIVO

La realización del presente trabajo, nos abocaremos a la recopilación de la información que esta basada fundamentalmente en las fuentes de informaciones primarias y secundarias, parte de los datos particulares para llegar a conclusiones generales.

## 7.3 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para una buena información, los datos y la información recabada fueron extractados de fuentes primarias y secundarias: utilizando como herramientas principales, la entrevista y el cuestionario, las fuentes utilizadas son.

#### a) Fuentes primarias

Información oral y escrita recopilada a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en los sucesos como ser entrevistas serán efectuadas con los responsables de las

diferentes oficinas administrativas de la Policlínica Miraflores-CNS

**b) Fuentes secundarias**

Se trata de información escrita por personas entendidas que han recibido tal información a través de fuentes, como ser libros manuales, y otros que han tenido una relación en la parte operativa y otros.

## CAPITULO VIII

### 8. PROPUESTA DEL TRABAJO

#### 8.1 INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Salud establece la siguiente definición "El envejecimiento activo es el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen. El envejecimiento activo se aplica tanto a los individuos como a los grupos de población"

En términos de gestión, un modelo de atención en salud se construye para ordenar el sistema en función de determinadas características que son definidas para que esta pueda responder a necesidades y demandas en la realidad concreta. En nuestro caso, para que sirva a las necesidades de salud sentida o percibida y a las demandas de las personas adultas mayores, para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Código de Seguridad Social y de la Ley N°3323 del Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM)

Teniendo conceptos básicos realizaremos el trabajo en el centro de salud de la Policlínica Miraflores dependiente de la Caja Nacional de Salud el estudio realizado durante las gestiones de 2007-2008 en dicho nosocomio, que llevará a la organización del cumplimiento de su misión, visión y objetivos trazados a través de la utilización de métodos para mejorar la calidad de servicios, efectividad y cumplimiento normativo.

La Policlínica Miraflores de la CNS es un centro de primer nivel, con certificación y acreditación es un centro de tres plantas, los pobladores

de la zona de Miraflores y sus alrededores tienen a su disposición todos los servicios que corresponde al primer nivel: es decir, atención de medicina familiar, atención odontológica, Rayos X, Laboratorios, Ecografías, apostando a la medicina preventiva, siendo así la puerta de entrada para la atención médica del asegurado en este caso para el Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM).

## **8.2 ALCANCE DEL TRABAJO**

### **8.2.1 ÁMBITO GEOGRÁFICO**

El presente trabajo se llevará a cabo en la ciudad de La Paz.

### **8.2.2 ÁMBITO SECTORIAL**

El trabajo de investigación se desarrollará en la Policlínica Miraflores dependiente de la Caja Nacional de Salud la misma que se encuentra en la zona de miraflores de la ciudad de La Paz. Tiene una superficie total de 1.163.27 m<sup>2</sup> un edificio que consta de tres plantas donde se instalaron los diferentes servicios de salud el mismo se encuentra ubicado en la calle Nicaragua esquina Argentina s/n en inmediaciones de parque Triangular Ex Hospital 12 de Abril en la misma zona de Miraflores lugar estratégico donde asientan los nosocomios de salud en la ciudad de La Paz.

### **8.2.3 ÁMBITO TEMÁTICO**

La elaboración del presente trabajo "Evaluación Operativa del Seguro de Salud para el Adulto Mayor en la Caja Nacional de Salud- caso Policlínica Miraflores" alcanza el análisis y seguimiento de los procedimientos operativos enmarcados en las normas y reglamentos

vigentes de la Policlínica Miraflores , considerando para tal efecto desde la gestión 2007-2008.

Por tanto, se efectuó un análisis y seguimiento en la aplicación de manual de funciones, en los procedimientos realizados en el servicio que presta hacia el paciente asegurado de la Ley N° 3323, archivo de los documentos de estadística del Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM) , se identificara la baja calidad y de las prestaciones de salud.

### **8.3 FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL GOBIERNO MUNICIPAL**

Los Gobiernos Municipales juntamente con los Directorios Locales de Salud – DILOS ,son los encargados de suscribir convenios con los establecimientos de salud que garantice la prestación de servicios correspondientes al SSPAM.

El gobierno Municipal es el responsable del cumplimiento de la Ley N°3323 del SSPAM.

El Gobierno Municipal, financiará los gastos operativos y de ejecución del SSPAM y el DILOS fiscalizará la ejecución en el ámbito de su jurisdicción .

### **8.4 ANÁLISIS OPERATIVO DEL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR EN LA CNS- POLICLÍNICA MIRAFLORES**

Para un buen funcionamiento técnico y administrativo de la Policlínica Miraflores el responsable de la organización , control, supervisión es el Director juntamente en coordinación con el administrador y todo el personal de la Policlínica Miraflores. Para la prestación de servicios a los usuarios de la Ley N° 3323 del Seguro de Salud para el Adulto Mayor

SSPAM, detallaremos más adelante la secuencia de atención e instrumentos que se utilizan en la administración y el control del SSPAM.

Para las prestaciones de servicio de salud el asegurado-paciente del SSPAM debe portar las siguiente documentación:

- Cédula de Identidad
- Formulario AVC -04

La Policlínica Miraflores centro de salud de primer nivel dependiente de la CNS y por lo mismo les dotan de todo el material (formularios) e insumos, .que detallaremos más adelante.

El paciente después de registrarse en las oficinas del los Gobiernos Municipales son destinados al centro de salud Ente Gestor, con el que hizo el convenio, en este caso la CNS ente asegurador , en estas oficinas el paciente se apersona y es debidamente registrado y destinado al centro de salud próximo a su domicilio.

#### **8.4.1 LIBRO DE REGISTRO**

El centro de salud de primer nivel recepción a los usuarios del Seguro de Salud para el Adulto Mayor SSPAM que son enviados de las oficinas centrales de la CNS, por primera y única vez, en el cuál se destina la Policlínica correspondiente, previa verificación de la zona donde habita para la buena zonificación.

#### 8.4.2 CARNET DE ASEGURADO

El carnet del Seguro de Salud para el Adulto Mayor, es proporcionado en las oficinas de la CNS ,requisito indispensable para recibir la atención médica.

#### 8.4.3 FORMULARIO AVC-04

Este formulario es un instrumento indispensable para el usuario o paciente, el cuál le da curso para las distintas atenciones médicas, que es proporcionada en las oficinas de la CNS . En este formulario se registra todos los datos del paciente como ser:

- Nombre completo del Asegurado
- Código N° del Seguro
- Fecha de Nacimiento
- Domicilio del Asegurado
- N° Patronal ( N° del municipio)
- Policlínica al cual pertenece

Este documento debe presentar para recibir la atención médica en todas sus instancias.

#### 8.4.4 EXPEDIENTE CLINICO

El Expediente Clínico es el conjunto documental básico y fundamental para el registro de las características del proceso salud-enfermedad que se presenta en un determinado paciente, sirviendo además como instrumento testimonial que evalúa las condiciones de funcionamiento de cualquier servicio de salud.

El expediente Clínico define la responsabilidad del médico tratante en el manejo de este expediente clínico, estableciendo que los médicos

tratantes de este expediente del establecimiento de salud son los únicos responsables de llenar los expedientes clínicos ( Art. 23, Capítulo III Régimen, Disciplinario, Reglamento Interno Responsabilidad de la Función Pública, D.S. N° 23318 y D.S. 26237 de la Ley N°1178 en forma mecanizada, consignar su firma y sello.

El Expediente Clínico incluye todos los documentos relacionados con la enfermedad del paciente en el proceso de consulta externa y hospitalización .en este caso nos abocaremos al Expediente Clínico de las consulta externa , lo conforma:

**a) HOJA CLINICA ( formulario DM 156- B )**

Llenado pro el médico los datos generales y sus antecedentes personales del paciente, describe las condiciones de su estado de salud – enfermedad, investigadas y recogidas a través de la anamnesia e interrogatorio y el examen físico.

**b) EVOLUCIÓN Y TRATAMIENTO(formulario DM 146 )**

Notas escritas por diversos métodos, que describe cronológicamente el curso de la evolución del estado de salud-enfermedad del paciente durante sus controles en la consulta externa.

**c) EXAMENES DE LABORATORIO ( formulario DM 139)**

Son todos aquellos documentos que contiene información de los exámenes y procedimientos que hubiese sido realizado al paciente.

**d) EXAMENES DE RAYOS X Y OTROS (formulario 102-B)**

Documento que contiene información de los exámenes y procedimientos que hubiese sido realizado al paciente.

**e) TRANSFERENCIAS ( formulario DM 131 )**

En caso que el usuario o paciente requiera atención de mayor complejidad, debe ser referido a l servicio de segundo o tercer nivel, para ello debe llenarse en el establecimiento de origen , con la autorización previa del director o el coordinador, y visada por vigencia de derechos.

**f) SOLICITUD DE EXAMENES COMPLEMENTARIOS  
(formulario DM 148 – A)**

Documento adicional donde hace la solicitud de las diferentes exámenes que requiere el medico tratante para complementar el diagnostico, tratamiento y atención al paciente con su respectiva firma y sello del médico .

**8.4.5 RECETA MÉDICA ( formulario DM 301 )**

Documento legal que avala la dispensación bajo prescripción facultativa su fin es terapéutico y le emite al médico tratante , en un formulario institucional expreso, que debe ser llenado con letra clara legible con los siguientes datos : nombre completo del paciente, descripción de medicamentos en nombre genéricos , dosis, frecuencias, vías y cuidados de administración, concentración de dosificación, duración de tratamiento, precauciones especiales para la administración del producto o productos prescritos, luego de ser revisadas en las ventanillas de vigencias de derechos el paciente pasa a recoger su medicamento en farmacias del mismo centro de salud- Policlínica Miraflores.

**8.4.6 INFORME DIARIO DE CONSULTA EXTERNA ( formulario EM- 202 )**

Documento que esta bajo la responsabilidad de la auxiliar de enfermería el cuál debe ser llenado con letra clara y legible, este

documento contiene la cantidad de pacientes atendidos , número de recetas prescritas por el médico, si el paciente asiste por primera vez o es consulta subsiguiente , los datos que contiene este documento son muy importantes ,

## **8.5 FUNCIONES DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA POLICLINICA MIRAFLORES- CNS**

De acuerdo al trabajo realizado a continuación mencionaremos las funciones del personal de la Policlínica Miraflores . no detallaremos el manual de funciones en su totalidad, desarrollaremos únicamente los servicios relacionados con nuestro trabajo Seguro de Salud Para el Adulto Mayor SSPAM , haciendo notar las deficiencias que fuimos observando en las funciones que desempeñan el personal de la Policlínica Miraflores .

## **8.6 ÁREA MÉDICA**

### **DIRECTOR DE LA POLICLINICA MIRAFLORES**

El Director de la Policlínica Miraflores supervisa, planifica, integra, organiza y controla el funcionamiento técnico administrativo de la Policlínica Miraflores tiene a su dependencia directa a todo el personal profesional, técnico administrativo y de apoyo que trabaja en el nosocomio.

Supervisa y coordina los programas de atención a los pacientes del Seguro de Salud para el Adulto Mayor SSPAM en concordancia con el profesional médico y la jefa de enfermera.

Realiza la evaluación de la eficiencia y calidad de las prestaciones de salud proporcionada a los pacientes del SSPAM mediante el análisis de

los indicadores de producción y rendimiento y supervisión del funcionamiento del consultorio médico que esta a cargo del Seguro de Salud para el Adulto Mayor y de todos los asegurados en coordinación de la jefe de enfermería.

Supervisa y coordina el cumplimiento de todos los reglamentos administrativos del SSPAM . Elabora el POA en la Policlínica Miraflores en coordinación con los jefes de área.

Evalúa semestralmente el desempeño del Personal médico , odontólogo, bioquímica, farmacéutico, trabajadora social, jefes de servicios, de acuerdo al reglamento específico

Proporciona asistencia médica integral, general y especializada.

### **MÉDICOS FAMILIARES**

Proporciona atención médica integral de calidad y calidez empatía y profesionalidad, a los pacientes , en el marco de la estrategia de Atención Primaria de Salud , dando énfasis a la medicina preventiva y social.

Proporciona atención oportuna continua, con calidad y calidez.

Registra en el Expediente Clínico los síntomas objetivos, subjetivos del paciente, presunción diagnóstica, tratamiento y plan establecido.

Cumplir con las disposiciones legales vigentes, manuales de funciones y reglamento interno del personal de la institución.

Participar activamente en el diagnóstico de la salud en la población adscrita e identificar los grupos de riesgos.

## MÉDICO ODONTOLOGO

El Policlínico Miraflores cuenta con un servicio dental, el mismo que tiene por finalidad de brindar una excelente atención con calidad a su afiliados, teniendo por prioridad mantener alto nivel de salud oral de su población adscrita mediante una atención adecuada y con instrumentos a nuestro alcance como ser protocolos de atención primaria, prevención y promoción sobre hábitos higiénicos de salud a los asegurados y sus familias.

Para tal efecto el servicio cuenta con programas que están basados en una normativa especial y diseñada de antemano para tal efecto.

La cavidad oral en donde se instalan un sin fin de enfermedades, tales como la caries un mal bastante generalizado en nuestra sociedad así también enfermedades periodontales, mal posiciones, mal oclusiones, etc.

Mediante los mencionados programas además de otros tales como programas de desfocalización fluorización de higiene dental, programas para la madre gestante tratando de lograr elevar el nivel de salud dental de nuestra población adscrita, a la cual nos debemos. Esta encargado de la atención de salud bucal, preventiva y curativa a los usuarios asegurados como también a los pacientes del SSPAM.

Supervisa a la auxiliar de enfermería en el servicio odontológico en el llenado del informe diario en el formulario correspondiente para su correcta aplicación.

## AREA DE IMAGENOLOGIA

El médico de imaginología es la persona responsable del optimo funcionamiento del servicio, supervisando permanentemente que la

atención al paciente en el servicio sea eficiente ( oportuna, con calidez y calidad).

Supervisa el buen funcionamiento del equipo de Rayos X y los estudios radiológicos efectuado por el técnico.

Elabora el Programa Operativo Anual POA del servicio de imaginología.

El servicio de imaginología consta de un médico, un técnico y auxiliar de oficina. Requeridos.

En este servicio y los demás se realizan informes anuales de rayos x( VER ANEXO).

### **SERVICIO DE LABORATORIO**

Establece servicios de Laboratorio, accesible, oportuno, continuo con calidad, calidez eficacia y eficiencia para satisfacción de la población usuaria, para cumplir a cabalidad la visión y misión del Policlínico.

Se realiza los exámenes de laboratorio en las especialidades que tiene el servicio de hematología, bioquímica clínica, serología, orina y parasitología.

### **SERVICIO DE FARMACIA**

El Servicio de Farmacia, es el responsable del abastecimiento adecuado del medicamento el mismo que es requerido luego del análisis de Consumos Históricos, tomando en cuenta Niveles Mínimos y Máximos de Existencia. Se constituye en el guardián del USO ADECUADO DEL MEDICAMENTO, por lo que brinda servicio de

dispensación de medicamentos previa revisión y control de orden medica, principalmente en lo que refiere a nombre genérico o químico del medicamento, cantidad adecuada prescrita del producto, firma sello de profesional medico.

## **SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL**

Este servicio se encarga de promover y mantener el bienestar físico mental y social del asegurado, grupo familiar en particular y comunidad en general.

Continuamente busca mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, coadyuvando en las prestaciones de salud, como en las actividades de investigación clínico-social, estudio a nivel micro y macro social, implementando técnicas de intervención social acorde a los alcances y proyecciones del sistema sanitario del Policlínico.

## **AREA DE ENFERMERIA**

### **JEFE DE ENFERMERIA**

Supervisa al personal de enfermería, cumple y hace cumplir el reglamento interno del personal, las normas y procedimientos de la institución y los programas de enfermería, con calidad, calidez, eficiencia técnica y administrativa, en forma permanente e integral en el centro de salud.

Elabora la Programación Operativa Anual de enfermería de la Policlínica, participa y evalúa activamente en las movilizaciones populares (vacunas, ferias, etc.) .

Participa como miembro activo en el comité técnico administrativo.

.Cumple y hace cumplir el horario de trabajo del personal de enfermería.

El servicio de enfermería del Policlínico Miraflores en su conjunto se constituye en uno de los servicios más importantes ya que tiene directa relación con los Asegurados y Beneficiarios por esta razón es la más compleja en su administración, pero siempre eficiente para brindar el mejor servicio con calidad a la población asegurada

## **AREA ADMINISTRATIVA**

### **ADMINISTRADOR.**

Es responsable de la supervisión del personal, realizar labores administrativas responsable de la dotación de insumos y mantenimiento de la infraestructura del Policlínico en permanente coordinación con el inmediato superior (Director).

Esta encargado de control de la asistencia sobre todo el personal de la Policlínica Miraflores, supervisar que el trabajo que se efectúa en el centro asistencial sea adecuado y oportuno, con calidad y calidez.

Supervisa la dotación de materiales e insumos necesarios para que el personal médico administrativo desempeñen sus funciones en forma eficiente.

Es responsable del manejo de la caja chica, realizando los descargos correspondientes, con recibos para su debida reposición . El monto que haciende es de 1000 bolivianos , ,teniendo a su disponibilidad solo 700 bolivianos, el saldo queda como un respaldo en caja chica, la reposición de la caja chica , el requerimiento se realiza mediante facturas de respaldo, posteriormente se realiza el llenado del Formulario DL- 10 el cuál es llevado a almacenes generales de las oficinas de la CNS , donde se autoriza la inexistencia del producto que se va ha comprar , la reposición de la caja chica se realiza solicitando

un formulario en la gerencia de la CNS.( VER ANEXO) dichas funciones que no las cumple quien realiza esta función el encargado de estadística es quien cumple doble función.

