

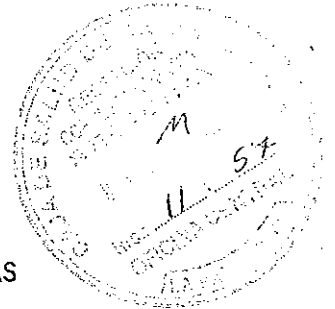
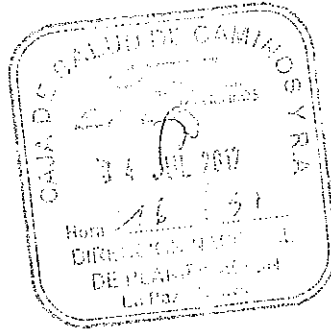
**REGLAMENTO ESPECÍFICO
DEL SISTEMA DE
PROGRAMACIÓN
ADMINISTRATIVA
RE-SOA**



2017



La Paz, 30 de junio de 2017
MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 1070/2017



Señor
Dr. Fernando Victor Salazar Patzi
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
CAJA DE SALUD DEL SERVICIO NACIONAL DE CAMINOS Y RAMAS ANEXAS
Presente

REF.: COMPATIBILIZACIÓN DEL RE-SOA

De mi consideración:

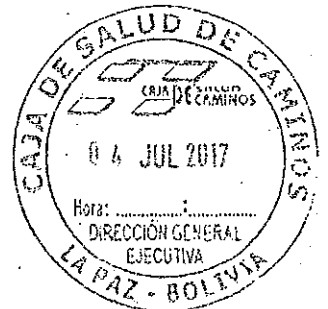
Doy respuesta a su nota D.G.E. N°196/17, mediante la cual remite su Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) solicitando su compatibilización.

Al respecto, el RE-SOA es **compatible** con las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, por tanto, corresponde a su entidad aprobar el Reglamento mediante Resolución Expresa y remitir una copia a la Dirección General de Normas de Gestión Pública para su registro y archivo.

Con este motivo, saludo a usted atentamente.

Franz Roberto Quisbert Parra
Director General de Normas de Gestión Pública
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

HR.: 6-17707-R
FRQP/Mabel Casanovas
cc: Archivo



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CAJA DE SALUD DE CAMINOS

REGLAMENTO ESPECÍFICO
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
CAJA DE SALUD DE CAMINOS

CAPÍTULO I.....	2
DISPOSICIONES GENERALES.....	2
Artículo 1.- Objeto del Reglamento.....	2
Artículo 2.- Alcances del Reglamento.....	2
Artículo 3.- Base Legal.....	2
Artículo 4.- Aprobación y vigencia del Reglamento.....	3
Artículo 5.- Revisión y actualización del reglamento.....	3
Artículo 6.- Responsable de la elaboración del Reglamento Específico e implantación.....	3
Artículo 7.- Cláusula de previsión.....	4
CAPITULO II.....	4
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	4
Artículo 8.- Objetivo del proceso de Análisis Organizacional.....	4
Artículo 9.- Marco de referencia para el Análisis Organizacional.....	4
Artículo 10.- Proceso del análisis organizacional.....	5
Artículo 11.- Análisis Coyuntural.....	6
Artículo 12.- Unidad responsable del proceso de análisis organizacional.....	7
Artículo 13.- Período de ejecución del proceso de análisis organizacional.....	7
CAPÍTULO III.....	7
PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL.....	7
Artículo 14.- Objetivo del proceso de diseño o rediseño organizacional.....	7
Artículo 15.- Proceso de diseño o rediseño organizacional.....	7
Artículo 17.- Servicio al usuario.....	15
Artículo 18.- Formalización y aprobación de manuales.....	15
Artículo 19.- Unidad responsable de diseño organizacional.....	16
Artículo 20.- Período de tiempo para la ejecución del proceso de diseño.....	16
CAPÍTULO IV.....	16
IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	16
Artículo 21.- Objetivo del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional.....	16
Artículo 22.- Plan de implantación.....	16
Artículo 23.- Requisitos para la implantación.....	17
Artículo 24.- Unidad organizacional responsable de la ejecución del proceso.....	17

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
CAJA DE SALUD DE CAMINOS

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento

El objeto del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa es establecer la normativa específica para la implantación del Sistema en la Caja de Salud de Caminos, disponiendo la realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional, los encargados de estos procesos y los períodos de su realización.

Artículo 2.- Alcances del Reglamento

El presente reglamento es de aplicación obligatoria en toda la Caja de Salud de Caminos, abarcando la totalidad de las áreas y unidades organizacionales, regionales y los programas y proyectos, dependientes de la entidad.

