MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES

Resolución Ministerial

№ 0521

15 OCT 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los Parágrafos I y II del Artículo 18 de la Constitución Política del Estado, disponen que todas las personas tienen derecho a la salud; El Estado garantizará la inclusión y el acceso a la salud de todas las personas, sin exclusión ni discriminación alguna.

Que, el Artículo 37 del Texto Constitucional, determina que el Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

Que, el numeral 2 del Parágrafo II del Artículo 299 de la Norma Constitucional, establece dentro las competencias que se ejercen de forma concurrente por el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas la gestión del sistema de salud y educación.

Que, el inciso u) del Artículo 24 del Decreto Supremo N° 5675, de 13 de agosto de 2026, determina como atribuciones comunes de las Ministras y los Ministros de Estado, emitir resoluciones Ministeriales, Biministeriales y Multiministeriales, en coordinación con las Ministras y Ministros que correspondan en el marco de sus competencias.

Que, el inciso b) del Artículo 2 de la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, regula el Sistema de Organización Administrativa (SOA), siendo un conjunto de normas y criterios que estructuran la administración del Estado en función de sus objetivos de gestión.

Que, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, determinan las directrices para el diseño y rediseño de las estructuras organizacionales y de los instrumentos normativos internos de las entidades públicas.

Que, el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (Re-SOA) del Ministerio de Salud y Deportes, faculta a la Dirección General de Asuntos Administrativos, a través de sus áreas técnicas correspondientes a diseñar, evaluar y actualizar las guías de carácter metodológico orientadas a optimizar la gestión de procesos.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 0069 de 12 de diciembre de 2025, se aprueba el Manual de Organización de funciones (MOF) de la Institución, en el marco de delimitar las atribuciones generales de cada Unidad y hace mandataria la estandarización operativa a nivel sectorial.

Que, por Informe Técnico **MSyD/DGAA/IT/15/2026** de 14 de julio de 2026, la Dirección General de Asuntos Administrativos, establece que la **"Guía General Metodológica para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos del Ministerio de Salud y Deportes",** constituye un instrumento técnico de gestión que se encuentra alineado con los principios y disposiciones establecidos en la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA) y el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (Re-SOA) del Ministerio de Salud y Deportes, verificando que la propuesta es técnicamente consistente y compatible con la estructura organizacional vigente, toda vez que no modifica atribuciones, niveles jerárquicos, estructura organizacional ni demanda recursos humanos, materiales o financieros adicionales para su implementación , constituyéndose en una herramienta de apoyo para la estandarización y mejora de los procesos institucionales.

Que, el Informe Legal **MSyD/DGAJ/UAJU/IL/1115/2026**, de 24 de septiembre de 2026, concluye manifestando que el Documento Técnico Normativo: **"Guía General Metodológica para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos del Ministerio de Salud y Deportes",** no contraviene a las normas jurídicas vigentes y es P**ROCEDENTE** la emisión de la Resolución Ministerial, al encontrarse respaldado por el Informe Técnico **MSyD/DGAA/IT/15/2026** de 14 de julio de 2026 de la Dirección General de Asuntos Administrativos sobre su validación administrativa

y competencia normativa del Ministerio de Salud y Deportes para su implementación a fin de otorgar carácter oficial y aplicación obligatoria de sus disposiciones.

POR TANTO:

LA MINISTRA DE SALUD Y DEPORTES, en uso de las atribuciones que le confiere el Decreto Supremo Nº 5675 de 13 de agosto de 2026, de Organización del Órgano Ejecutivo.

R E S U E L V E:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el documento técnico normativo: **"Guía General Metodológica para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos del Ministerio de Salud y Deportes",** que en Anexo forma parte integrante e indisoluble de la presente Resolución Ministerial.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Dirección General de Asuntos Administrativos, queda encargado de la ejecución y difusión del mencionado documento.

ARTÍCULO TERCERO.- Se deja sin efecto cualquier disposición contraria a la presente Resolución Ministerial.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Gonzalo Omar Rivas Valverde
DIRECTOR GENERAL DE
ASUNTOS JURÍDICOS
MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES

Dra. Marcela Tatiana Flores Zambrana
MINISTRA DE SALUD y DEPORTES
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
VºBº
Abg. Castro
M.S.D.

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
VºBº
Abg. Padilla
U.A.J.
M.S.D.

PRESIDENCIA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

GUÍA GENERAL METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

LA PAZ - BOLIVIA
2026

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
VºBº
M.S.D. SOMETIDO

Dra. Marcela Tatiana Flores Zambrana
MINISTRA DE SALUD Y DEPORTES

Dr. Jose Luis Rios Cambeses
VICEMINISTRO DE GESTIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE SALUD

Dra. Roxana Elizabeth Encarnación Salamanca Kacic
VICEMINISTRA DE PROMOCIÓN,
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA Y MEDICINA TRADICIONAL

Dr. Roberto Bustamante Ponce
VICEMINISTRO DE DEPORTES

Lic. Aud. Carol Maritza Orozco Francachs
DIRECTORA GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO DE LA GUÍA 3
3. MARCO JURÍDICO 3
4. ALCANCE 4
5. APROBACIÓN Y DIFUSIÓN 4
6. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA GUÍA 4
7. ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 4
8. MARCO CONCEPTUAL 5
9. METODOLOGÍA DE TRABAJO 8
10. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 9
11. DESCRIPCIÓN DE LOS TÍTULOS 11
   A. Carátula o Portada del MPP 11
   B. Índice de Contenidos 12
   C. Objetivo General 13
   D. Alcance 13
   E. Base Legal 13
   F. Terminología, acrónimos, simbología 14
   G. Elaboración del Mapa de Procesos 15
   H. Ficha del Mapa de Procesos 17
   I. Descripción Específica de los Procedimientos 18
   J. Diagrama(s) de Flujo(s) 19
   K. Historial de Cambios 21
   L. Anexos 21
   M. Formularios y Formatos 21

V°B° A.V.M. DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS M.S.D. S.