Controla el ingreso y egreso de materiales e insumos de almacenes del centro, mediante manejo de kardex y los pedidos internos con la firma del administrador en caso de ausencia del mismo debe llevar el V.B. del director.

Supervisa el cobro de riesgos extraordinarios, prestaciones de salud y beneficiarios de empresas en mora, asegurados de acuerdo al D.S. 2000989 por seguro voluntario y por disposiciones legales del seguro de vejez, e otros.

El proceso de Administración esta en base a:

- ❖ Caja Chica
- ❖ Compras Menores
- ❖ Compras por DL-2
- ❖ Estadística
- ❖ Recaudaciones

#### **AREA DE VIGENCIA DE DERECHOS**

La función básica es la vigencia de los derechos de los usuarios, realizar la adscripción de los pacientes nuevos, al consultorio correspondiente de acuerdo a la zonificación, revisar la documentación para la respectiva atención médica y realizar la apertura de las historias clínicas, registro y entrega a la enfermera del respectivo consultorio, se pudo observar que a los pacientes del Seguro de Salud para el Adulto Mayor se les pide que compren su fólder para que se habrá el historial clínico.

Los formularios que utilizan son requeridos de almacenes de la misma Policlínica (VER ANEXO) estos formularios son, un libro de apertura, AVC -4,05.06.08.

Formularios de altas, y bajas

## 8.7 RESPUESTA A LOS PROBLEMAS PLANTEADOS

En base al estudio y el trabajo realizado en la CNS- CASO Policlínica Miraflores sobre el Seguro de Salud para el Adulto mayor, me permito responder a las interrogantes realizadas en la formulación del problema.

La Policlínica Miraflores no cuenta con un manual de procesos y procedimientos operativos, pero si cuenta con un manual de funciones de todo el personal, sobre las actividades que deben cumplir, pero sí se hace una marcada mención, que el personal encargado de la adscripción ( Vigencia de Derechos), tienen múltiples funciones lo que no permite un control efectivo en las funciones que realizan. Así como el secretario de estadística cumple doble función realizando la caja chica que es función del administrador.

El ambiente físico Vigencia de derechos, donde se encuentran archivados los documentos (kardex), estos documentos son las copias de los formularios AVC-04 de los asegurados, el cuál no ofrecen las condiciones mínimas de seguridad, estas documentaciones se encuentran en estantes no seguros, algunos documentos se encuentran en el piso de dicha oficina y a disposición de toda persona.

No existe uniformidad en el archivo de la documentación, estos adjuntan en forma indistinta documentos originales, o simples

fotocopias, en algunos casos se adjuntan más de dos ejemplares de un mismo sobre.

No existe un buen resguardo a las historias clínicas del paciente estas se encuentran en los pasillos de la Policlínica Miraflores, fácil acceso para personas ajenas a la institución, no existen estantes, se pudo observar que dichos expedientes se encuentran en lugares como ventanas que son improvisadas y las convierten en estantes y quedan cerca al baño de los paciente ,la infraestructura pésima no apta para un centro de salud.

La atención al paciente se pudo verificar que es altamente ineficiente poco eficaz y no posee un sistema que garantice la calidad de los servicios que brindan.

No se cuenta con una red de atención para las personas de la tercera edad, SSPAM que ordene la oferta de manera eficaz, eficiente y efectiva; tampoco se logra incorporar estrategias de auto cuidado del adulto mayor.

Los pacientes del Seguro de Salud para el Adulto Mayor juegan un papel muy pasivo y poco informado, no tienen mayores posibilidades de seleccionar al médico u otro personal que lo atienda ni de escoger el consultorio que le agrade, recibe escasa información sobre sus problema de salud y esto es lo que provoca un alto nivel de insatisfacción.

Respecto a la calidad de atención esta no satisface sus expectativas por cuanto los tiempos de espera son muy largos entre 4 a 5 horas y en muchos casos se debe volver más de una vez.

Existe mal trato en la atención a los pacientes asegurados del SSPAM y a los asegurados en general, discriminación por el médico , enfermeras y los demás funcionarios de la Policlínica Miraflores

Hay carencia de medicamentos y por lo tanto el asegurado del SSPAM tiene que comprar.

En los servicios de atención médica y administrativa existen los trámites burocráticos.

El personal Médico, Administrativo y operativo cumple en un 80% con los reglamentos internos de la Policlínica Miraflores, de acuerdo al reglamento presentado en (ver anexo) según el estudio y la observación realizada. Al hacer referencia al Manual de funciones del Personal de la Policlínica Miraflores tanto en el área administrativa como los médicos se pudo observar que solo un 20% de el personal tiene conocimiento del manual de funciones, por esta razón el personal no desarrolla todas sus tareas que se estipulan en el manual de funciones, evidenciando esta falencia , evita tener un control interno eficaz, eficiente en las funciones del personal y evita que se logren alcanzar las metas previstas en el programa de actividades.

El personal médico y enfermeras de la Policlínica Miraflores en su mayoría no participan en los cursos de capacitación que elaboran en la CNS.

Existe personal administrativo ejecutivo que desempeñan funciones en forma interina.

## 8.8 CONCLUSIONES

Después de haber efectuado el análisis del Seguro de Salud para el Adulto Mayor, pudimos encontrar las siguientes debilidades.

La Ley N ° 3323 del SSPAM, en Art. 20 menciona que el Servicio Departamental de Salud SEDES dependiente de las Prefecturas de Departamento en coordinación y supervisión de los gobiernos municipales y a través de DILOS ( Directorio Local de Salud) , es responsable de hacer cumplir las políticas de salud y sus disposiciones reglamentarias referidas al SSPAM ,realizando un seguimiento de la calidad de atención y evaluar el desempeño del personal de salud que brinda servicios al SSPAM. En la Policlínica Miraflores no se realizan seguimientos de calidad, como tampoco evaluaciones al personal por parte del SEDES, ni otra autoridad, de esta forma al no realizarse las evaluaciones al personal, no contamos con la información oportuna para verificar la idoneidad, interés y capacidad de los funcionarios.

El manual de funciones de la Policlínica Miraflores y el reglamento que se utiliza actualmente fue elaborado el 2003 y el 2004, a la fecha este manual se encuentra desactualizado.

La duplicidad de funciones que pudimos observar en el área de enfermería , cuando existe bajas o falta personal de enfermería una enfermera cubre dos consultorios o hasta tres consultorios ,el cual significa que no hay atención de calidad y eficiencia y debilita los mecanismos de control .Así como el personal, que realiza las estadísticas, realiza las funciones del administrador, elaborando la caja chica ,el POA y otros documentos y al mismo tiempo elabora las estadísticas del la Policlínica.

La documentación que se encuentra en el servicio de Vigencia de Derechos , no tiene debido resguardo ni ambientes adecuados para realizar el mismo, las historias clínicas , se encuentran archivadas en pequeños estantes y que están al alcance de toda persona particular ,por esta razón se sufre pérdidas de estos documentos ( historias clínicas ).

El personal médico y paramédico incumple con el horario en especial de ingreso a sus fuentes de trabajo, implica que no hay un control interno como consecuencia, no se realiza la atención de manera oportuna, eficaz, eficiente y baja calidad de atención médica. Esto evita el logro de los objetivos y el alcance de la misión de la Policlínica Miraflores.

El manual de funciones se encuentra desactualizado.

## 8.9 RECOMENDACIONES

Una vez formulado la propuesta e identificada las falencias del Sistema Operativo del SSPAM Y para el cumplimiento cabal de los objetivos institucionales de mejorar la gestión de las prestaciones de salud de manera eficaz, eficiente y de calidad, proponemos las siguientes recomendaciones.

Se recomienda que la Policlínica Miraflores de la CNS solicite a las autoridades ejecutivas, iniciar la evaluación y reorganización de los procesos administrativos y técnicos, brinden sus servicios a los usuarios de manera racional coherente para de establecer claramente los objetivos y metas institucionales, buscando una administración eficiente, eficaz y económica.

Se sugiere, revisar el manual de funciones de todos los empleados para su socialización y cumplimiento, dependiendo de ello también la evaluación del desempeño y aplicarlo como un instrumento más eficaz para determinar el rendimiento individual de cada funcionario para establecer reconocimientos o sanciones. Se sugiere que se brinden cursos de capacitación de los recursos humanos institucionales en tópicos tales como: trato humanizado, autoestima, y calidad de atención en servicios, de manera de buscar una mejor relación con los usuarios con los diferentes servicios de atención empática de fácil acceso, oportuna, eficaz y eficiente.

Se recomienda al administrador con juntamente el Director de la Policlínica Miraflores proporcionen estantes para el buen resguardo de las historias clínicas y establecer un sistema de archivo para buscar eficiencia eficacia y efectividad.

El manual de funciones se encuentra desactualizado fue elaborado el 2 de septiembre de 2003, se sugiere actualizar el mismo, y para un mejor desempeño de funciones una revisión, y si es necesario actualizar el mismo cada dos años.

Para finalizar sugerimos recomendaciones y algunas soluciones para que se brinde una atención de calidad y calidez, con eficiencia ,eficacia y economía.

- El personal de salud de la CNS en general y para mejorar la imagen institucional deberá implantar un plan para la mejora de atención al usuario, como ser.
- Reorganizar la estructura funcional de las áreas y sus departamentos.
- Elaborar normas para el funcionamiento de las unidades operativas de la institución.

- Elaborar formularios, debidamente justificados para establecer un sistema de atención con citas previas para evitar la demora de consulta médica y evitar largas esperas.
- Adscripción por macro zonas.
- Libre elección entre los médicos, consultorios afines y apertura de horarios.
- La implementación de comités de calidad y de control social permanente.
- Para evitar la burocracia implementar azafatas para atención al usuario.
- Se recomienda aplicar estrictamente el Art. 15 de la Ley SAFCO, sobre el Sistema de Control Interno.

#### 8.10 BIBIOGRAFIA

- "Auditoria Operacional, un instrumento de Evaluación Integral de las Empresas" Centellas España Rubén, 1ª Edición L a Paz - Bolivia, 2000.
- "Auditoria y Control Interno" Amador Posadas Juan Pablo Ediciones 2005.
- "Auditoria Registro y Control de Personal" Claribel Arias Duverge, Universidad Dominicana.
- "Auditoria Moderna " Kell, Walter G. Boynton William C, Ed. CECSA, Mexico, D.F. 1996.
- "Auditoria Medica y Profesional" La calidad de la atención en los servicios Médicos, de Jorge Daniel Lemus C. Valentín Aragues y Oros, ED. CORPUS.2006.

- “Diseño y Efectividad Organizacional” Ángel O. Aróstegui – Inés M Doval de Antoine- Juan José Guilli, grupo Editor S.A. Buenos Aires- Bogotá- Caracas México DF. 2000.
- “La Administración Pública Boliviana y el Sistema de Control Gubernamental” lic. Macario Ortega Mariño 1ª Edición La Paz- Bolivia 2003.
- “Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos” Joaquín Rodríguez Valencia, 3ª Edición México DF.
- “Introducción a la Metodología de Investigación” Roberto Ávila Acosta 2ª Edición.
- “Ley De la Administración y Control Gubernamental N° 1178, del 20 de julio de 1990.
- Reglamento de Responsabilidades por la función Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 23318-A , del 3 de noviembre de 1992, modificado mediante Decreto Supremo N° 26237.
- “Metodología de la Investigación” Roberto Hernández Sampeiri, Carlos Fernández, Pilar Baptista Lucio, México DF. 2ª Edición 1998.
- “Normas de Auditoria Gubernamental” Contraloría General de la República de Bolivia (CGR): NAG,SGR, La Paz-Bolivia, 2002. P.1
- Ley 3323 Seguro de Salud para el Adulto Mayor
- [www.contraloria.gov.bo](http://www.contraloria.gov.bo)
- [www.google.com](http://www.google.com)

- [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- Constitución Política del Estado

# CAJA NACIONAL DE SALUD

Es la mayor institución representativa del Sistema Boliviano de Seguridad Social.

Su carácter de servicio pleno a la sociedad, a los trabajadores y en particular a aquellos sectores y grupos humanos desprotegidos de atención médica, le ha merecido constituirse en el principal ente gestor que otorga servicios de salud a los asegurados en todo el territorio nacional.



COORDINACIÓN NACIONAL DEL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR

Calle Ayacucho N° 284  
(Frente a ENTEL)  
Tel/Fax: 220 50 87  
La Paz - Bolivia

## REQUISITOS PARA OBTENER EL SEGURO

- Tener 60 años o más
- Inscribirse en el MUNICIPIO DONDE SE TIENE RESIDENCIA PERMANENTE, presentando 2 fotocopias de cualquiera de los siguientes documentos:
  - Carnet de identidad
  - RUN
  - Libreta de servicio militar
  - Certificado de nacimiento
  - Certificado de bautismo
- Con la ficha de inscripción extendida por el municipio, AFILIARSE A LA CAJA NACIONAL DE SALUD.
- Todo el trámite de inscripción y afiliación es GRATUITO



## ¿CÓMO SE FINANCIA EL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR?

Los municipios tienen la responsabilidad del pago del 100% de la prima anual, con recursos provenientes del IMPUESTO DIRECTO A LOS HIDROCARBUROS (IDH).



# CAJA NACIONAL DE SALUD

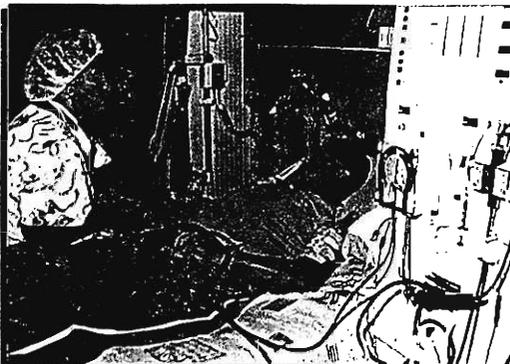


## SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR

Coordinación Nacional del Adulto Mayor - C.N.S.

# SO ICI E OT GA EL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR

## EL SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR



### ■ CONSULTAS MÉDICAS

Atención en consultorios, policlínicas y postas médicas.

### ■ EXÁMENES AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO

Exámenes de laboratorio, rayos X y otros.

### ■ HOSPITALIZACIÓN

Atención en hospitales y centros de especialización durante el tiempo que requiera la recuperación del paciente.

### ■ INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

Operaciones de cualquier naturaleza que requiera el paciente.

### ■ PROVISIÓN DE MEDICAMENTOS

Entrega de los medicamentos que prescriba el médico en forma GRATUITA.

### ■ MEDICINA PREVENTIVA Y ACTIVIDADES RECREACIONALES

Ayuda profesional médica, psicológica, social e integral. Oportunidades para conformar asociaciones, clubes y reencuentro de amigos.

### ■ ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Atenciones dentales.



Es un derecho de todos los ciudadanos bolivianos de ambos sexos, mayores de 60 años con radicatura permanente en el territorio nacional, **A RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL Y GRATUITA, DE MANERA OPORTUNA, EFICAZ Y SOBRE TODO CON BUEN TRATO.**

*Nuestro derecho a la salud, es nuestro derecho a la vida.*





# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planicns@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.

JEFE MEDICO REGIONAL	POLICLINICA	INTRODUCCIÓN
-------------------------	-------------	--------------

El presente manual es aplicable a todas las unidades de Medicina Familiar y Consulta Externa de la Caja Nacional de Salud, debiendo adecuarse a la estructura organizacional (organigrama) y características propias de las diferentes Policlínicas

Los Directores de las policlínicas, deben elaborar y desarrollar el organigrama propio de su Policlínica, con las diferentes unidades operativas con que cuentan, estableciendo las líneas de dependencia.

### OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

El presente Manual de Organización y Funciones tiene por objeto establecer la estructura organizacional de las policlínicas, sistematizar, establecer los niveles de dependencia, delimitar y describir las actividades que deben realizar los diferentes funcionarios por área y nivel, considerando la responsabilidad y coordinación que debe existir en el desarrollo de los mismos, acorde a los conceptos modernos de Administración en salud, para proporcionar atención oportuna y eficiente a la población usuaria, optimizando el uso de los recursos humanos, materiales y económico financieros.