Artículo 3.- Base Legal

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales que establece los sistemas de Administración y Control de las Entidades Públicas.
- b) Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997.
- c) Decreto Supremo N° 23318-A de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- d) Decreto Supremo N° 26237 del 29 de junio del 2001, que modifica al Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.
- e) Resolución Suprema N° 167567 del 1 de marzo de 1973, de creación de la Caja de Salud de Caminos.
- f) Resolución Suprema N° 182970 de 27 de diciembre de 1976, que otorga personería jurídica a la Caja de Salud de Caminos.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
CAJA DE SALUD DE CAMINOS

Artículo 4.- Aprobación y vigencia del Reglamento

El Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa debe ser aprobado mediante Resolución Administrativa por Directorio de la Caja de Salud de Caminos, previa compatibilización por el Órgano Rector.

El Reglamento debe ser elaborado por la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de Calidad.

Mientras no exista una disposición contraria o modificación a las Normas Básicas, el presente Reglamento Específico tiene vigencia y su difusión se encuentra bajo responsabilidad de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de Calidad.

Artículo 5.- Revisión y actualización del reglamento

El presente Reglamento está sujeto a revisión anual por la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de Calidad.

En caso de que se considere necesario, dependiendo de la experiencia de su aplicación, de la dinámica administrativa, de las modificaciones de la Estructura Organizacional de la Caja de Salud de Caminos y de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (SOA), podrá ser ajustado.

Artículo 6.- Responsable de la elaboración del Reglamento Específico e implantación del Sistema de Organización Administrativa

En el marco de lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, es responsabilidad del Director General Ejecutivo de la Caja de Salud de Caminos la implantación de este sistema.

El Director Nacional de Administración y Finanzas en coordinación con el Director Nacional de Planificación y Gestión de Calidad, son los responsables de su ejecución y del seguimiento de la implantación.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Caja de Salud de Caminos es también responsabilidad del Jefe de Desarrollo Organizacional, el Jefe Administrativo y las Jefaturas Médicas Regionales y Administradores Regionales, así como todos los servidores públicos dependientes de la institución, en ámbito de su competencia.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
CAJA DE SALUD DE CAMINOS

Las funciones de emisión de instructivos, coordinación, evaluación, seguimiento y consolidación de la ejecución de los procesos de análisis, diseño e implantación del diseño organizacional serán realizadas por la Dirección Nacional de Administración y Finanzas.

Artículo 7.- Cláusula de previsión

En caso de advertirse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del Reglamento Específico de la entidad, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema 217055 de 20 de mayo de 1997.

**CAPÍTULO II
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

Artículo 8.- Objetivo del proceso de Análisis Organizacional

Tiene como objetivo evaluar la estructura organizacional de la Caja de Salud de Caminos, respecto al desarrollo de sus competencias y al logro de objetivos establecidos en el POA, en el marco del Plan de Desarrollo Económico y Social - PDES y del Plan Estratégico Institucional.

Artículo 9.- Marco de referencia para el Análisis Organizacional

Constituye fuentes de información documental para realizar el análisis organizacional:

- a) Plan de Desarrollo Económico y Social - PDES.
- b) Plan Estratégico Institucional.
- c) El Programa de Operaciones Anual de la gestión pasada y actual.
- d) Seguimiento y Evaluación del Programa de Operaciones Anual.
- e) Resolución Suprema N° 167567 del 1 de marzo de 1973, de creación de la Caja de Salud de Caminos.
- f) Resolución Suprema N° 182970 de 27 de diciembre de 1976, que otorga personería jurídica de la Caja de Salud de Caminos.
- g) Resolución Suprema N° 217055, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- h) Manual de Organización y Funciones.
- i) Manual de Procesos y Procedimientos.
- j) Informes de Auditoría.

Artículo 10.- Proceso del análisis organizacional

El Análisis Organizacional deberá incluir el análisis retrospectivo, el análisis prospectivo y la formalización del análisis organizacional:

I.- Análisis Retrospectivo

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

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

- a) La calidad de los bienes y/o servicios proporcionados por la Caja de Salud de Caminos, respecto a las necesidades de los destinatarios, la relación costo/beneficio.
- b) La efectividad de los procesos a medirse en relación con el grado de satisfacción alcanzado de los usuarios y su orientación a los objetivos institucionales.
- c) La consistencia de las operaciones desarrolladas por las áreas y unidades organizacionales, programas y proyectos con los procesos y procedimientos determinados en el ámbito de sus competencias y nivel jerárquico.
- d) La formalización de los canales de comunicación.
- e) La información generada en cuanto a oportunidad, claridad y confiabilidad.