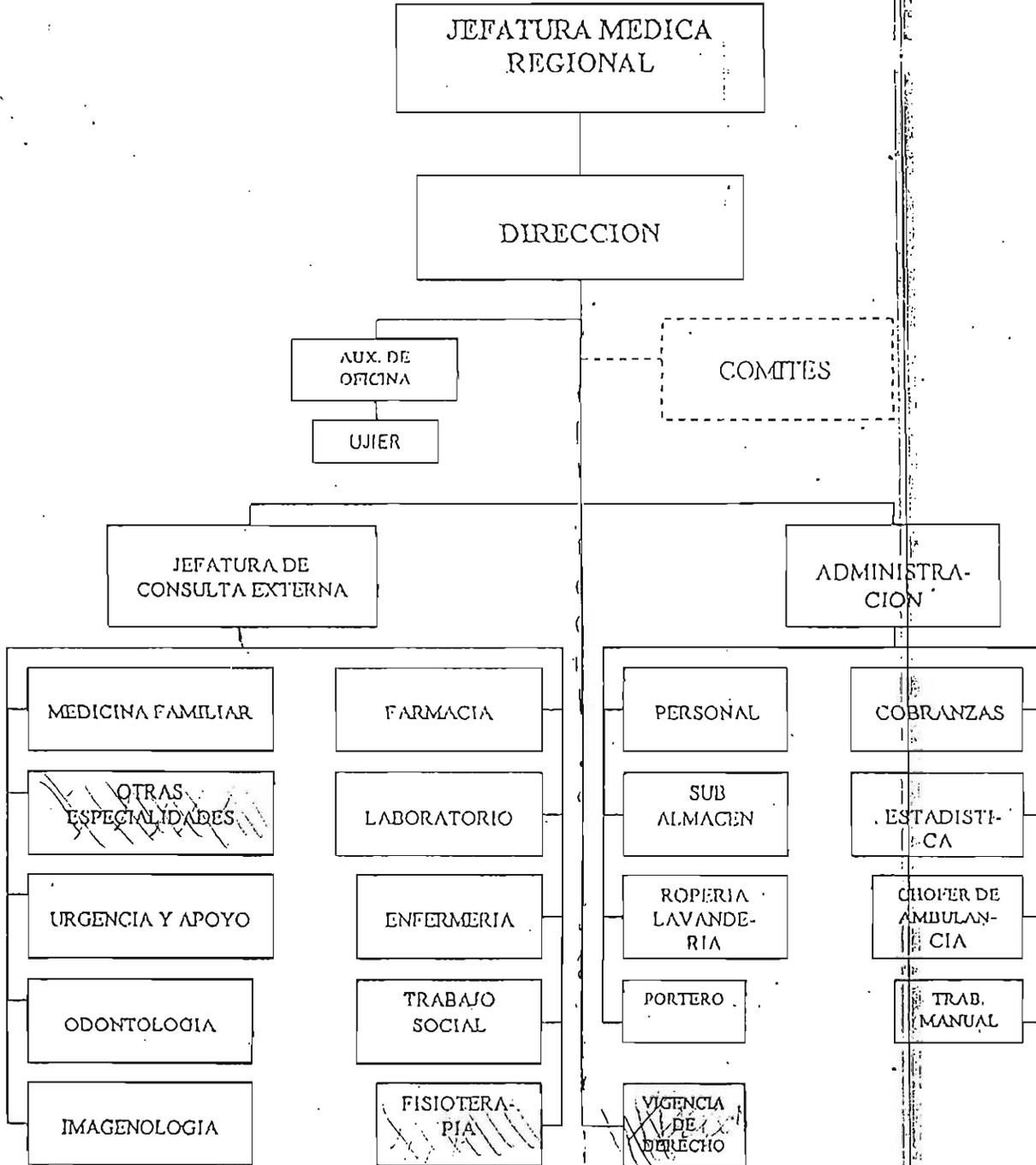


# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planfons@cejbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

Departamento Nacional de Planificación

## ORGANIGRAMA DE POLICLINICAS



Vigencia  
2011

Dr. Martha Elvira Cárdenas  
DIRECTORA  
POLICLINICAS  
CNS



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planlens@celbo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Supervisar y coordinar los programas de atención, diagnóstico y tratamiento en la policlínica.
- Elaborar circulares, resoluciones, instructivos, memorandums y otros para facilitar el buen funcionamiento de los diferentes servicios de la Policlínica.
- Organizar, participar y fomentar los programas de enseñanza médica continua.
- Proporcionar asistencia médica integral, general y especializada a los pacientes.
- Supervisar el uso de materiales y equipos de trabajo.
- Realizar la evaluación de la eficiencia y calidad de las prestaciones de salud proporcionada a los pacientes, mediante el análisis de los indicadores de producción y rendimiento y supervisión del funcionamiento de los consultorios médicos y servicios complementarios.
- Evaluar semestralmente el desempeño del Personal Médico: Odontólogo, Bioquímico Farmacéutico, Trabajadoras Sociales, Jefes de Servicio y Administrador, de acuerdo al Reglamento Específico de Administración de Personal.
- Informar a las instancias pertinentes de la Institución (Jefe Médico, Servicio de Epidemiología) y al Director de SEDES, los casos de enfermedades transmisibles que se presentes en la policlínica.
- Al detectar fraude por parte de los asegurados, por suplantación de persona (s) adoptará las siguientes medidas :
  - a) Dar a conocer por escrito este hecho, al Jefe Medico Regional o Distrital y al Gerente o responsable de la Empresa donde trabaja el asegurado que cometió el fraude, para que dispongan la aplicación de la sanción correspondiente.
  - b) Decomisar el carnet del asegurado, suspendiendo en forma inmediata la atención medico dental, al infractor y sus beneficiarios.
- Hacer conocer al Administrador Regional, los manejos irregulares que se presenten, que den lugar a responsabilidades civiles, penales o administrativos.
- Supervisar el mantenimiento del edificio, equipos e instrumental.
- Proponer nombres al Administrador Regional para nominación de coordinaciones y Jefes de Servicios.
- Avalar con su firma los certificados de incapacidad temporal, las transferencia de los pacientes a otros centros y certificados de defunción.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

Antigüedad de 5 años de trabajo profesional en la institución.

Optar el cargo por concurso de méritos y exámenes de competencia.

0

Dra. Martha E. Castro Carrasco  
DIRECTORA GENERAL  
C.N.S.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2333804, E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Efectuar y atender las llamadas telefónicas y tomar nota de los mensajes para el Director, Administrador o profesionales de la Policlínica.
- Trabajar con absoluta reserva.
- Mantener el trabajo al día.
- Mantener un stock mínimo constante de materiales de escritorio.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Título de bachiller en humanidades.

Título de Secretaria o conocimientos de dactilografía y manejo de computadora y paquetes.

Buenas relaciones humanas, eficiencia, disciplina y responsabilidad

*desarrollado en el centro de la ley 1178*

*Dra. Martha E. Castro Carrasco*  
DIRECTORA  
POL. MIRAFLORES  
C. N. S.

*Dra. Miryam Quilbo Carrasco*  
DIRECTORA  
POL. MIRAFLORES  
C. N. S.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planens@ccelbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DELA C.N.S.</b>		
<b>JEFE MEDICO REGIONAL</b>	<b>POLICLINICA</b>	<b>COMITÉ TECNICO ADMINISTRATIVO</b>

Tiene la Misión de Asesorar al Director de la Policlínica en los aspectos técnico - administrativos en salud, para el buen funcionamiento de la policlínica

El Comité Técnico Administrativo esta constituido por:

- a) Director de la Policlínica, como Presidente.
- b) Jefes de Servicios de la Policlínica
- c) Administrador de la Policlínica
- d) Jefe de Enfermeras
- e) Trabajadoras Sociales

## **FUNCIONES**

- El Comité Técnico Administrativo tiene funciones normativas, doctrinarias y de fiscalización para las prestaciones de salud.
- Las actividades del Comité Técnico administrativo se realizan de acuerdo a los planes, programas y desarrollo del sistema institucional.
- Analizar a solicitud del Director de la Policlínica, los problemas técnico - administrativos que se presente en el Centro.
- Analizar y evaluar los programas asistenciales, de docencia e investigación de la Policlínica.
- Estudiar y proponer las normas y procedimientos médico - administrativas, concerniente al óptimo funcionamiento de la Policlínica.
- Evaluar el funcionamiento de la Farmacia, supervisar la dotación oportuna de fármacos, aconsejando la inclusión o eliminación de productos farmacéuticos del vademécum oficial, de acuerdo a los requerimientos de los servicios.
- Evaluar el cumplimiento de los diferentes programas de salud de la Institución.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333004, E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

Departamento Nacional de Planificación

MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.		
POLICLINICA	DIRECTOR	JEFATURA DE CONSULTA EXTERNA <del>COORDINADOR</del>

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

Director de la Policlínica.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

En ausencia del Director, todo el personal que trabaja en la policlínica.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con todo el personal que trabaja en la policlínica

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con el personal que trabaja en la Administración Regional, Directores de otros Centros de la Seguridad Social, SEDES, funcionarios de salud del Gobierno Municipal correspondiente.

## V.- FUNCION BASICA

Asumir las funciones del Director en ausencia del mismo, con todas las responsabilidades inherentes al cargo.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir y hacer cumplir los reglamentos y normas vigentes de la Institución y de los órganos de tuición.
- Supervisar el trabajo del personal profesional y coadyuvar a las tareas del Director
- Desempeñar las funciones asistenciales de Médico Familiar y funciones técnico administrativas.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333004, E-mail

planicns@ccsibo.emtelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.</b>		
<b>POLICLINICA</b>	<b>DIRECTOR</b>	<b>MEDICO FAMILIAR</b>

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

Director.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

La auxiliar de enfermería asignada al consultorio .

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con todo el personal que trabaja en la Policlínica.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con Medicina del Trabajo, Servicio de Trabajo Social, y profesionales de otros Centros Médicos de la Seguridad Social, SEDES y Sociedades Médicas .

## V.- FUNCION BASICA

Proporcionar atención médica integral de calidad, con calidez a los usuarios, en el marco de la estrategia de Atención Primaria de Salud, dando énfasis a la medicina Preventiva y Social, constituyéndose en el consejero de las familias adscritas.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Proporcionar atención oportuna, continua e integral en salud a los usuarios, con calidad y calidez.
- Cumplir con las disposiciones legales vigentes, Manuales de Funciones, Procedimientos y Reglamento Interno de Personal de la Institución.
- Ser responsable de tomar la decisión primaria sobre los problemas médicos que presente el paciente o grupo familiar.
- Registrar en la historia clínica los síntomas objetivos, subjetivos del paciente, presunción diagnóstica, tratamiento y plan establecido ( SOAP ).



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Extender certificado médico de enfermedad a solicitud del asegurado, con autorización del Director.
- Aplicar en su integridad los cuatro pilares de la medicina familiar. (adscripción fija, cita previa, visita domiciliaria y trabajo de comunidad.)
- Informar al Asegurado el derecho que tienen sus hijos(as) beneficiarios (as) con enfermedades irreversibles, que debe realizar el trámite de su atención vitalicia antes que cumplan los 19 años.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO //

Títulos Académico y en Provisión Nacional de Médico Cirujano.

Título de especialista en Medicina Familiar.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y en el Colegio Médico de Bolivia.

Certificado de compatibilidad funcionaria extendido por el Colegio Médico Departamental y de Bolivia.

Optar el cargo por concurso de Méritos y exámenes de competencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333004, E-mail  
planlens@cns.bo, entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Transferir al paciente al Médico Familiar una vez concluido el tratamiento de la patología en la especialidad respectiva, o en el caso de que el tratamiento sea prolongado, con la epicrisis correspondiente.
- Atender los pacientes con Cita previa, eventuales, extemporáneos y de emergencia, de acuerdo a normas establecidas.
- Prescribir los medicamentos requeridos en el Form-DM-301, de acuerdo al cuadro básico de medicamentos, anotando el código, el nombre genérico del medicamento, la cantidad, con la firma y sello profesional correspondiente.
- Realizar las interconsultas necesarias o la internación Hospitalaria.
- Participar en las actividades educativas con temas de su especialidad, dirigidas al equipo de Salud y a la población en general.
- Proporcionar Certificado de Incapacidad Temporal en caso necesario, de acuerdo a normas establecidas.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Títulos académico y en Provisión Nacional de Médico Cirujano

Certificado de especialista, en la especialidad correspondiente otorgado por el Comité Científico del Colegio Médico de Bolivia.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y el Colegio Médico Departamental y de Bolivia.

Certificado de compatibilidad funcionaria otorgado por la Institución competente.

Optar el cargo por concurso de méritos y examen de competencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF: 2-333804. E-mail

planlens@ccibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Transferir el paciente al Médico Familiar, una vez concluida la atención inicial para el seguimiento y control.
- Prescribir los medicamentos requeridos en el Form-DM-301, de acuerdo al cuadro básico de medicamentos, anotando el código, el nombre genérico del medicamento, la cantidad, con la firma y sello Profesional correspondiente.
- Realizar las Inter consultas necesarias o la internación Hospitalaria
- Cooperar con la atención de pacientes de medicina familiar y de otras especialidades en caso necesario.
- Realizar cirugías menores, drenar abscesos superficiales, suturar heridas, exéresis de quistes superficiales, muestras para biopsias, etc.
- Informar a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Participar en las actividades de Educación Médica Continua u otras, dirigidas al personal, población protegida y equipo de salud.
- Desarrollar sus labores en coordinación con Medicina del Trabajo, Trabajo Social y Enfermería.
- Priorizar y facilitar el manejo de los pacientes de emergencia.
- Proporcionar Certificado de Incapacidad Temporal en caso necesario, de acuerdo a normas establecidas.
- Solicitar el apoyo de la Auxiliar de Enfermería durante el examen físico en caso necesario.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Títulos académico y en Provisión Nacional de Médico Cirujano.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y el Colegio Médico de Bolivia.

Certificado de compatibilidad funcionaria extendido por el Colegio Médico Departamental y de Bolivia.

Optar el cargo por concurso de méritos y examen de competencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planigs@ccibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS C.N.S.</b>		
POLICLINICA	DIRECTOR	JEFE DEL SERVICIO MEDICO DE IMAGENOLOGIA

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Director de la Policlínica.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

Técnicos y ayudantes de Imagenología, auxiliar de enfermería, auxiliar de Imagenología y trabajador manual.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en la Policlínica.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con servicios similares de otros centros de la Seguridad Social y SEDES.

## V.- FUNCION BASICA

Ser responsable del optimo funcionamiento técnico administrativo del servicio de Imagenología.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de Personal de la Institución.
- Supervisar permanentemente que la atención a los pacientes en el servicio sea eficiente (oportuna, con calidad y calidez).
- Programar los exámenes especializados los días normales de trabajo, de acuerdo a criterio del médico solicitante, en orden cronológico y proporción de pacientes.
- Realizar personalmente todos los exámenes contrastados de especialidad gastrointestinal, enemas baritados, pielografías, Etc. previa fluoroscopias de acuerdo a las solicitudes médicas.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

Certificado de compatibilidad funcionaria otorgado por el Colegio Médico Departamental y de Bolivia.

Antigüedad de 4 años en la Institución.

Optar el cargo por concurso de méritos y exámenes de competencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333004, E-mail  
plan@cns.ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Realizar el revelado y fijado de las placas radiográficas en la cámara oscura e informar sobre el número de placas que se utilizó.
- Comunicar al Jefe de servicio, cualquier falla del equipo de Rayos X.
- Cuidar los equipos del servicio, controlar diariamente la existencia de materiales y en caso de pérdida, dar parte al jefe del servicio o administrador de la policlínica.
- Ser responsable de la limpieza del material radiológico con agentes de limpieza apropiados, para evitar el deterioro de los mismos.
- Solicitar al director el cambio de sustancias químicas como el revelador y fijador, previa prueba de reactividad y oxidación por control de la calidad de las radiografías.

## VII.-REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Títulos Académico y en Provisión Nacional de Técnico en rayos X.

Certificado de compatibilidad funcionaria por la institución competente.

Optar el cargo por concurso de méritos y examen de competencia.

Dra. María E. Castro Carrasco  
Dra. María E. Castro Carrasco  
Dra. María E. Castro Carrasco  
CNS



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9627 DEPTO. PLANIFICACION TEL.F. 2-333804, E-mail  
planicns@ceiba.entelnet.bo.CABLES Y TELEO. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Bachiller en Humanidades

Disciplina y responsabilidad.

Eficiencia.

Dra. Martha E. Castro Carrasco  
DIRECTORA  
POL. MIRAFLORES  
POL. N. S. 0  
G. H. S.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Proporcionar a los pacientes en forma escrita, las indicaciones para la realización de exámenes contrastados.
- Registrar y archivar la correspondencia recibida y despachada.
- Transcribir pedidos de material a almacenes de la Policlínica.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

*Bachiller en Humanidades*

*Certificado de Dactilógrafo y Computación, manejo de paquetes.*

*Disciplina y responsabilidad.*

*Eficiencia en el desempeño de funciones.*



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planics@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Recoger de la central de equipos , el material esmeril a ser utilizado.
- Ser responsable del mantenimiento y control del material que utiliza para el aseo respectivo de los pacientes que requieran de sus servicios.
- Retirar el material utilizado durante los exámenes para su aseo respectivo.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Certificado de auxiliar de enfermería, otorgado por un instituto acreditado por el Ministerio de Salud.

Carnet de inscripción en la asociación de auxiliares de enfermería.(ANAE).

Disciplina y responsabilidad y eficiencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planicns@ccsibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Distribuir el trabajo en el servicio odontológico, en casos de licencia o bajas de algunos de los odontólogos.
- Coordinar con el Director, el rol de vacación anual de los odontólogos dependientes de su jefatura.
- Elaborar la Programación Operativa Anual del Servicio, en base a la priorización de necesidades y requerimientos, de acuerdo a las posibilidades financieras de la Institución.
- Analizar los indicadores de producción y rendimiento del Servicio, para la toma de decisiones.
- Supervisar y controlar el trabajo de los Profesionales.
- Implementar programas de salud oral, promoción, prevención, curación y rehabilitación.
- Organizar cursos de educación continua, para el personal de odontología en coordinación con el Departamento de Enseñanza e Investigación.
- Elaborar oportunamente el rol de turnos para los días sábados.
- Elaborar informes mensuales de las actividades del servicio y presentar al Director y jefe regional de Odontología.
- Controlar el uso adecuado de equipos, instrumental, materiales e insumos en los consultorios dentales.
- Solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y formar parte del Comité técnico Administrativo.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Títulos académico y en Provisión Nacional de Odontólogo.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y el Colegio Nacional de Odontólogos.

Certificado de compatibilidad funcionaria otorgado por el Colegio Nacional de Odontólogos.

Antigüedad mínima de 4 años de ejercicio profesional en la Institución.

Optar el cargo por concurso de méritos y examen de competencia.





# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planings@cebsa.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Elaborar la historia clínica odontológica completa, registrando diagnósticos y acciones clínicas realizadas, especificando en la ficha dental el proceso patológico de cada pieza dentaria.
- Colaborar con la atención de pacientes de odontología general, si el volumen de atenciones en la especialidad no justifica la carga horaria del odontólogo especialista.
- Supervisar a la auxiliar de odontología, el llenado del parte diario en el formulario correspondiente para su correcta aplicación.
- Consignar y aplicar la cita previa para el cumplimiento de sus actividades.
- Atender oportunamente a los pacientes transferidos, con la documentación y los exámenes complementarios correspondientes y no rechazar por ninguna razón.
- Solicitar exámenes auxiliares de diagnóstico en caso necesario (laboratorio, rayos X y anatomía patológica).
- Realizar en forma periódica presentación de casos clínicos relevantes de experiencia profesional a los odontólogos generales.
- Solicitar oportunamente materiales e insumos a la jefatura de odontología.
- Aplicar y supervisar las normas de bioseguridad en el consultorio.
- Solicitar inter consulta con otros especialistas, participar en juntas médicas cuando el caso lo requiera.

## VII.-REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Títulos académico y en provisión Nacional de Odontólogo.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y el colegio Nacional de Odontólogos.

Titulo de especialista en Endodoncia, Periodoncia o Cirugía Bucal respectivamente.

Certificado de compatibilidad funcionaria otorgado por la institución pertinente.

Optar el cargo por concurso de méritos y exámenes de competencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333004, E-mail

planicns@ccsibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.</b>		
POLICLINICA	SERVICIO DE ENFERMERIA	JEFE DE ENFERMERAS

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

Técnicamente la Jefa Regional de Enfermeras, administrativamente el Director de la Policlínica.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

Enfermeras y auxiliares de enfermería que trabajan en la Policlínica.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con todo el personal que trabaja en la Policlínica.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con las enfermeras de otros centros de la Seguridad Social, del Servicio Departamental de Salud y autoridades de salud.

## V.- FUNCION BASICA

Ser responsable de la planificación, integración, organización, dirección, control, evaluación y supervisión del servicio de enfermería.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de personal, normas y procedimientos de la institución y los programas de enfermería.
- Representar al servicio de enfermería en las reuniones (equipo de salud).
- Dar ejemplo de buena presentación, con el uso correcto del uniforme y cumplir con el horario establecido.
- Participar como miembro activo en el comité técnico administrativo.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TEL. 2-333804. E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Presentar a la Jefatura Regional de Enfermería el plan de trabajo e informe anual de actividades, con el visto bueno del Director.
- Evaluar el desempeño del Personal de Enfermeras y Auxiliares de Enfermería semestralmente, de acuerdo al Reglamento Especifico de Administración de Personal.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Títulos Académico y en Provisión Nacional de Licenciado en Enfermería o Enfermera Graduada.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y Colegio de Enfermeras.

Experiencia de trabajo de 4 años en la Institución .

Certificado de compatibilidad funcionaria emitido por la institución pertinente.

Optar el cargo por concurso de méritos y examen de competencia



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@ccsibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Cumplir fielmente con la indicación médica.
- Verificar la fecha de expiración y estado de conservación del inyectable y si corresponde a la prescripción Médica.
- Administrar inyectables utilizando material estéril, tomando en cuenta las normas de asepsia.
- Registrar en el formulario DM-202 la actividad desarrollada.
- Explicar al paciente la importancia de continuar el tratamiento, para obtener resultados favorables para su salud.
- Preparar al paciente psicológicamente, explicando las reacciones que pudiera presentarse.
- Realizar pruebas de sensibilidad en la cara anterior del antebrazo, inyectando por vía intradérmica con una jeringa de tuberculina, una décima de centímetro del antibiótico inyectable, esperar 5 a 10 minutos la reacción del hipo. Si hubiera formación de eritema (en caso de ser alérgico) se abstendrá de colocar el inyectable, comunicando inmediatamente al médico tratante.
- En caso de reacciones alérgicas a los medicamentos administrados por vía parenteral, consultar inmediatamente con el médico de urgencia.
- Participar en los cursos de capacitación continua que se realizan en la policlínica.
- Solicitar a Jefatura de Enfermería con pedido interno, jeringas, guantes, instrumental y otros insumos.
- Comunicar a la Jefe de Enfermeras cualquier extravío o deterioro del instrumental y equipos.
- Supervisar el trabajo de la auxiliar de enfermería a su cargo.

## VII.-REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Títulos Académico y en Provisión Nacional de Licenciada en Enfermería o Enfermera Graduada.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y Colegio de Enfermeras.

Certificado de compatibilidad. funcionaria por la institución pertinente.

Optar el cargo por concurso de méritos y examen de competencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Mantener la cadena fría (4 a 8 grados de temperatura) para la conservación de las vacunas o biológicos, desechando los sobrantes en el día según la vacuna.
- Orientar a los padres sobre los efectos secundarios de las vacunas.
- Solicitar en cada cita, la libreta de vacunas.
- Prever que la dotación de los biológicos (vacunas) y material de trabajo, sea eficiente para completar la dosis subsiguiente, realizando los pedidos en forma oportuna.
- Preparar al niño psicológicamente e informar a la madre sobre la vacuna administrada y fecha de aplicación de la próxima dosis.
- Explicar y concientizar a las madres sobre la importancia de las vacunas para prevenir las enfermedades infectocontagiosas o inmunoprevenibles.
- Elaborar en forma mensual las estadísticas de las inmunizaciones realizadas e informar a estadísticas, Dirección, Epidemiología de la Caja Nacional de Salud y las instancias pertinentes.
- Comunicar al Médico de Emergencias la presentación de casos imprevistos o de reacciones post vacuna.

## VII.-REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Títulos Académico y en Provisión Nacional de Licenciada en Enfermería o Enfermera Graduada.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y Colegio de Enfermeras.

Experiencia práctica sobre inmunizaciones.

Certificado de compatibilidad funcionaria por la institución pertinente.

Optar el cargo por concurso de méritos y examen de competencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planlens@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Realizar las curaciones de acuerdo a indicación médica.
- Controlar el orden y limpieza del servicio a su cargo.
- Preparar material de curaciones (gasas, torundas y apósitos ) para su esterilización en la central de equipos.
- Preparar equipos de curaciones para su respectiva esterilización.
- Recibir a los pacientes por orden de llegada, solicitando el formulario AVC, última papeleta de pago y verificando si la empresa a la que pertenece no se encuentra en mora, para su respectiva atención médica.
- Sacar la historia clínica correspondiente para la atención de los pacientes.
- Registrar cronológicamente en el formulario EM-202 la atención de los pacientes.
- Elaborar en forma mensual las estadísticas de las atenciones medicas realizadas en el consultorio de urgencias, e informar al Director, y a la Sección de Estadísticas.

## VII.-REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Títulos Académico y en Provisión Nacional de Licenciada en Enfermería o Enfermera Graduada.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y Colegio de Enfermeras.

Certificado de compatibilidad funcionaria por la institución pertinente.

Optar el cargo por concurso de méritos y examen de competencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planlens@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- En caso de Emergencia exigir el pronto reporte de los resultados de los exámenes de Laboratorio, Rayos "X" y otros, orientar al paciente para el respectivo recojo de las recetas y el tratamiento prescrito por el profesional Médico.
- Realizar sus labores con prontitud, eficiencia y esmero, en especial en los casos de urgencia, cumpliendo las instrucciones del médico tratante.
- Manejar las historias clínicas en forma ordenada y con absoluta reserva por tratarse de un documento legal, además que con el proceso de mejoramiento continuo este deberá ser señalado con distintos colores de acuerdo a consultorio para que no exista extravío.
- Mantener la historia clínica actualizada, fijando oportuna y cronológicamente los resultados de exámenes complementarios.
- No emitir comentario alguno sobre el diagnóstico y tratamiento del paciente con otros funcionarios, familiares o personas ajenas a los servicios Médicos, de incurrir en esta falta, será pasible a sanciones establecidas en el reglamento interno de personal de la Institución.
- Supervisar y cuidar la buena presentación y aseo de la unidad donde trabaja, al igual que el uso correcto de su uniforme.
- Mantener el orden de los pacientes según llegada y cita previa, controlar el listado de empresas en mora para la respectiva atención.
- Solicitar al paciente el carnet de seguro, formulario AVC-04 y última papeleta de pago, y sellar en la carpeta familiar cada dos meses.
- Constatar la vigencia de derechos del paciente.
- Ubicar la historia clínica, preparar y ordenar la hoja de evolución, exámenes complementarios, etc.
- Tomar signos vitales y anotar en la hoja de enfermería, antes del ingreso del paciente al consultorio.
- Hacer ingresar al paciente y entregar la carpeta familiar al Médico y estar atenta para colaborar con el, ordenar el consultorio después de cada paciente atendido.
- Completar el llenado de las recetas y formularios de exámenes complementarios en la parte correspondiente a datos generales e indicar a los pacientes el recojo de sus medicamentos en farmacia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## VII.-REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Título o certificado de Auxiliar de enfermería otorgado por un Instituto acreditado por el Ministerio de Salud.

Carnets de inscripción en el Ministerio de Salud y Asociación Nacional de Auxiliares de Enfermería (ANAE).

Certificado de compatibilidad funcionaria otorgado por la institución pertinente.

Optar al cargo de acuerdo al Reglamento Específico del Sistema de Administración del Personal.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TEL.F. 2-333804. E-mail  
planicns@celbo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Recoger el reporte de los resultados de los exámenes de Laboratorio, Rayos "X" y otros exámenes complementarios.
- Realizar sus labores con prontitud, eficiencia y esmero, cumpliendo las instrucciones del médico tratante.
- Recoger la historia clínica del consultorio de Medicina Familiar, anotar la matrícula del paciente especialidad, nombre de la auxiliar de enfermería y su firma.
- *Devolver al lugar de origen la Historia Clínica una vez concluida la consulta.*
- Admitir al paciente por orden de llegada y tomar sus signos vitales, acomodar en posición adecuada para el examen médico.
- Manejar las historias clínicas en forma ordenada y con absoluta reserva por tratarse de un documento legal.
- Mantener la historia clínica actualizada, fijando oportuna y cronológicamente los resultados de exámenes complementarios.
- No emitir comentario alguno sobre el diagnóstico y tratamiento del paciente con otros funcionarios, familiares o personas ajenas a los Servicios Médicos, de incurrir en esta falta, será pasible a sanciones establecidas en el reglamento interno de personal de la Institución.
- Cuidar la buena presentación y aseo de la unidad donde trabaja, al igual que el uso correcto de su uniforme.
- Mantener el orden de los pacientes según llegada y cita previa, controlar el listado de empresas en mora para la respectiva atención.
- *Verificar la Vigencia de Derechos del paciente.*
- Solicitar al paciente el carnet de seguro, formulario AVC-04 y última papeleta de pago, y sellar en la carpeta familiar cada dos meses.
- Ubicar la historia clínica, preparar y ordenar la hoja de evolución, exámenes complementarios, etc.
- Tomar signos vitales y anotar en la hoja de enfermería, antes del ingreso del paciente al consultorio.
- Hacer ingresar al paciente y entregar la carpeta familiar al Médico y estar atenta para colaborar con él, ordenar el consultorio después de cada paciente atendido.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planics@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

Departamento Nacional de Planificación

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.		
SERVICIO DE ENFERMERIA	JEFE DE SERVICIO	AUXILIAR DE ENFERMERIA DE ODONTOLOGIA

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

Técnicamente la Jefe de Enfermeras de la Policlínica, Administrativamente el Odontólogo del consultorio dental.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con todo el personal que trabaja en la Policlínica.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con Servicios similares de la Seguridad Social y SEDES.

## V.- FUNCION BASICA

Colaborar al profesional Odontólogo en la atención de pacientes con calidad y calidez.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Institución.
- Presentarse puntualmente en el servicio correctamente uniformada.
- Ejecutar cargo en su turno del consultorio, pre ver control de material, instrumental y equipo a su cargo, siendo responsable de los mismos.
- Preparar oportunamente el material e instrumental.
- Entregar bajo inventario todo el instrumenta, a la conclusión del horario de trabajo.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TEL.F. 2-333804, E-mail  
planicns@cejbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.		
SERVICIO DE ENFERMERIA	JEFE DE SERVICIO	AUXILIAR DE ENFERMERIA DE CENTRAL DE EQUIPOS

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

Jefe de Enfermeras de la Policlínica.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con todo el personal que trabaja en la Policlínica.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con Servicios similares de la Seguridad Social y SEDES.

## VI.- FUNCION BASICA

Ser responsable de la preparación y esterilización del material, equipos e instrumental en óptimas condiciones de acuerdo a normas establecidas.

## V.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Institución.
- Presentarse puntualmente en el servicio correctamente uniformada.
- Hacerse cargo de Central de Equipos en el turno correspondiente, previo control del material instrumental y equipo a su cargo, siendo responsable de los mismos.
- Preparar oportunamente el material de curación, equipos e instrumental para esterilizar, colocando su medio de control de esterilización, con fecha e identificación de la persona que preparó.
- Despachar por ventanilla, el material estéril con un registro de control.

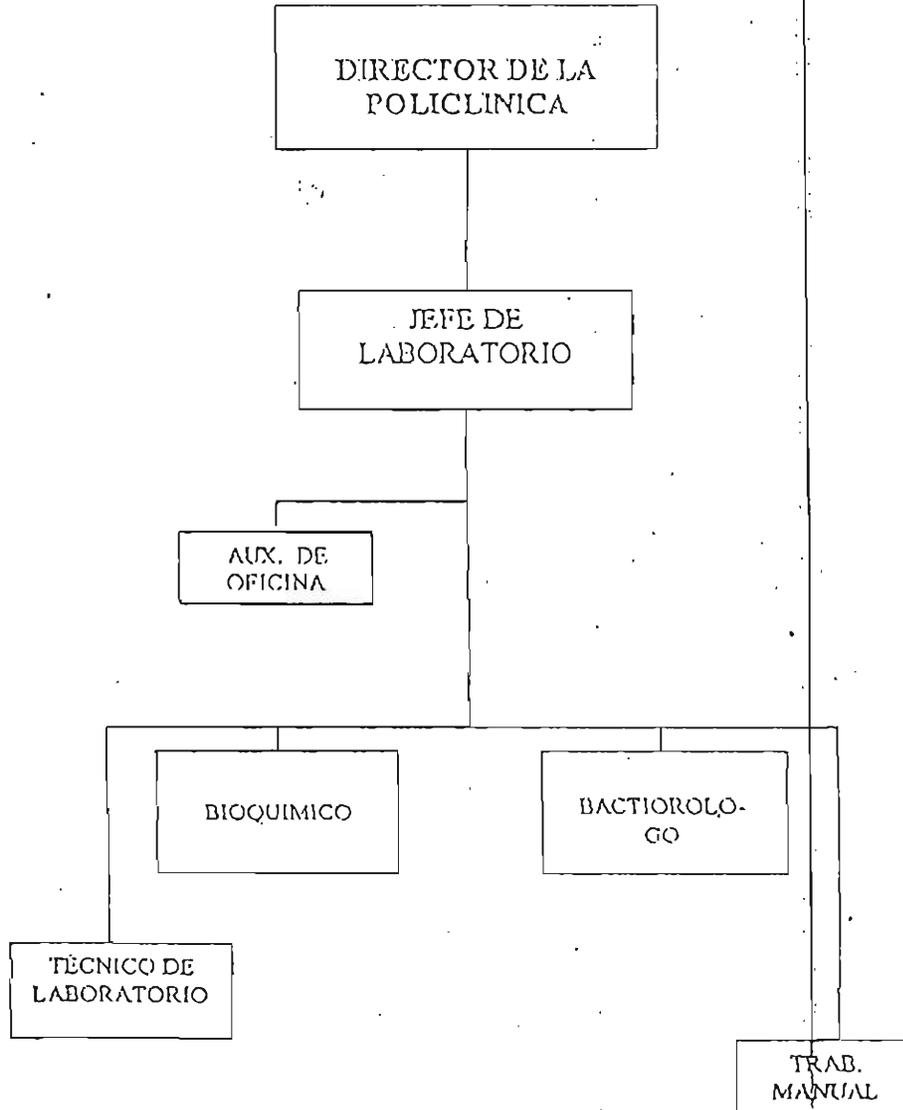


# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## ORGANIGRAMA DE LABORATORIO





# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail  
planifcns@celbo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Solicitar en forma periódica el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de Laboratorio .
- Supervisar permanentemente la existencia el nivel mínimo de existencia de reactivos y material de laboratorio.
- Programar el trabajo rotativo del personal bioquímico y técnico :
- Programar para cada día, el número de exámenes de laboratorio para una atención eficiente.
- Cumplir y hacer cumplir el horario de trabajo y el cronograma de vacaciones establecidas.
- Participar con los Médicos en las sesiones de discusión anatómo - clínica y realizar trabajos de investigación e informar periódicamente a la Jefatura Nacional de Laboratorios.
- Organizar con el Departamento de Enseñanza e Investigación cursos de actualización para el personal del Laboratorio.
- Supervisar que los resultados de los exámenes realizados lleven el sello y la firma del personal Profesional Bioquímico responsable.
- Elaborar la Programación Operativa Anual del Servicio, priorizando los requerimientos.
- Analizar los indicadores de producción y rendimiento del Servicio de Laboratorio, para evaluar la calidad de las prestaciones.
- Supervisar y evaluar las funciones del personal de laboratorio.
- Participar en el Comité Técnico Administrativo.

## FUNCIONES TÉCNICAS

- Participar y supervisar la obtención de muestras de la mucosa nasal, nasofaríngea, piel, órganos genitales, ano y recto.
- Controlar la calidad de los procedimientos de laboratorio y el cumplimiento de las normas de Bioseguridad.
- Colaborar con la interpretación de los resultados de laboratorio y la correlación de los análisis clínicos.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail  
planlens@ceibo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C. N. S.

SERVICIO DE  
LABORATORIO

JEFE DE SERVICIO

BIOQUIMICA

### I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Jefe del servicio de Laboratorio.

### II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

Técnico de Laboratorio y Ayudantes.

### III.- RELACIONES INTERNAS

Con todo el personal que trabaja en el Laboratorio.

### IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con Medicina del Trabajo, Servicio de Trabajo Social, otros laboratorios de la Seguridad Social, Alcaldía Municipal y SEDES.

### V.- FUNCION BASICA

Realizar los diferentes exámenes de Bioquímica clínica, en forma eficiente y oportuna.

### VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir el Reglamento Interno de Personal y las normas del Servicio Nacional de Laboratorio.
- Realizar los diferentes exámenes de laboratorio de acuerdo a las normas establecidas, usando correctamente los aparatos y controlar la precisión de los resultados.
- Calibrar los aparatos y estandarizar su metodología.
- Controlar el manejo de los resultados en lo referente al registro y archivo cronológico, para facilitar su evaluación y supervisión para fines estadísticos.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planens@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DELA C. N. S.

SERVICIO DE  
LABORATORIO

JEFE DE SERVICIO

BACTERIOLOGO

### I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Jefe del Servicio de Laboratorio.

### II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

### III.- RELACIONES INTERNAS

Con todo el personal que trabaja en el Laboratorio.

### IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con los Bacteriólogos de otros centros de salud de la Seguridad Social y del SEDES.

### V.- FUNCION BASICA

Realizar los diferentes exámenes de Bacteriología, ( Baciloscopia, cultivo, Antibiograma, Gram, Schel Nelson y Hemocultivos ) en forma eficiente y oportuna.

### VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal.
- Evaluar la toma de muestras bacteriológicas.
- Aislar e identificar los microorganismos.
- Preparar los reactivos y medios de cultivos.
- Limpiar el microscopio después de usar.
- Supervisar el funcionamiento del autoclave, en condiciones específicas, no delegando dicha labor a trabajadores manuales.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@cc.cibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C. N. S.

SERVICIO DE LABORATORIO	JEFE DEL SERVICIO	TECNICO BACTERIOLOGO
----------------------------	-------------------	-------------------------

### I.- SUPERIOR INMEDIATO

EL Jefe del Servicio de Laboratorio.

### II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

### III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en el Laboratorio.

### IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con Técnicos de Laboratorio y Bacteriólogos que trabajan en la Seguridad Social, Alcaldía Municipal y SEDES.

### V.- FUNCIÓN BÁSICA

Efectuar la toma de muestras de bacteriología en medios especiales.

### VI.- FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Cumplir con el reglamento interno del personal de la Institución.
- Preparar material, medios de cultivo y realizar exámenes parasitológicos.
- Preparar algunas soluciones que requiere el Laboratorio.
- Registrar la entrada de pacientes.
- Apoyar en la toma de muestras de sangre.
- Preparar envases estériles para muestras de bacteriología.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333004. E-mail  
planicns@ccibo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C. N. S.

SERVICIO DE LABORATORIO	JEFE DE SERVICIO	TÉCNICO DE LABORATORIO
----------------------------	------------------	---------------------------

### I.- SUPERIOR INMEDIATO

El jefe del Servicio de Laboratorio.

### II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

### III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en el Laboratorio.

### IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con el personal de Biotecnólogos que trabaja en la Seguridad Social y SEDES.

### V.- FUNCION BASICA

Colaborar a los Bioquímicos de planta en la calibración de aparatos y estandarización de técnicas y ser responsable de la toma de muestras.

### VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Controlar las características de las muestras recibidas, etiquetarlas, numerarlas y distribuir las ordenadamente a las secciones correspondientes.
- Preparar los sedimentos y esterilizar el material utilizado, mantener el orden de los objetos y reactivos de Laboratorio.
- Destilar agua y controlar el aparato de destilación.
- Proporcionar trato cortés a los asegurados y beneficiarios cuando realiza la obtención de muestras.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planlens@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.</b>		
<b>SERVICIO DE LABORATORIO</b>	<b>JEFE DE SERVICIO</b>	<b>AUXILIAR DE OFICINA LABORATORIO</b>

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Jefe del Servicio de laboratorio.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en el Laboratorio.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con los jefes de Servicio, personal Médico y de enfermería que trabajan en la policlínica.

## V.- FUNCIÓN BÁSICA

Realizar la programación de las solicitudes de exámenes, Transcripción, registro de los resultados de los exámenes de laboratorio y archivo de la documentación.

## VI.- FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Cumplir el reglamento interno de personal de la Institución
- Registrar en el informe diario a todos los pacientes, que acuden a este servicio de acuerdo al orden de llegada.
- Programar las solicitudes de los pacientes que acuden a este Servicio para la toma de muestras, exceptuando las solicitudes de urgencias que deben ser efectuadas en forma inmediata.
- Indicar al paciente la hora de recepción de muestras y día de retorno a su consulta.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.

SERVICIO DE LABORATORIO	JEFE DE SERVICIO	TRABAJADOR MANUAL
-------------------------	------------------	-------------------

### I.- INMEDIATO SUPERIOR

El Jefe del Servicio de Laboratorio.

### II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

### III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en el Laboratorio.

### IV.- RELACIONES EXTERNAS

No tiene.

### V.- FUNCION BASICA

Realizar la limpieza del Laboratorio en todas sus áreas.

### VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el reglamento interno de personal de la institución.
- Mantener el material de vidrio limpio, seco y en orden dentro de las áreas asignadas
- Lavar y secar el material de análisis clínico y de bacteriología.
- Realizar el aseo y limpieza de materiales y muebles de las dependencias del servicio de laboratorio.
- Quemar los desechos de material cultivados (auto clave) antes de desechar por drenaje al alcantarillado (bioseguridad).
- Separar muestras sépticas.





# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planlens@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Realizar el control de cada receta, en el libro de registros de remisiones diarias.
- Remitir mensualmente en el formulario DM-305, las recetas al Departamento de Sistemas.
- Realizar pedidos de reposición del nivel constante de materiales de escritorio.
- Dispensación de algunos ítemes de medicamentos, con la firma del personal que recoge, para posterior control.
- Elaborar los justificativos en aquellos casos de reposición que están exagerados en sus ponderaciones en relación a un consumo normal.
- Elaborar los *Indices de prescripción mensual* en los formularios DM-320 para su control al nivel local y nacional.
- Denunciar ante las autoridades superiores del servicio los defectos técnicos de fabricación de los medicamentos disponibles y estado de obsolescencia de algunos medicamentos que ingresan.
- Participar en la comisión de calificación de cuadros comparativos para la compra de medicamentos por caja chica.
- Revisión del correcto llenado de las recetas, para el envío al Departamento de informática, para su posterior revisión de los resúmenes mensuales.
- Codificación de los medicamentos y especificación en las facturas, costo y cantidades adquiridas, para la respectiva rendición de cuentas
- Estampar en la receta su sello con clave y firma en el espacio destinado para ello.
- En caso de que el paciente requiera mas de 3 recetas, exigir el sello y firma del Director.
- Invalidar toda receta que presente omisión de sello del médico o código.
- Cumplir y hacer cumplir el rol de turnos establecidos en forma rotativa.
- Realizar el control mensual y detallado de la existencia de medicamentos, mediante formularios DM-103.
- Elaborar el rol de turnos sabalinos en forma semestral y rol de vacaciones de los farmacéuticos.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planlens@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

Departamento Nacional de Planificación

MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.		
SERVICIO DE FARMACIA	REGENTE DE FARMACIA	FARMACEUTICA

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Regente de farmacia.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en la farmacia.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con los Médicos, Enfermeras, Auxiliares de Enfermería que trabajan en la policlínica, almacén de medicamentos y los usuarios en general.

## V.- FUNCION BASICA

Responsable de la dispensación de medicamentos a los pacientes que asisten a la farmacia y de los valores en medicamentos de la farmacia.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno de personal de la Institución.
- Dispensación de medicamentos en la ventanilla de Farmacia, previa verificación de la vigencia de derecho y receta correctamente llenada de acuerdo a normas.
- Ser responsables del control y verificación diario, de despachos y saldos de medicamentos de determinados ítems.
- Seleccionar, calificar y contabilizar las recetas, llevando estricto control del consumo diario de fármacos.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.</b>		
<b>SERVICIO DE FARMACIA</b>	<b>REGENTE DE FARMACIA</b>	<b>AUXILIAR DE OFICINA DE FARMACIA</b>

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Regente de Farmacia.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en la farmacia.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

No tiene.

## V.- FUNCIÓN BASICA

Ser responsable de la transcripción y archivo de la documentación en farmacia.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Institución.
- Seleccionar las recetas por el número de consultorio, para el control de vigencia de derechos.
- Realizar el recuento diario de recetas de cada uno de los farmacéuticos, registrando en su respectivas tarjetas de control y formulario DM-305.
- Transcribir las solicitudes de reposición de medicamentos.
- Transcribir los informes estadísticos del movimiento de medicamentos.
- Realizar el corte diario de medicamentos de la Farmacia, en las tarjetas de existencias ( Form. DM-113 ), de acuerdo a los códigos, existencias en físico, con las recetas respectivas.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CÁSEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C.N.S.		
SERVICIO DE FARMACIA	REGENTE DE FARMACIA	AUXILIAR DE OFICINA (KARDISTA)

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Regente de farmacia.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en la farmacia.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

No tiene.

## V.- FUNCION BASICA

Clasificar y codificar las recetas en orden correlativo de acuerdo a código de los medicamentos.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Institución.
- Seleccionar, codificar y contabilizar las recetas, llevando estricto control del consumo diario de fármacos.
- Foliar la totalidad de las recetas elaboradas, previamente sumadas y supervisadas por el Regente de Farmacia.
- Registrar las recetas en el libro de control de remisiones diarias.
- Registrar en el kardex valorado (form. DM-305) las recetas del día.
- Cooperar a la Farmacéutica en la revisión de las fichas de Kardex y tareas afines.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333004, E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo.CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DELA C.N.S.</b>		
<b>SERVICIO DE FARMACIA</b>	<b>REGENTE DE FARMACIA</b>	<b>TRABAJADOR MANUAL</b>

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Regente de Farmacia.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

Ninguno.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en la Farmacia.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Ninguna.

## V.- FUNCIÓN BASICA

Realizar la limpieza de toda el área de la Farmacia.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno del Personal de la Institución.
- Cooperar con el traslado de medicamentos.
- Realizar el fraccionamiento de tabletas o comprimidos de los envases Hospitalarios, envasados en sobres con el código correspondiente y la cantidad para su dispensación.
- Elaboración de sobres para el envasado de medicamentos.
- Realizar el fraccionamiento de algunos antisépticos, en frascos y goteros estériles con el etiquetado correspondiente para su dispensación.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail

planlens@celbo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

Departamento Nacional de Planificación

MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS C.N.S.		
POLICLINICA	SERVICIO SOCIAL	TRABAJADORA SOCIAL

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

Administrativamente el Director, técnicamente la Jefe Nacional de Trabajo Social.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con todo el personal que trabaja en la Policlínica.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con las diferentes instituciones y empresas de las que dependen los asegurados y los usuarios en general, con servicios similares de la Seguridad Social y el SEDES.

## V.- FUNCION BASICA

Cooperar a los usuarios en la solución de sus problemas de orden laboral, institucional y familiar, mediante actividades de investigación Social y educación en salud.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la institución.
- Brindar un trato cordial y humano en la orientación e información de los usuarios, asegurados y beneficiarios para la solución de sus problemas en cada caso particular
- Investigar, ejecutar, evaluar proyectos de acción, formulados de acuerdo al diagnóstico médico social de la población asegurada.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Presentar periódicamente al Director de la Policlínica y la Jefe Nacional de Trabajo Social informes de actividades, en forma cuantitativa y cualitativa de acuerdo al sistema de registro que tiene Trabajo Social en la institución.
- Coordinar e informar a nivel de empresa, para resolver problemas de baja medica prolongada.
- Diseñar, aplicar y procesar encuesta dirigidas a los usuarios, para conocer el grado de satisfacción en relación a las prestaciones de salud.
- Realizar visitas a las empresas no afiliadas a la CNS., para ofertarlas prestaciones de salud.
- Elaborar el Programa Operativo Anual de Trabajo Social de la Policlínica.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Título académico y en provisión Nacional de Licenciada en Trabajo Social.

Certificado de Inscripción al Colegio Nacional de Trabajadoras Sociales.

Conocer el Código de Seguridad Social.

Certificado de compatibilidad otorgado por la entidad competente.

Optar el cargo por concurso de méritos y examen de competencia.

Antigüedad mínima de 4 años en la Institución.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail  
planicns@cejbo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS C. N. S.		
POLICLINICA	DIRECTOR	ADMINISTRADOR

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Director de la Policlínica.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

Todo el personal administrativo y de servicio que trabaja en la Policlínica. ✓

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con todo el personal que trabaja en la Policlínica. ✓

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con los administradores de otros centros de la C.N.S. Almacenes Generales, Administración Sanitaria. ✓

## V.- FUNCION BASICA

Ser responsable directo del apoyo logístico, organización y supervisión del personal administrativo, los activos fijos y mantenimiento de la infraestructura física, para el buen funcionamiento de la Policlínica. ✓

## VI.- FUNCIONES ESPECÍFICAS ✓

- Cumplir y hacer cumplir el reglamento Interno de Personal de la Institución, disposiciones superiores y manual de funciones de la Policlínica.
- Supervisar la dotación de materiales e insumos necesarios, para que el personal médico y administrativo desempeñe sus funciones en forma eficiente.
- Solicitar la provisión de materiales e insumos requeridos a los niveles correspondientes, para que almacenes generales dote de los requerimientos necesarios al almacén de la Policlínica.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF: 2-333004. E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

- Antigüedad mínima en la Institución de 5 años.
- Disciplina y responsabilidad.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail  
planicns@ceibo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Título de Bachiller en Humanidades.
- Disciplina y responsabilidad y eficiencia.





# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804. E-mail

planics@caibo.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C. N. S.</b>		
DIRECTOR	ADMINISTRADOR	AUX. DE OFICINA (ENCARGADO DE ESTADÍSTICAS)

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

Administrativamente el Administrador de la Policlínica, técnicamente del jefe Regional de estadísticas.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en la Policlínica.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

No tiene.

## V.- FUNCIÓN BASICA

Recolección de datos estadísticos de los diferentes servicios de la Policlínica en el formulario 202.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Institución.
- Realizar la tabulación de la información obtenida de los diferentes servicios. De la Policlínica.
- Elaborar informes mensuales actualizados, consolidados del sistema nacional de información en salud (SNIS), vacunas y Enfermedades Prevalentes.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planiens@ceiba.entelnet.bo. CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

Departamento Nacional de Planificación

<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LAS POLICLINICAS DE LA C. N. S.</b>		
<b>DIRECTOR</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>AUX. DE OFICINA ENCARGADO DE RECAUDACIONES</b>

## I.- SUPERIOR INMEDIATO

El Administrador de la Policlínica.

## II.- SUBORDINADOS DIRECTOS

No tiene.

## III.- RELACIONES INTERNAS

Con el personal que trabaja en la Policlínica.

## IV.- RELACIONES EXTERNAS

Con el Dpto. de Tesorería y las empresas afiliadas a la CNS. -  
Dpto. de Categorías y Sec. Recaudación

## V.- FUNCION BASICA

Realizar notificaciones y cobro por atención a pacientes de empresas con aportes en mora, por riesgos extraordinarios, por DS. 20989, Seguro Universal Materno Infantil, Seguro de Vejez y atención a particulares.

## VI.- FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Institución.
- Conocer y cumplir con el Manual de Funciones de la Policlínica.
- Depositar en Tesorería, en el formulario correspondiente, el dinero cobrado.
- Mantener en orden el libro de depósitos y la documentación correspondiente.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Título de bachiller y conocimiento básico de contabilidad.

Responsabilidad, disciplina, eficiencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

0

- Registrar a todo paciente que ingresa por el servicio de emergencias, en caso de no ser pacientes del centro, se elaborará una hoja eventual.
- Realizar el sellado de recetas transferencias y otros, previa presentación de los documentos como ser AVC-04, 05,06.y 08, papeleta de ultimo pago y cédula de identidad.
- Orientar al asegurado y su grupo familiar sobre el N° de consultorio y médico familiar asignado.
- Realizar la depuración anual de historias clínicas de las personas fallecidas, bajas por retiro e hijos mayores de 19 años.
- Mantener al día el archivo de historias clínicas con baja, los días sábados realizaran las estadísticas y la preparación de material, archivo de papelería, altas y bajas.
- Controlar el listado de empresa en mora, atención por Decretos Supremo (D.S. 20989, ampliación de prestaciones Médicas para los hijos hasta los 25 años), seguro básico y seguro voluntario.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Bachiller en humanidades.

Buenas relaciones Humanas.

Responsabilidad y disciplina.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLIVIA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail  
planicns@celbo.entelnet.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

Solicitar oportunamente al almacén de la Policlínica, el material para lavado.

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Haber aprobado el nivel primario de instrucción.

Conocimiento básico de costura, lavado y planchado.

Demostrar disciplina, eficiencia y responsabilidad.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-BOLMA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333804, E-mail

planicns@ceibo.entelnet.bo, CABLES Y-TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Haber aprobado el nivel primario de instrucción.

Disciplina, responsabilidad y eficiencia.



# CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL LA PAZ-DOLVA - APARTADO 9527 DEPTO. PLANIFICACION TELF. 2-333004, E-mail

planens@calbo.ente.net.bo, CABLES Y TELEG. "CASEGURAL"

*Departamento Nacional de Planificación*

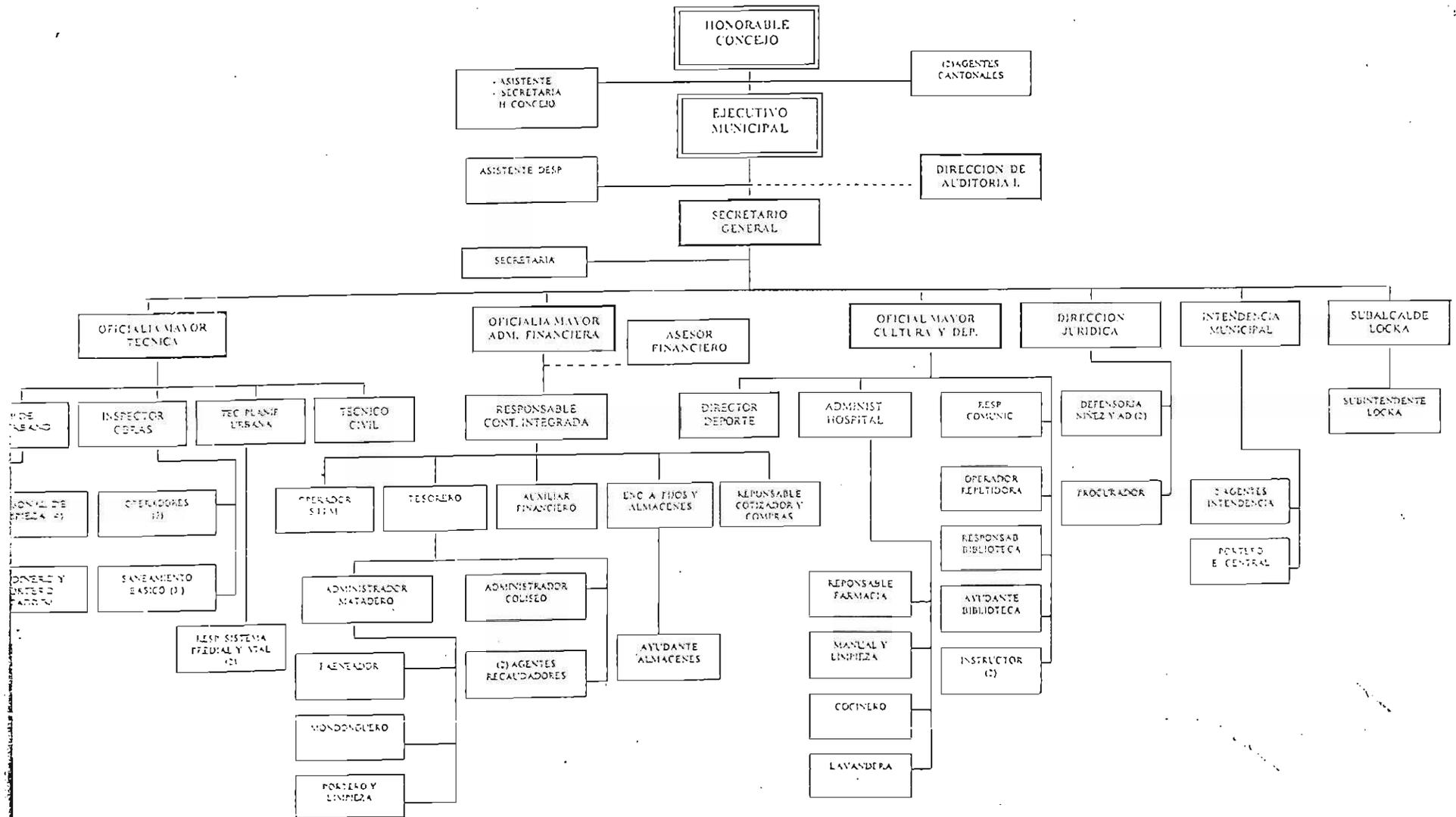
## VII.- REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

Haber aprobado el nivel primario de instrucción.

Licencia de conducir profesional, categoría " C ".

Disciplina y responsabilidad.

# ORGANIGRAMA GOBIERNO MUNICIPAL



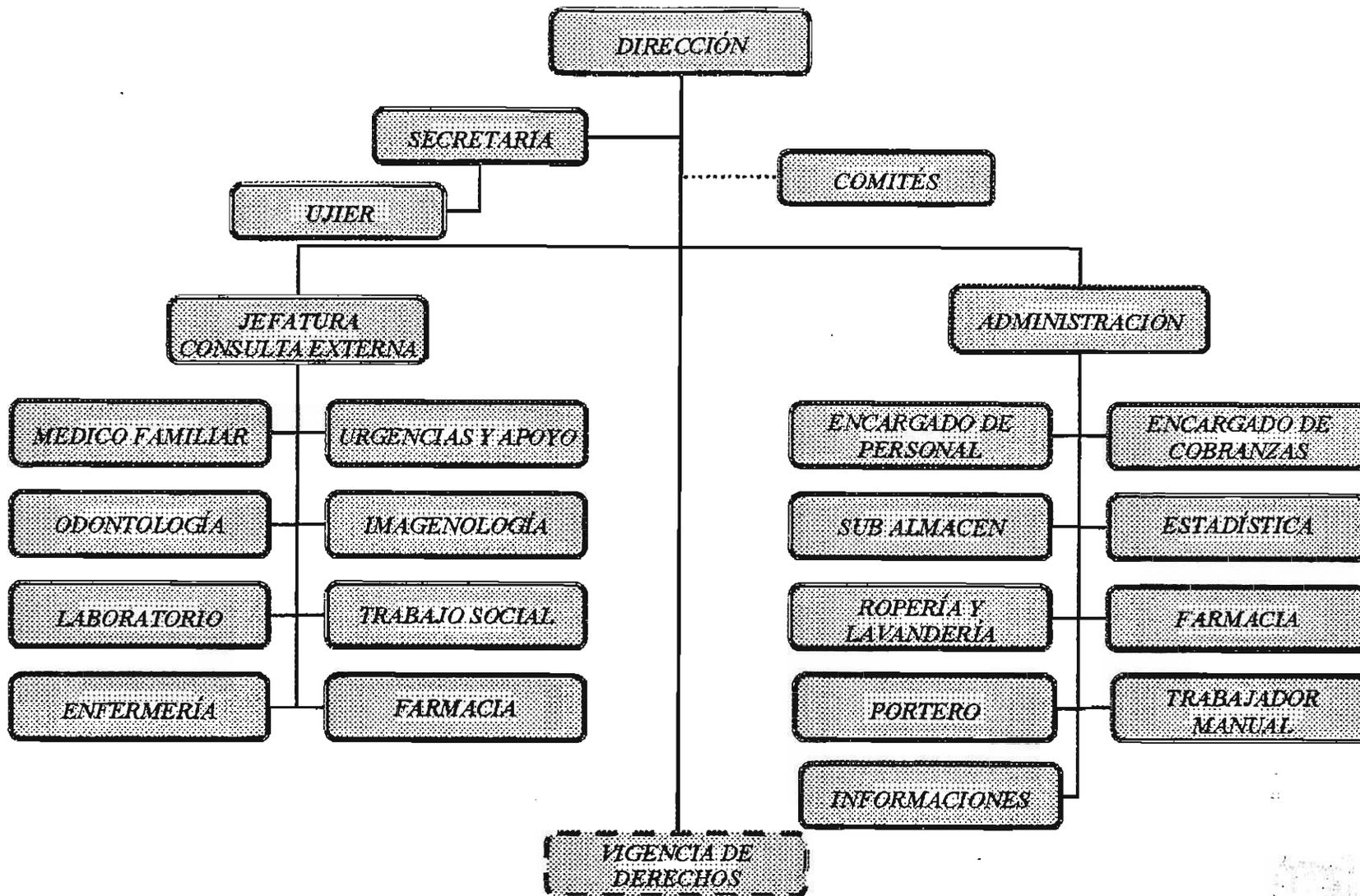


# CAJA NACIONAL DE SALUD

## POLICLINICO PILOTO MIRAFLORES

<b>POBLACIÓN ASGURADA</b>	<b>70.449,00</b>
<b>DETALLAR No. DE SERVICIOS DEL CENTRO DE SALUD</b>	<b>1 MEDICINA FAMILIAR</b>
	<b>2 URGENCIAS</b>
	<b>5 ODONTOLOGIA</b>
	<b>3 FARMACIA</b>
	<b>4 LABORATORIO</b>
	<b>6 IMAGENOLÓGIA</b>
	<b>7 TRABAJO SOCIAL</b>
<b>8 ENFERMERÍA</b>	
<b>PROMEDIO DE PACIENTES/DÍA</b>	<b>22,3</b>

# ORGANIGRAMA POLICLINICO MIRAFLORES



CAJA NACIONAL DE SALUD  
DPTO. DE AFILIACION

Form. AVC - 18

## AVISO DE CAMBIO DE DOMICILIO

(1) Apellido Paterno	(2) Apellido Materno	(3) Nombre del Asegurado	(4) N° del Asegurado	
(5) DOMICILIO ACTUAL:	Z O N A	C A L L E	N°	LOCALIDAD
(6) CLINICA ACTUAL:				<input type="text"/>
(7) DOMICILIO NUEVO:	Z O N A	C A L L E	N°	LOCALIDAD
(8) CLINICA NUEVA:				<input type="text"/>
(9) Lugar y Fecha del Aviso		(10) Nombre y Firma del Calif.		

CAJA NACIONAL DE SALUD  
DPTO. DE AFILIACION

(1) INSTITUCION DE SALUD	(2) CAJA NACIONAL DE SALUD
MODALIDAD DE AFILIACION	DPTO. DE AFILIACION
Clín. Ant.	Clín. Actual

**AVISO DE CAMBIO DE ADSCRIPCION A POLICLINICA**

(3) Apellido Paterno	(4) Apellido Materno	(5) Nombre del Asegurado	(6) N° del Asegurado

(7) DOMICILIO ACTUAL:	CALLE	ZONA	N°	LOCALIDAD

(8) **GRUPO FAMILIAR**  
(Sólo cuando el cambio sea para parte de núcleo familiar)

NOMBRE Y APELLIDOS	CODIF.	Parentesco	NOMBRE Y APELLIDOS	CODIF.	Parentesco

(9) Firma del Asegurado                      (10) Lugar y Fecha                      (11) Firma del Empleado





Nº de Asegurado

Código de Beneficiario

# TRANSFERENCIA

.....  
MEDICO SOLICITANTE

.....  
NOMBRE Y APELLIDOS DEL PACIENTE

.....  
CENTRO MEDICO C.N.S.

.....  
EDAD

.....  
SEXO

FECHA DE TRANSFERENCIA:

.....

PACIENTE TRANSFERIDO A:

.....

DIAGNOSTICO DE TRANSFERENCIA:

.....

.....

LABORATORIO EFECTUADO:

.....

.....

TRATAMIENTO REALIZADO:

.....

.....

RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

*Edici. Ofici C.N.S. Ingavi 1066*

.....  
FIRMA MEDICO Y MATRICULA DEL MPSSP

# SOLICITUD DE EXAMENES COMPLEMENTARIOS

Nº de Asegurado

Código Beneficiario

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Edad	Sexo
POL. MIRAFLORES				
Consorcio 88 Servicio		Centro Asistencial		Clave Médico Solicitante
CONSULTORIO No. 15				
Sala	Cama	Fecha Solicitud	Urgente Si: .....	No: .....

Diagnóstico Presuntivo

Muestra a Examinar

- 1) Examen Solicitado
- 2) Datos de Orientación Diagnóstica
- 3) Obtención de la Muestra
- 4) Tratamientos Efectuados
- 5) Firma y Aclaración Médico Solicitante

---

---

---

---

---

---

---

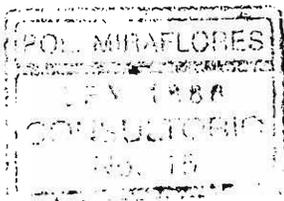
---

---

---

FOLIO \_\_\_\_\_

# RECETA MEDICA



Clave Farmacéutico

--	--	--

F E C H A

--	--

Nº ASEGURADO

--	--

Clave Unidad  
Sanitaria

Clave  
Farmacia

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre

*Rp.*

Nº CODIGO VADEMECUM

CANTIDAD \_\_\_\_\_

--	--

Firma Médico

Clave de Médico

Modo de usarse: \_\_\_\_\_

Próxima Consulta \_\_\_\_\_

INFORME DIARIO DE CONSULTA EXTERNA

NUMERO DE SERIE

FIRMA MEDICO

ADMINISTRACION

SERVICIO DE

DIA

MES

AÑO

MEDICO DR. \_\_\_\_\_

CLAVE \_\_\_\_\_

TITULAR

SUPLENTE

HORAS CONSULTA MEDICA: \_\_\_\_\_

ENFERMERA: \_\_\_\_\_

Nº de Orden	NUMERO DE ASEGURADO MATRICULA	ZONA BARRIO O ADSCRIPCION	EDAD Y SEXO		CONSULTAS		TIPO DE ASEG.				Nº PRESCRIPCIONES MENORES DE 5 AÑOS	TRANSFERENCIAS	PAP.	PLANIE. FAMILIAR	LABORATORIO	RX	LACTANCIA MATERNA	CONTROL PRE NATAL	SIDA ETS	CRES. Y DESARROLLO	IRA	EDA	PAI	TBC	DIAGNOSTICO	CODIGO		
			H	M	P	S	A	B	A	B																		
			4	5	6	7	8	9	10	11																		
1	2	3																										
1																												
2																												
3																												
4																												
5																												
6																												
7																												
8																												
9																												
10																												
11																												
12																												
13																												
14																												
15																												
16																												
17																												
18																												
19																												
20																												
21																												
22																												
23																												
24																												

H = HOMBRE

M = MUJER

P = Primeras Consultas

S = Consultas Subsiguientes

A = Asegurado

B = Beneficiario

# LABORATORIO CLINICO

Nº de Asegurado

Código Beneficiario

Médico Solicitante

Unidad Sanitaria

Nombre y Apellidos

Consultorio ó Servicio

Sala

Cama

Fecha de Solicitud

Glóbulos Rojos ..... $\mu$ L	Glóbulos Blancos ..... $\mu$ L		Plaquetas ..... $\mu$ L
Hematocrito ..... %	Fórmula diferencial	%	T. de Protrombina ..... seg.
Hemoglobina ..... g/dL	Mielocitos		C. de Protrombina: ..... %
Reticulocitos ..... %	Metamielocitos		INR
Eritrosedimentación ..... 1ra Hr	Cayados		T. de Sangrado ..... min.
Grupo sanguíneo ..... O ..... A ..... B	Segmentados		T. de Coagulación ..... min.
Factor: Rh + Rh -	Eosinófilos		Retracción de coágulo
Otros:	Basófilos		Células L.E.
	Linfocitos		Otros:
	Monocitos		
	TOTAL		

Edit. Offset C.N.S. Ingavi 1066

Comentarios Serie Roja: .....

Comentarios Serie Blanca: .....

Antecedentes Clínicos: .....

Responsable del Análisis

Fecha de Examen

Hora

## HEMATOLOGIA

Form. DM 135

# LABORATORIO CLINICO

Nº de Asegurado

Código Beneficiario

Edad

Clave Médico Solicitante

Unidad Sanitaria

Nombre y Apellidos

Consultorio ó Servicio

Sala

Cama

Fecha de Solicitud

Hora

Consultorio ó Servicio	Sala	Cama	Fecha de Solicitud	Hora
Cantidad ..... ml	Densidad .....	EXAMEN MICROSCOPICO (por campo)		
Color .....	pH .....	Cel. Epitales .....	Cilindros:	
Olor .....	Proteinas .....mg/dl	Leucocitos .....	Hialinos .....	
Aspecto .....	Glucosa .....mg/dl	Glóbulos rojos .....	Granulosos .....	
Espuma .....	Cetonas .....mg/dl	Bacterias .....	Hemáticos .....	
Otros .....	Bilirrubina .....mg/dl	Cel. Renales .....	Pigmentarios .....	
.....	Sangre (Hb) .....mg/dl	Cuerpos Grasos .....	Céreos .....	
.....	Urobilinógeno .....UE/dl	Piocitos .....	Otros .....	
.....	Nitritos .....mg/dl	Cristales .....	.....	

Otros Análisis y Observaciones: .....

Edit. Offset C.N.S. Ingavi 1066

Responsable del Análisis

Fecha del Examen

Hora

## EXAMEN DE ORINA

Form. DM 133



*Dra. Martha E. Castro Carrasco*  
DIRECTORA  
Pól. Miraflores - CNS

**COPIA LEGALIZADA**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL PERSONAL DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Art. 1. DEFINICIÓN.

*El Reglamento Interno de Personal es un instrumento complementario del Sistema de Administración de Personal (S.A.P). El Reglamento Interno de Personal para la Caja Nacional de Salud incorpora principios como: el reconocimiento al mérito, capacidad e idoneidad funcionaria, igualdad de oportunidades, reconocimiento de la eficacia, competencia, eficiencia y disciplina en el desempeño de las funciones institucionales para la contribución a la obtención de resultados en la gestión, derecho a la capacitación y perfeccionamiento, y otras expresadas en los demás sistemas administrativos que conforman la Ley 1178 (SAFCO).*

Art. 2.- OBJETIVO.

*Establece, norma, regula y sistematiza las relaciones de trabajo entre la Institución y sus Trabajadores (as), para garantizar el desarrollo de la Carrera Administrativa, Técnica y Profesional de sus Trabajadores (as).*

Art. 3.- MARCO JURÍDICO.