El análisis retrospectivo deberá realizarse en forma conjunta con el análisis de situación del Sistema de Programación de Operaciones.

II.- Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que deberá afrontar la Caja de Salud de Caminos para lograr los objetivos que se planteen en el Programa de Operaciones Anual de la próxima gestión, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
CAJA DE SALUD DE CAMINOS

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tengan definidos y aprobados los objetivos del POA para la siguiente gestión.

El análisis prospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan de Desarrollo Económico y Social, y el Plan Estratégico Institucional.
- b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados.
- c) Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales.
- d) Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

III.- Resultado y Formalización del análisis organizacional.

Los resultados y conclusiones del análisis organizacional deberán ser formalizados en el documento del Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes, sobre, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos propuestos.
- b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura.
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- e) Rediseñar procesos.

Artículo 11.- Análisis Coyuntural

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

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
CAJA DE SALUD DE CAMINOS

de Caminos deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

Artículo 12.- Unidad responsable del proceso de análisis organizacional

La Unidad de Desarrollo Organizacional es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades de la Caja de Salud de Caminos.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la Unidad de Desarrollo Organizacional y presentado a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de Calidad, para su aprobación y posterior conocimiento del Director General Ejecutivo.

Artículo 13.- Período de ejecución del proceso de análisis organizacional

El Análisis Organizacional debe efectuarse a partir de junio de cada gestión, período que podrá ser modificado de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración del Programa de Operaciones Anual de acuerdo a requerimiento.

**CAPÍTULO III
PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

Artículo 14.- Objetivo del proceso de diseño o rediseño organizacional

Tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Caja de Salud de Caminos, con base en las recomendaciones del análisis organizacional y/o a los objetivos y atribuciones planteados en la Resolución Suprema N° 167567 del 1 de marzo de 1973, el Plan de Desarrollo Económico y Social y el Plan Estratégico Institucional.

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

Artículo 15.- Proceso de diseño o rediseño organizacional

1.- El proceso de diseño o rediseño organizacional, comprende:

- a) Identificación de los usuarios de la entidad y las necesidades de servicio.

- b) Identificación y evaluación de los productos y servicios prestados.
- c) Diseño y/o rediseño de los procesos, resultados e indicadores.
- d) Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones, especificando su ámbito de competencia.
- e) Establecimiento de los niveles jerárquicos de la institución.
- f) Clasificación de las Unidades Organizacionales.
- g) Alcance de control.
- h) Unidades desconcentradas.

II.- Identificación de los usuarios de la entidad y las necesidades de servicio:

Todas las dependencias de la Caja de Salud de Caminos: Direcciones, Jefaturas y otras Unidades Organizacionales, incluyendo programas y proyectos, deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas para la Caja de Salud de Caminos, identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcances de los mismos.

Los usuarios internos están constituidos por los funcionarios de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos corresponden a asegurados y beneficiarios a la Caja de Salud de Caminos, Cooperación Internacional, Gobiernos Autónomos Departamentales, Ministerio de Salud.

III.- Identificación y evaluación de los productos y servicios prestados.

Los productos y servicios ofertados y efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a los objetivos estratégicos y de gestión de la Caja de Salud de Caminos.

IV.- Diseño y/o rediseño de los procesos, resultados e indicadores.

Deberá procederse al diseño de los procesos necesarios para la generación de servicios y bienes, que coadyuven al logro de objetivos y satisfagan las demandas de los usuarios, según las actividades inherentes a estos procesos, su carácter secuencial, las unidades encargadas de su realización y los requerimientos de recursos, de manera que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.

El diseño o rediseño deberá considerar las siguientes modalidades:

- a) A nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.
- b) A nivel de operaciones menores, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización.

Los resultados del proceso de diseño o rediseño deberán permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes, superpuestas o duplicadas.

V.- Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia.

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los productos y servicios que ofrece la Caja de Salud de Caminos y a la identificación de los usuarios y de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la Caja de Salud de Caminos. Para este efecto, las mismas podrán ser agregadas o desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en la Resolución Suprema N° 167567 del 1 de marzo de 1973, disposición legal de creación.

La agrupación de unidades que guarden relación entre sí dará lugar a la conformación de un área organizacional, cuyo ámbito de competencia deberá estar claramente delimitado.