*El marco jurídico del presente Reglamento Interno está constituido por:*  
*Ley General del Trabajo de 8 de Diciembre de 1942, el Reglamento de la Ley General del Trabajo y sus Disposiciones Complementarias.*  
*Ley N 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de Julio de 1990.*  
*Decreto Supremo N° 26115 de 16 de Marzo 2001 que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.*  
*D.S. 21364 del 20 de Agosto de 1986 Reglamento de la Ley Financial.*  
*D.S. 9357 de 20 de Agosto de 1970 (Jornada Laboral del Médico empleado).*  
*D.S. Complementario, N° 27450 de 14 de Abril de 2004 (nueva escala de viáticos).*  
*Resolución de INASES N° 026 de 11 de Junio de 1996 (la afiliación es obligación del Trabajador).*

Conjunto de funciones, deberes y responsabilidades susceptibles de ser ejercidos por una persona y que responde a los objetivos y operaciones específicas establecidas en el Manual de Funciones. \_\_\_\_\_

Los puestos están asignados en ítemes que figuran en la Planilla Presupuestaria, donde se inserta la estructura organizativa de la Institución, y tendrán vigencia en tanto se cumplan los objetivos de la Institución, estarán reflejados en la Programación Anual de Operaciones, que determina su creación, modificación o supresión previa aprobación del Ministerio de Hacienda. \_\_\_\_\_

Sueldo o Salario: \_\_\_\_\_

Es la remuneración total o pago en dinero mensual que se otorga al Trabajador(a) por el desempeño de sus actividades, y comprende el haber básico y otros pagos reconocidos por Ley, como ser antigüedad, escalafón, categoría profesional, en base a la escala salarial y la planilla presupuestaria aprobadas para la Caja Nacional de Salud. Esta remuneración será fijada en función al Valor del Puesto de acuerdo a lo establecido en el RESAP. \_\_\_\_\_

## CAPÍTULO II. DE LOS CARGOS. DESCRIPCIÓN Y CLASIFICACIÓN. \_\_\_\_\_

Art. 6.- CLASIFICADOR DE CARGOS. \_\_\_\_\_

El Departamento Nacional de Recursos Humanos, elaborará y actualizará el "Manual de Descripción y Clasificación de Cargos", que formará parte del presente Reglamento, con una descripción del perfil del cargo, de las labores, responsabilidades y los requisitos para el desempeño de cada cargo y será complementado con un cuadro en el que se clasifiquen los diferentes cargos, niveles, ítemes, categorías y remuneraciones que deben percibir los Trabajadores(as). \_\_\_\_\_

Art. 7.- DEFINICIÓN DE CLASIFICADOR DE CARGOS. \_\_\_\_\_

El Clasificador de Cargos es el instrumento del proceso de Valoración de Cargos del Subsistema de Dotación de Personal del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal y es la base para la implementación de los procesos de este Subsistema. \_\_\_\_\_

Art. 8.- DE LOS TRABAJADORES (AS). \_\_\_\_\_

exámenes médicos, aptitud civil, y moral otorgados por la PTJ y otros que sean pertinentes. \_\_\_\_\_

e. Realizar solicitud en forma escrita. \_\_\_\_\_

f. Demostrar competencia e idoneidad profesional o de trabajo mediante títulos, certificados o diplomas, y ser sometido a evaluaciones de acuerdo a lo establecido en el RESAP. \_\_\_\_\_

g. Haber cumplido satisfactoriamente el periodo de prueba. \_\_\_\_\_

h. Cumplir los requisitos relacionados a entrevistas personales. \_\_\_\_\_

i. No tener juicios o sanciones pendientes en materia civil, penal y administrativa. \_\_\_\_\_

j. Presentar Certificación de Antecedentes Personales. \_\_\_\_\_

k. Tener residencia permanente en la localidad donde se encuentra la unidad que requiere sus funciones. \_\_\_\_\_

l. No interponer ningún tipo de recomendaciones para salvar o reforzar las normas de reclutamiento y selección vigentes en la Institución. \_\_\_\_\_

m. Adaptarse al Perfil del Cargo, de acuerdo al Manual de Descripción y Clasificador de Cargos. \_\_\_\_\_

n. Renunciar o expresar en forma escrita la voluntad de renunciar, a algún cargo remunerado que se encuentre desempeñando a la fecha del nombramiento (Incompatibilidad de carga horaria). \_\_\_\_\_

o. Renunciar o expresar en forma escrita la voluntad de renunciar, a algún cargo remunerado que se encuentre desempeñando en el mismo horario de trabajo de la Institución (Incompatibilidad horaria). \_\_\_\_\_

p. Los Trabajadores (as) que tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán prestar servicios en una misma repartición o centro de trabajo. \_\_\_\_\_

q. Cumplido con los incisos anteriores, se procederá a la elaboración del Movimiento de Personal, con la firma de las Autoridades Ejecutivas y de la Unidad de Asesoría Jurídica. \_\_\_\_\_

r. De acuerdo a Normas y Leyes vigentes, el Departamento de Recursos Humanos

Todas las suplencias serán cubiertas en primera instancia con personal propio de la Institución observando los criterios de incompatibilidad, o en su defecto con personal ajeno, previamente justificado. \_\_\_\_\_

**Art. 17.- DEL INTERINATO.** \_\_\_\_\_

Es el ejercicio de un puesto mientras este sea cubierto por un titular. \_\_\_\_\_

Puede ser: \_\_\_\_\_

a) Por suplencia en vacaciones, comisión o licencia especial de un Trabajador(a) de cargo superior y por un lapso mayor a 15 días. En cuyo caso la remuneración será el 50% de la diferencia de haberes básicos. \_\_\_\_\_

b) Por designación escrita en caso de acefalia, remoción, renuncia, jubilación, muerte, o creación de cargo. \_\_\_\_\_

El salario del Trabajador(a) que se encuentre desempeñando funciones de interinato en un puesto acéfalo de mayor jerarquía, se calculará en base al haber básico de este último (100%), si dicha función es desempeñada por un período mayor a 15 días hábiles continuos de acuerdo al Art. 21 de la RESAP (D. S. N° 26115.). \_\_\_\_\_

**Art. 18.- DEL PERIODO DE LAS SUPLENCIAS.** \_\_\_\_\_

La suplencia no podrá durar periodos superiores a los tres meses, excepto en casos de becas de estudios dentro el marco establecido por el Reglamento pertinente, pasado este lapso, la Institución deberá proveer el Trabajador(a) titular, sujetándose a las normas establecidas para el efecto. \_\_\_\_\_

**CAPÍTULO IV: DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES (AS).** \_\_\_\_\_

**Art. 19.- DE LOS DERECHOS.** \_\_\_\_\_

Los Trabajadores (as) de la CNS de acuerdo a La Ley General de Trabajo y al Reglamento Específico de Administración de Personal tienen los siguientes derechos:

a) Continuidad en el puesto de trabajo salvo que medie una causa legal para el cese de la relación laboral o evaluaciones del desempeño insatisfactorias. \_\_\_\_\_

b) A elaborar el Programa Operativo Anual Individual (POAI) de manera conjunta con el superior directo al inicio de cada gestión y, después, de ser evaluado en función de los resultados del POAI. \_\_\_\_\_

.reponerse en acuerdo con el Jefe Inmediato Superior. \_\_\_\_\_

t) Beneficios de la madre en elapa de amamantamiento: como el horario de lactancia, derecho a la guardería o en su defecto, derecho a llevar al bebe al trabajo y contar con apoyo de la Institución para amamantar exclusivamente por 6 meses. \_\_\_\_\_

u) Derecho a la estabilidad laboral de la mujer embarazada y madre. (Ley General del Trabajo artículo 61 y artículos 1 y 2 de la Ley 975 de 2 de Marzo de 1988). \_\_\_\_\_

v) Derecho a su tecnificación y /o capacitación mediante cursos de entrenamiento y a percepción de becas. \_\_\_\_\_

w) Derecho a tener un ejemplar del Reglamento Interno de Personal. \_\_\_\_\_

x) Los Trabajadores Médicos tienen derecho a regirse por el Estatuto y Reglamento del Colegio Médico de Bolivia. \_\_\_\_\_

y) Los Trabajadores con discapacidad están protegidos por los artículos pertinentes del D. S. N° 27477 de 6 de mayo de 2004. \_\_\_\_\_

Art. 20.- DE LA REMUNERACIÓN. \_\_\_\_\_

La remuneración que perciba todo Trabajador(a), permanente o eventual, dependiente de la Caja Nacional de Salud, estará de acuerdo a la escala salarial establecida, y sujeta a las modificaciones propuestas por autoridades superiores y aprobadas por el Ministerio de Hacienda, incluyendo los descuentos de Ley. \_\_\_\_\_

Los pagos establecidos y reconocidos por Ley, aprobados por la Caja Nacional de Salud en función de los méritos obtenidos por los Trabajadores (as) de la Institución, son irrenunciables, y deberán respetarse en todos los niveles de la Planilla Presupuestaria y Clasificador de Cargos. \_\_\_\_\_

Art. 21.- DEL PAGO DE LA REMUNERACIÓN. \_\_\_\_\_

El pago de la remuneración, se realizará en la misma unidad donde el Trabajador(a) cumple su trabajo, en las fechas convenidas, y con todas las facilidades por parte de la Institución, con el objeto de evitar el abandono temporal del puesto de trabajo. \_\_\_\_\_

Art. 22.- DEL PAGO EN SITUACIONES ESPECIALES. \_\_\_\_\_

Los Trabajadores (as) declarados en Comisión con Goce de Haberes, Ej.: Trabajadores (as) becados, Trabajadores en función gremial y otros, percibirán sus remuneraciones

**Art. 27.- DEL AÑO BASE DEL TRABAJO.**-----

*El año base de trabajo es el total de días trabajados por año, (260 días) e incluye las vacaciones anuales, períodos prenatales y postnatales, y el tiempo de declaratoria en comisión por beca de estudios y/ o dirigencia sindical.*-----

**Art. 28.- DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.**-----

*Los resultados favorables o adversos de la evaluación, generaran los efectos consiguientes para el personal evaluado y serán determinantes para que se efectivice la ratificación, la promoción o el cambio solicitado ó la remoción, según corresponda.*-----

**Art. 29.- DE LAS TRANSFERENCIAS Y LAS PERMUTAS.**-----

*La Institución podrá disponer transferencias del personal sin modificar grados, ni categorías; siempre que existan las vacancias correspondientes a partir del primer día del mes siguiente a la aprobación correspondiente en los siguientes casos:*-----

a) *Razones de mejor servicio.*-----

b) *Solicitud justificada del propio Trabajador(a), en cuyo caso se determinará la transferencia siempre que exista vacancia o cuando haya posibilidad de permuta, previo consentimiento de los jefes respectivos.*-----

c) *Con la autorización del Jefe Nacional del Departamento de Recursos Humanos, los Trabajadores (as) del mismo nivel y funciones, podrán permutar puestos de trabajo en otras Unidades y Regionales, sin que este cambio altere la funcionalidad de la Institución, y no esté obligada a cubrir los costos que demanden dichas permutas.*-----

**Art. 30.- DE LAS ROTACIONES.**-----

*Se dispondrá la rotación de los Trabajadores (as) periódicamente en unidades donde, por sus características, sean pertinentes estos movimientos.*-----

**Art. 31.- DE LOS FERIADOS.**-----

*En la Caja Nacional de Salud; exceptuando los centros médicos de emergencias donde se elaboran roles de turnos para no interrumpir la atención a los asegurados y beneficiarios; se reconocen como feriados con cierre de oficinas:*-----

*Domingos.*-----

*Feridos reconocidos por Ley.*-----

como excepción el pago dentro de la relación laboral activa, previa presentación de la Declaratoria en Comisión de acuerdo a normas legales vigentes.-----

**Art. 36.- DE LA ACUMULACIÓN DE LAS VACACIONES.**-----

Las vacaciones anuales no podrán ser acumuladas, ni postergadas, salvo en casos extraordinarios y previa justificación técnica del Jefe Inmediato Superior, quien con ésta constancia, adjuntando pruebas, solicitará ante la Dirección Ejecutiva de la CNS, la postergación de la vacación de aquel Trabajador(a) cuyo trabajo no puede ser interrumpido. El Director Ejecutivo, una vez que valore las justificaciones técnicas y las pruebas, autorizará la postergación de la vacación, máximo por el lapso de 6 meses, a cuyo término, el Jefe Inmediato Superior deberá instruir al Trabajador(a) hacer uso de su descanso laboral pospuesto, caso contrario, prescribirá este su derecho.-----

**Art. 37.- DEL CÓMPUTO DE LAS VACACIONES.**-----

Para el cómputo de vacaciones anuales, las siguientes condiciones no interrumpen la antigüedad:-----

Licencia para cumplir el Servicio Militar obligatorio.-----

Licencia por estudios de perfeccionamiento en beneficio de la Institución.-----

Ausencias ocasionadas por maternidad o enfermedad, avaladas con el correspondiente Certificado de Incapacidad Temporal, emitido por el Sistema de Seguridad Social de Corto Plazo.-----

**Art. 38.- DE LA CONDICIÓN PARA INICIO DE VACACIÓN.**-----

El Trabajador(a) deberá dejar su trabajo en orden, al día y a entera satisfacción de su Jefe Inmediato Superior antes de iniciar su vacación.-----

**Art. 39.- DE LAS LICENCIAS EXTRAORDINARIAS.**-----

En casos justificados, el Trabajador(a) de la Institución, podrá obtener licencias extraordinarias con cargo a vacación anual pendiente de uso, de acuerdo a la siguiente escala y autorización:-----

a) De un día a cinco días de licencia, el Jefe de la Unidad.-----

b) De seis a quince días el Jefe de la Unidad y Director Ejecutivo o Administrador Regional.-----

un plazo no mayor a los 5 días, acompañando el respectivo informe escrito y los descargos correspondientes.

**Art. 43.- DE LAS TRANSFERENCIAS INTERREGIONALES POR RAZONES DE SERVICIO.**

Cuando el Trabajador(a) sea cambiado de Regional por razones de servicio, la Institución le reconocerá el pago de pasajes incluyendo su familia, gastos de instalación equivalentes a viáticos por 15 días, fleles hasta un total máximo de 200 Kg. por vía aérea, y 2.500 por vía terrestre. Estas erogaciones no están sujetas a rendición de cuentas, ni serán cargadas a la cuenta personal del Trabajador(a).

**Art. 44.- DEL AGUINALDO.**

El Trabajador(a) tiene derecho al pago de aguinaldo anual, correspondiente al total de un salario mensual o duodécimas según el tiempo trabajado, cuando acredite mínimamente tres meses de trabajo en la gestión en la fecha establecida por ley, aún cuando se halle en comisión con goce de haberes.

**Art. 45.- DE LAS RENUMERACIONES EXTRAS Y OTROS.**

Las remuneraciones extraordinarias, incentivos y otros se enmarcan a disposiciones legales vigentes, en base a las cuales, las Autoridades Ejecutivas de la C.N.S., procederán a su reconocimiento.

**Art. 46.- DEL BONO DE ANTIGÜEDAD.**

Independientemente de la Escala Salarial, la Caja Nacional reconoce a sus Trabajadores (as), un Bono de Antigüedad, que será pagado de acuerdo a la siguiente escala:

AÑOS DE SERVICIO	% DEL HABER BASICO.
De: 2 a 4	5
5 a 7	11
8 a 10	18
11 a 14	26
15 a 19	34
20 a 24	42

término proporcional a la cooperación recibida previa remuneración correspondiente, debiendo la Institución suscribir el compromiso.-----

**Art. 51.- DE LA DIFUSIÓN DE LAS POSIBILIDADES DE CAPACITACIÓN.**-----

El Trabajador(a), tiene derecho a conocer las posibilidades de capacitación que propicia la Institución, o que se canalizan a través de ella, mediante convocatorias públicas y de difusión masiva en todas las reparticiones de la Institución, con el tiempo suficiente para su postulación, de tal modo que el Trabajador(a) pueda acceder a este beneficio sin perjudicar el normal desenvolvimiento de su unidad.-----

**Art. 52.-DE LOS REQUISITOS PARA ACCEDER A LA CAPACITACIÓN.**-----

Los requisitos generales que el Trabajador(a) debe cumplir para acceder a este beneficio son:-----

a) Tener antigüedad Institucional no menor a dos años continuos.-----

b) Tener documentos de formación académica o técnica debidamente legalizados.-----

c) Hoja última de evaluación favorable.-----

d) No tener cargos pendientes de cuentas o procesos administrativos, legales pendientes con la Institución.-----

e) Tener en orden documentación básica en el file personal.-----

f) Haber cumplido con las disposiciones reglamentarias para la concesión de este beneficio.-----

g) Presentación de solicitud y documentación exigida en la respectiva Administración Regional, en tiempo oportuno.-----

**Art. 53.- DE LA CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES PARA LA CAPACITACIÓN.**-----

La calificación de expedientes, la presentación, recepción, custodia de los expedientes, criterios de calificación, aplicabilidad, parámetros de valoración, determinación de escalas de calificación, difusión de la oferta de becas, contraprestación de servicios, declaratorias en comisión de viajes y todo lo referente al tema, se especifican y detallan en el Reglamento de la Concesión de Becas.-----

**Art. 54.- DEL BIENESTAR SOCIAL**-----

La Institución promoverá el bienestar individual y social de sus Trabajadores (as).

dañen la imagen de la institución. -----

c) realizar acciones contrarias a la implantación de sistema de racionalización. -----

d) utilizar bienes de la Institución para fines de movilizaciones sindicales. -----

Estas acciones serán consideradas como actos de sabotaje y daño económico a la Institución, y serán demandados por la vía penal contra los responsables siguiendo los pasos correspondientes. -----

#### Art. 59.- DE LA ACREDITACIÓN DE LOS SINDICATOS. -----

La Institución mediante sus Autoridades Ejecutivas, atenderá los planteamientos y reclamos de los organismos sindicales que estén legalmente reconocidos, es decir, que tengan Personería Jurídica y Resolución Ministerial expedida por el Ministerio de Trabajo y Microempresa, que expresamente reconozca su calidad de dirigentes locales.