VI.- Establecimiento de niveles jerárquicos de la institución.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
CAJA DE SALUD DE CAMINOS

La definición de niveles jerárquicos de la Caja de Salud de Caminos, deberá sujetarse a lo establecido en el Estatuto Orgánico, reconociendo los siguientes niveles jerárquicos dentro de su estructura organizacional:

Niveles Jerárquicos	Área y/o unidad organizacional
Nivel Directivo	Directorio
Nivel Ejecutivo	Dirección General Ejecutiva
Nivel Operativo	Dirección Nacional de Asuntos Jurídicos Dirección Nacional de Salud Dirección Nacional de Administración y Finanzas Dirección Nacional de Planificación y Gestión de Calidad Administraciones Regionales Unidades Regionales

VII.- Clasificación de Unidades Organizacionales.

Las Unidades Organizacionales en la Caja de Salud de Caminos por su contribución al logro de los objetivos estratégicos y de gestión, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Sustantivas: Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Incluye a unidades sustantivas temporales: Que cumplen funciones que contribuyen al logro de objetivos en un período de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación.

- b) Administrativas: Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución y prestan servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- c) De asesoramiento: Cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

A cada unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de sus operaciones.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CAJA DE SALUD DE CAMINOS

VIII.- Alcance de Control.

Para determinar el número de unidades bajo la dependencia directa de una unidad jerárquica superior, deberá tomarse en cuenta las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, de Organización del Órgano Ejecutivo.

El nivel que corresponde a la Dirección General Ejecución de la estructura central, podrá contar con un máximo de cuatro direcciones, cuya creación deberá ser debidamente justificada, y por debajo de las jefaturas de unidad no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.

IX.- Unidades desconcentradas.

La creación y funcionamiento de unidades desconcentradas serán factibles en la medida que conlleve la mejor prestación de servicios, en términos de costo, oportunidad y calidad.

Corresponde al Directorio General Ejecutivo de la Caja de Salud de Caminos la aprobación, mediante Resolución de Directorio, de las unidades organizacionales creadas, en base a una justificación técnica y económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

X.- Unidades organizaciones para programas y proyectos.

Para la ejecución de programas y proyectos, se podrá crear unidades organizacionales, siempre que las funciones de estos programas y proyectos no puedan ser ejecutadas por otras unidades de la entidad. La vigencia de dichas unidades estará limitada al cumplimiento de sus objetivos.

La creación de programas y proyectos especiales será factible en la medida en que garanticen una mejor prestación de servicios en términos de oportunidad, costo, calidad y sobre todo contribución al logro de objetivos de gestión y estratégicos definidos en la Caja de Salud de Caminos. Asimismo, será procedente cuando respondan a iniciativas de orden coyuntural, con resultados concretos y presupuestos definidos o condicionados por la disponibilidad de recursos.

La creación de estos programas y proyectos deberá ser autorizada con Resolución Administrativa expresa del Director General Ejecutivo (MAE) de la Caja de Salud de Caminos, en base a un informe técnico que establezca los objetivos, ámbito de

competencia, organización interna, funciones específicas y los niveles de coordinación y financiamiento de estos programas y proyectos.

Artículo 16.- Comunicación y coordinación organizacional

I.- La comunicación y coordinación organizacional comprende:

- a) Definición de canales y medios de comunicación,
- b) Determinación de instancias de coordinación interna,
- c) Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional.

II.- Definición de canales y medios de comunicación.

Una vez definidas las áreas y unidades organizacionales, se establecerán los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad línea y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.
- b) Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.
- c) Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica) de la información a transmitir.
- d) Por el tipo de información a transmitir:
 - 1) Descendente: cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.

Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de instructivos u otros instrumentos que deben establecerse previamente.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CAJA DE SALUD DE CAMINOS

- 2) Ascendente: cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.

Esta información debe ser transmitida a través de informes escritos, con la debida justificación técnica.

- 3) Cruzada: se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquica menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar que tipo de información será en forma cruzada.

- e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:

- 1) Información confidencial: cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
- 2) Información rutinaria: es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

III.- Determinación de instancias de coordinación interna.

La Caja de Salud de Caminos, de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre áreas y unidades, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas: pueden ser consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.

Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias deberá estar estipulada como función específica de las unidades organizacionales que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la institución.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CAJA DE SALUD DE CAMINOS

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- a) Para la conformación de consejos, la Caja de Salud de Caminos debe limitarse a lo dispuesto en el Estatuto Orgánico vigente y el Manual de Organización y Funciones.
- b) Comités, cuya función será establecer acciones y procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos institucionales; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos comités podrán ser permanentes o temporales.
- c) Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura de la Caja de Salud de Caminos y pueden ser de carácter técnico o administrativo.
- d) La creación de una instancia de coordinación interna en la Caja de Salud de Caminos, cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca:
 - 1) Las funciones específicas que debe desempeñar,
 - 2) La unidad organizacional encargada de la instancia,
 - 3) El carácter temporal o permanente,
 - 4) La periodicidad de las sesiones,
 - 5) Documentación de la evidencia de sus decisiones.

IV. Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional (según corresponda).

La relación interinstitucional de la Caja de Salud de Caminos, en el ámbito de sus competencias y funciones, es de complementación.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CAJA DE SALUD DE CAMINOS

La complementación se expresa cuando la Caja de Salud de Caminos interactúa con otra en el tratamiento de asuntos de interés compartido.

Dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, estas relaciones deberán ser formalizadas mediante convenios específicos, Resolución de Directorio o Resolución Administrativa, estableciendo claramente las competencias específicas de las entidades involucradas.

Cuando la Resolución de Directorio o Resolución Administrativa sea considerada requisito previo a la firma de convenios, notas reversales u otros documentos contractuales, se gestionarán instrumentos jurídicos de mayor jerarquía como las Resoluciones Ministeriales, Resoluciones Supremas y Decretos Supremos, según corresponda.

Artículo 17.- Servicio al usuario

La Unidad de Desarrollo Organizacional, en coordinación con las demás unidades de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de Calidad, y las Administraciones Regionales, deberá generar mecanismos de orientación que faciliten las gestiones de los usuarios, como ser letreros que contengan en forma literal o gráfica del flujo de un trámite.

También se pueden definir canales y medios que permitan la resolución de asuntos individuales de los usuarios y de interés público para la recepción, registro, canalización y seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

Artículo 18.- Formalización y aprobación de manuales

El diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución de Directorio expresa.

- a) El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones legales que regulan la estructura, los objetivos institucionales, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de las ellas, las relaciones intra e interinstitucional.
- b) El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
CAJA DE SALUD DE CAMINOS

Artículo 19.- Unidad responsable de diseño organizacional

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de diseño o rediseño organizacional es la Unidad de Desarrollo Organizacional, en coordinación con la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de Calidad de la Caja de Salud de Caminos.

Artículo 20.- Período de tiempo para la ejecución del proceso de diseño organizacional

El proceso de diseño o rediseño organizacional se iniciará en el mes de julio de cada gestión y deberá finalizar como máximo en septiembre de la misma gestión, coincidiendo con la preparación del Programa Operativo Anual de la entidad, que requerirá de una estructura organizacional ajustada a sus necesidades y procesos para que tal estructura funcione.

**CAPÍTULO IV
IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Artículo 21.- Objetivo del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional

La implantación del diseño o rediseño organizacional tiene por objeto la aplicación de la nueva estructura organizacional en la Caja de Salud de Caminos con la finalidad de cumplir con los objetivos definidos en el Programa de Operaciones Anual aprobado.

Artículo 22.- Plan de implantación

Para la implantación de la estructura organizacional, obtenida como resultado del análisis y diseño organizacional, descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un plan de implantación que deberá ser aprobado por la Dirección General Ejecutiva de la Caja de Salud de Caminos, conteniendo:

- a) **Objetivos y estrategias de implantación:** Se deberá establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que se desarrollarán para alcanzar dichos objetivos.
- b) **Cronograma:** Se deberán determinar las fechas y los plazos en que se llevarán a cabo las actividades de implantación.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CAJA DE SALUD DE CAMINOS

- c) Recursos: Se deberán definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan.
- d) Responsables de la implantación: se establecerán los responsables involucrados de cada unidad de la Caja de Salud de Caminos.
- e) Programa de difusión: Se tiene que diseñar programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar, adiestrar y/o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la Caja de Salud de Caminos.
- f) Seguimiento: Se deberán realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando.

Artículo 23.- Requisitos para la implantación

Es un requisito para la implementación del Sistema de Organización Administrativa, la puesta en marcha del Programa de Operaciones Anual, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con los recursos humanos, físicos y financieros previstos.

Artículo 24.- Unidad organizacional responsable de la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional

El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por la Unidad de Desarrollo Organizacional, procederá a la implementación del diseño organizacional en coordinación con demás las unidades organizacionales de la entidad.

Artículo 25.- Período de tiempo para la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada deberá realizarse máximo hasta el primer trimestre del año, luego del proceso de diseño o rediseño organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Programa de Operaciones Anual, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.