Al tratarse de la dirigencia sindical nacional, deberán también contar con las mismas acreditaciones, más la Resolución Ministerial que expresamente los declare en Comisión. -----

#### Art. 60.- DE LA PROHIBICIÓN DE REUNIONES SINDICALES EN HORAS DE TRABAJO. -----

Está terminantemente prohibida todo tipo de reunión sindical o política, durante las jornadas de trabajo. La infracción al presente artículo será considerada como "Abandono de Trabajo" y será pasible a las sanciones correspondientes. -----

#### CAPITULO V. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES. -----

#### Art. 61.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES (AS). -----

Los Trabajadores (as) de la Caja Nacional de Salud, independientemente de su jerarquía, tienen las siguientes obligaciones: -----

a) Conocer y promover el Código de Seguridad Social y su Reglamentación, el Estatuto Orgánico de la Caja Nacional de Salud, el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal, el Reglamento Interno de Personal, el Manual de Normas y Funciones de su Unidad, y otras normas que regulan las actividades de la Institución. De igual manera todo Trabajador(a) de la Entidad, está en la obligación de conocer principalmente la Ley General del Trabajo, la Ley 1178 - SAFCO y todos sus

- actividades. \_\_\_\_\_
- m) Conducirse con lino, cortesía, amabilidad tanto con sus compañeros de trabajo como con sus superiores y subordinados, esperando en todos estos casos la misma reciprocidad. \_\_\_\_\_
- n) Prestar declaraciones informativas cuantas veces les sean solicitadas, de sus actividades profesionales, privadas, industriales, comerciales y otras, a fin de establecer compatibilidad con el ejercicio del cargo. \_\_\_\_\_
- o) Declarar bajo juramento, su situación patrimonial o las modificaciones ulteriores, al ingreso a la Institución y durante el tiempo del ejercicio del cargo, proporcionado los informes y documentos que al efecto le soliciten los organismos correspondientes. —
- p) Procurar su permanente superación moral, cultural, profesional y técnica en servicio de la Institución. \_\_\_\_\_
- q) Sugerir medidas, técnicas, procedimientos, modelos, estructuras, etc., que estime necesarias para el mejoramiento de la Institución y la buena atención de los asegurados y beneficiarios. \_\_\_\_\_
- r) Cuidar el correcto uso y conservación de las máquinas, equipos, mobiliario, instrumental, material e insumos y archivos que se encuentren bajo su responsabilidad. \_\_\_\_\_
- s) Posponer cualquier interés personal en servicio de la Seguridad Social en general y de la Institución en particular. \_\_\_\_\_
- t) Cumplir las disposiciones reglamentarias relativas a la Seguridad, Higiene y Normas de Bioseguridad en el trabajo. \_\_\_\_\_
- u) Entregar al Jefe Inmediato Superior y a los Responsables de Inventario, bajo registro Inventariado y Acta de Entrega y recepción todos los documentos, materiales y activos que estén bajo su responsabilidad, al momento del cese de sus funciones. —
- v) La afiliación del trabajador a la entidad gestora respectiva es un obligación, de carácter personalísimo y de su responsabilidad. \_\_\_\_\_
- Art. 62.- DE LA JORNADA DE TRABAJO. \_\_\_\_\_
- Jornada efectiva de trabajo es el tiempo durante el cual el Trabajador(a) debe

**Art. 68.- DE LA TOLERANCIA AL INGRESO.**-----

Los Trabajadores (as) de la Caja Nacional de Salud tienen una tolerancia para el ingreso de no más de 10 minutos por día, por lo tanto una vez excedido este límite, en el día, deberá solicitarse la licencia a cuenta de vacación por el tiempo de retraso. El retraso de hasta ½ hora se computa como 1 hora. Están prohibidas actividades extralaborales (charlas, leer periódicos, agasajos, festejos y otros) de acuerdo al Art. 75 inciso k) al inicio y durante la jornada laboral para profesionales y administrativos porque retrasan el cumplimiento de sus funciones. Los Directores y Administradores de Unidades de Salud, Jefes de Departamentos, Jefes de División, Jefes de Sección, y Jefes de Unidades operativas administrativas son los responsables del cumplimiento de lo mencionado, y tienen la obligación de sancionar al Trabajador(a) o Trabajadores(as) que infrinjan esta disposición. Caso contrario serán sancionados de acuerdo a reglamentación por sus inmediatos superiores. -----

**Art. 69.- DE LAS SANCIONES POR ATRASOS.**-----

Mensualmente, las oficinas de Personal, en base a las tarjetas, libros y papeletas de asistencia computarán minuciosamente los minutos de atraso que durante este período hubiese tenido el Trabajador(a). Los retrasos que excedieran los 210 minutos durante el mes serán motivo de sanciones a aplicarse en las siguiente forma:-----

De 211 a 230 minutos, descuento de 1/2 día del salario básico mensual.-----

De 231 a 260 minutos, descuento de un día del salario básico mensual.-----

De 261 a 290 minutos, descuento de dos días del salario básico mensual.-----

De 291 a 320 minutos, descuento de cuatro días del salario básico mensual.-----

De 321 a 350 minutos, la suspensión de diez días sin goce de haberes.-----

Pasado este límite, en 3 meses consecutivos, se pondrá en conocimiento de la Dirección Ejecutiva para que se considere la destitución del Trabajador(a) sin goce de beneficios sociales. El incumplimiento de este reporte dará lugar a la destitución del Trabajador(a) encargado de emitir el mismo. -----

**Art. 70.- DE LA SANCIÓN POR UN TRABAJO MAL EJECUTADO.**-----

Todo trabajo mal ejecutado e imputable al Trabajador(a), deberá volver a ser realizado

- con la Institución. \_\_\_\_\_
- b) Realizar contratos lesivos a los intereses de la Caja Nacional de Salud con personas o empresas de cualquier índole. \_\_\_\_\_
- c) Recibir pagos, regalos o dádivas de cualquier naturaleza a cambio de servicios prestados como Trabajador(a) de la Institución. \_\_\_\_\_
- d) Realizar propaganda o coacción política utilizando muebles o espacios de la Institución. \_\_\_\_\_
- e) Abandonar el trabajo sin causa justificada y previo permiso escrito por el jefe respectivo. \_\_\_\_\_
- f) Recibir visitas particulares, hacer uso del teléfono con asuntos personales sin importancia. \_\_\_\_\_
- g) Visitar otras reparticiones por asuntos personales. \_\_\_\_\_
- h) Recibir regalos de los subordinados o enviar a los superiores. \_\_\_\_\_
- i) Hacer mal uso de útiles, papelería, máquinas, equipos, materiales, teléfonos. \_\_\_\_\_
- j) Portar armas, u objetos capaces de dañar a otros. \_\_\_\_\_
- k) Mantener conversaciones innecesarias con los compañeros en perjuicio de las actividades que se deben realizar. \_\_\_\_\_
- l) Realizar asambleas o reuniones, colectas de dinero, rifas, venta de objetos, ropa, etc. \_\_\_\_\_
- m) Dar mal trato, usar lenguaje inadecuado con los asegurados, beneficiarios y compañeros de oficina. \_\_\_\_\_
- n) Acumular dos cargos, excepto los casos de suplencias temporales. \_\_\_\_\_
- o) Despachar asuntos, solicitudes, correspondencia, recetas, atención de pacientes, etc., sin respetar el orden de llegada, la edad de las personas o el estado gestacional de las mujeres. \_\_\_\_\_
- p) Realizar tareas de otros Trabajadores (as) a cambio de dádivas. \_\_\_\_\_
- q) Concurrir al trabajo en estado de embriaguez, bajo los efectos de estupefacientes; con vestimenta deportiva y no adecuada al ambiente de trabajo. \_\_\_\_\_
- r) Proporcionar información verbal, escrita o documental a personas extrañas o propias a la Institución, sin la correspondiente autorización del jefe inmediato superior. \_\_\_\_\_

Art. 78.- DE LAS CAUSALES.

Son causales para la aplicación de las sanciones enumeradas en los incisos a) y b) del Art. 77, las siguientes:

- a) Actos indisciplinarios leves.
- b) Incumplimiento del horario de trabajo.
- c) Retraso en el normal despacho de trabajo y descortesía en el ejercicio de las funciones.
- d) Utilización de material de escritorio de la Institución con fines ajenos al servicio.
- e) Cualquier falta estipulada en normas conexas, que a juicio del superior no merecieran sanción mayor.

Art. 79.- DE LA MULTA DE 3 DÍAS.

Se sancionarán con multas de tres días, las siguientes fallas.

- a) La reincidencia por más de tres veces en las fallas señaladas en los incisos a), c) y d) del artículo anterior.
- b) Incumplimiento de las órdenes superiores o de las obligaciones funcionarias.
- c) Abandono de la oficina en horas de trabajo sin la respectiva autorización escrita.
- d) Trato descortés a los superiores, siempre que la falta no mereciere sanción mayor.
- e) Embriaguez ocasional en horas de trabajo.
- f) Fallas injustificadas y frecuentes de medio día o más.
- g) Fraude en el registro de tarjetas, libros o papeletas de control de asistencia o en el otorgamiento u obtención de partes de alta ó baja.
- h) Cualquier falla especificada en normas conexas, que no estando mencionada en los anteriores incisos, mereciera esta sanción.

Art. 80.- DE LA MULTA DE 15 DÍAS.

Se aplicará la sanción prevista en el inciso d) del Art. 77 en los siguientes casos:

- a) Reincidencias en las fallas sancionadas por los artículos anteriores.
- b) Actos indisciplinarios graves que no merezcan sanción mayor.
- c) Gestión de trámites de terceros ante los servicios de la Caja Nacional de Salud.
- d) Fallamiento de palabra a la Autoridad Superior.

k) La embriaguez consuetudinaria o la práctica de cualquier otra forma de toxicomanía. \_\_\_\_\_

l) El abandono del cargo, considerándose como tal la inasistencia injustificada y continua de seis días o la discontinua de nueve días en un mes. \_\_\_\_\_

m) Las vías de hecho, las injurias o la conducta inmoral en el trabajo. \_\_\_\_\_

n) Cualquier otra falta contemplada en el artículo 16 de la Ley General del Trabajo en concordancia con su Reglamento u otra que pudiera considerarse de igual gravedad. —

Art. 82.- DE LA EXONERACIÓN POR REDUCCIÓN DE PERSONAL Y OTROS. —

La exoneración por reducción de personal, supresión de ítem, ineficiencia o incapacidad no culposa para el desempeño del cargo, no serán consideradas como sanción, dando lugar al pago de beneficios sociales. \_\_\_\_\_

Art. 83.- DE LA DOBLE SANCIÓN. \_\_\_\_\_

En ningún caso se aplicará simultáneamente dos sanciones por la misma falta; ni por dos autoridades diferentes. \_\_\_\_\_

Art. 84.- DE LA DENUNCIA Y PROCESO DE ACTOS TIPIFICADOS. \_\_\_\_\_

Los actos y hechos por comisión u omisión que además de ser sancionados por el presente Reglamento, se encuentran tipificados como delitos o culpas penadas por las leyes vigentes, deberán ser denunciados o procesados ante instancias legales correspondientes por la unidad legal. \_\_\_\_\_

Art. 85.- DE LA OBLIGACIÓN DE TODO TRABAJADOR(A) A DENUNCIAR HECHOS QUE DEN LUGAR A RESPONSABILIDADES EJECUTIVAS, PENALES, CIVILES, ADMINISTRATIVAS. \_\_\_\_\_

Todo Trabajador(a) que conozca hechos que den lugar a responsabilidades penales, civiles o administrativas, está obligado a ponerlos en conocimiento del respectivo Director del Centro, Administrador Regional, Jefe del Departamento o, en su caso, Director Ejecutivo. En caso contrario será considerado cómplice o encubridor. \_\_\_\_\_

Asimismo, cualquier director, control social, asegurado o beneficiario, podrá presentar denuncias o acusaciones ante las autoridades mencionadas en el párrafo anterior. —

Las denuncias y acusaciones podrán ser formuladas por escrito, las verbales podrán

cada año de trabajo continuo en base al promedio ganado en los últimos tres meses. Si los servicios no alcanzan a un año, se pagarán duodécimas, sin descontarse el término de prueba. \_\_\_\_\_

b) Desahucio por el tiempo de preaviso no comunicado al Trabajador(a) según lo determinado en el inciso a) del Art. 86 de este Reglamento. \_\_\_\_\_

c) Aguinaldo de Navidad, pagadero por duodécimas. \_\_\_\_\_

d) Vacaciones anuales pendientes de uso y que no hayan prescrito; después de un año y un día de trabajo ininterrumpido y de acuerdo a la escala establecida legalmente. —

Art. 89.- DE LA REBAJA DE SUELDOS. \_\_\_\_\_

Tratándose de rebaja de sueldos por remoción de cargo, los Trabajadores (as) tendrán la facultad de permanecer en el cargo o retirarse de él, recibiendo en el primer caso indemnización solo por el importe que determina la diferencia de salarios, y en el segundo, la correspondiente a sus años de servicio. La Caja anunciará la rebaja de sueldos con tres meses de anticipación. \_\_\_\_\_

En caso de no dar este preaviso, pagará también el desahucio en el monto de la diferencia de sueldo. \_\_\_\_\_

Art. 90.- DEL RETIRO VOLUNTARIO. \_\_\_\_\_

Los Trabajadores (as) que tengan más de cinco años continuos de servicio, podrán acogerse al retiro voluntario, de acuerdo al D.S. 11478 de 16 de Mayo de 1974. Los que antes de ese término deseen hacerlo, no tendrán derecho ni a desahucio ni a indemnización. \_\_\_\_\_

a) En el primer caso, tendrán derecho a Quinquenios consolidados. \_\_\_\_\_

b) En caso de retiro para acogerse al Seguro de Vejez, de Invalidez o de Riesgo Profesional, tendrán igualmente los mismos derechos que en caso de retiro voluntario después de más de cinco años de servicio. \_\_\_\_\_

c) En caso de fallecimiento del Trabajador(a), sus familiares tendrán derecho a recibir los beneficios sociales a la presentación de la correspondiente Declaración de Herederos. \_\_\_\_\_

Art. 91.- DEL CERTIFICADO DE TRABAJO. \_\_\_\_\_

Art. 95.- DE LA FIANZA.

Para fines de este Reglamento, las fianzas pueden ser reales, personales o descontables del propio sueldo del Trabajador(a). Las fianzas reales serán objeto de gravamen inscrito en el Registro de Derechos Reales; las personales se harán constar en Contrato Especial a suscribirse en la Asesoría Legal respectiva; y las sujetas a descuento del sueldo del Trabajador(a) no podrán exceder del 10% mensual del sueldo.

Las fianzas reales y personales serán canceladas a la expiración del contrato de trabajo, previos los informes competentes que acrediten no existir cargo alguno contra el Trabajador(a). Las sumas descontadas mensualmente al Trabajador(a) por igual concepto, serán devueltas íntegramente a éste una vez expirado su contrato y comprobado que sea que no tiene obligación alguna pendiente de cargo.

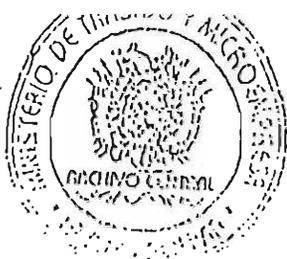
Art. 96.- DE LOS DESCUENTOS.

Fuera de los descuentos establecidos legalmente, no podrá efectuarse por planilla sobre el sueldo del Trabajador(a), ningún otro que no estuviere judicialmente ordenado o voluntariamente autorizado.

Art. 97.- DEL TRABAJADOR(A) DESTITUIDO.

No podrán ser recontratados con carácter temporal o indefinido para cargo alguno de la Entidad, los Trabajadores (as) que hubiesen sido destituidos por causa legal o en sujeción a Fallo de Proceso Interno Administrativo o por cualquiera de las siguientes causales:

- a) Abuso de confianza, malversación, defraudación, robo, hurto o sustracción de dineros, valores o bienes pertenecientes a la Institución.
- b) Ineptitud e irresponsabilidad en el trabajo, conducta inmoral, embriaguez consuetudinaria o práctica de cualquiera de otras formas de toxicomania.
- c) Otorgamiento ilegal e indebido de prestaciones correspondientes a los regímenes de Seguridad Social.
- d) Revelación infidèle de estudios, documentos o asuntos que deben tenerse en reserva.



**GOBIERNO DE BOLIVIA**  
**MINISTERIO DE TRABAJO Y MICROEMPRESAS**

RESOLUCION MINISTERIAL No. 324/04-----

La Paz, 29 de junio de 2004-----

VISTO S:-----

La solicitud presentada por la señora Lorena Indaburu Inusta, Jefe del Depto. Función Jurídica de la CAJA NACIONAL DE SALUD, con domicilio en la ciudad de La Paz; y,--

CONSIDERANDO:-----

Que de la revisión de los antecedentes y todo cuanto ver convino y se tuvo presente se infiere que el impetrante ha cumplido con lo dispuesto por el Decreto Supremo de 25 de noviembre de 1938 y el Artículo 67 de la Ley General del Trabajo, correspondiendo en consecuencia aprobar el Reglamento Interno de Trabajo de la CAJA NACIONAL DE SALUD.-----

POR TANTO:-----

El Ministro de Trabajo en uso de sus facultades conferidas por Ley.-----

RESUELVE:-----

Aprobar el Reglamento Interno de Trabajo de la CAJA NACIONAL DE SALUD, con domicilio en la ciudad de La Paz, en sus VII Capítulos y 101 Artículos-----

Regístrese, hágase saber y archívese.-----

Fdo. Dr. Luis Fernández Fagaldo, MINISTRO DE TRABAJO.-----

ES CONFORME: Fdo. Rodolfo Eróstequi Torres, VICEMINISTRO DE TRABAJO.-----

**ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

-----

La Paz, 1 de julio de 2004

Marcelino Ergueta  
JEFE DE ARCHIVO CENTRAL S.J.  
MINISTERIO DE TRABAJO Y MICROEMPRESAS

R.M. 324/04

MC/cur.