GUÍA GENERAL METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) es un documento que contiene la información detallada, ordenada, sistemática e integral sobre las actividades y responsabilidades que se realizan en un área específica de la organización.

Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

Razón por la cual un manual de procesos y procedimientos es una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades. También es un instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo

2. OBJETIVO DE LA GUÍA

Establecer los lineamientos y metodología que deben observar las áreas organizacionales del Ministerio de Salud y Deportes para elaborar o actualizar en forma clara, completa y uniforme sus Manuales de Procesos y Procedimientos, unificando criterios de contenido a través de la documentación de los procesos y procedimientos.

3. MARCO JURÍDICO

La normativa que sustenta la elaboración y/o actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos - MPP se encuentran estipuladas en las siguientes disposiciones vigentes:

- Ley Nº 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Decreto Supremo Nº 4857 de 6 de enero de 2023, que establece la Estructura Organizacional del Órgano Ejecutivo y modificado por decretos.
- Decreto Supremo Nº 23318-A, de 3 de noviembre 1992, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- Resolución Suprema Nº 217055 de 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA).
- Resolución Ministerial Nº 0139 de 24 de marzo de 2026, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa.
- Resolución Ministerial Nº 0069 de 12 de diciembre de 2025, que aprueba el Manual de Organización y Funciones Vigente.

V°B° A.V.M. M.S.D. SOMOS

4. ALCANCE

La "Guía Metodológica para la Elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos" es de cumplimiento obligatorio en el ámbito de las dependencias que integran el Ministerio de Salud y Deportes, toda la documentación relacionada con los Procesos y Procedimientos que se genere a partir de la aprobación de la presente guía, deberán respetar los lineamientos establecidos en la misma.

5. APROBACIÓN Y DIFUSIÓN

La presente Guía General Metodológica para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos será aprobada mediante Resolución Ministerial y la difusión de la Guía es responsabilidad de la Dirección General de Asuntos Administrativos del Ministerio de Salud y Deportes.

6. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA GUÍA

La Dirección General de Asuntos Administrativos, es la encargada de revisar la presente Guía y de ser necesario modificar y/o actualizar la misma, debiendo considerar para ello:

a) Se originen cambios, actualizaciones o modificaciones en la normativa legal.
b) Se produzcan modificaciones en la organización administrativa interna que supongan la necesidad de adecuar los cambios efectuados.
c) La dinámica administrativa, el análisis de la experiencia derivada de su aplicación o se emitan observaciones y recomendaciones.

Toda vez que, la guía sea modificada y/o actualizada, deberá ser aprobada mediante Resolución Ministerial y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación y los manuales de procesos y procedimientos deberán elaborarse en los formatos ajustados en esta guía.

7. ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los Manuales estarán sujetos a revisiones y actualizaciones cuando se presentan las siguientes situaciones:

- El Órgano Rector, emita nuevas disposiciones relacionadas al tema.
- Cuando se producen cambios en la estructura organizacional del Ministerio de Salud y Deportes.
- En los casos debidamente justificados, de oficio y a requerimiento de partes interesadas.

Las modificaciones y ajustes del proyecto serán realizados por el área organizacional que lo genere y presentados a la Máxima Autoridad Ejecutiva, previa revisión técnica del Área de Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Asuntos Administrativos.

Después de efectuar la revisión final en coordinación con el área organizacional correspondiente, este proyecto de MPP, deberá ser sometido a la aprobación de las autoridades correspondientes.

Los Manuales de Procesos y Procedimientos deberán ser revisados de manera ordinaria cada dos (2) años, independientemente de la existencia de modificaciones normativas o estructurales, con el propósito de verificar su vigencia, pertinencia y adecuación a las necesidades institucionales.

8. MARCO CONCEPTUAL

Los MPP son una recopilación de procesos, procedimientos, actividades, tareas, tiempos de ejecución y responsables de cada conjunto de los elementos que definen el funcionamiento de la Entidad.

Para este fin, es conveniente responder los siguientes cuestionamientos:

- **¿Qué trabajo se hace?**

  Para saber el tipo de actividades que se realizan en las Áreas Organizacionales y los resultados que se obtienen de estas, siendo necesario para su definición cruzar la información con en el Manual de Organización y Funciones (MOF) y los objetivos definidos por el área organizacional, ambos documentos deberán ser coincidentes.

- **¿Quién lo hace?**

  Son las Unidades Organizacionales que intervienen en el proceso y/o procedimiento y el factor humano, que está en esa Unidad Organizacional como individuos o como grupos, para la realización del trabajo. Pero también pueden participar varias Áreas Organizacionales.

- **¿Cómo se hace?**

  Se refiere a la secuencia lógica y cronológica de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o un servicio determinado, identificando con claridad los procesos que el área organizacional proporciona a los usuarios para la generación de un servicio o producto final. En este apartado se deben especificar y listar de forma obligatoria los documentos, requisitos y normativas necesarias para la ejecución de cada actividad.

- **¿Cuándo se hace?**

  Determina la periodicidad con la que se realiza el trabajo (ej. diario, mensual, anual, a demanda), así como el establecimiento de los tiempos estándar (máximos y mínimos) requeridos y autorizados para obtener los resultados o dar por terminada una actividad o trámite.

- **¿Dónde se hace?**

  Define la ubicación física, geográfica y el domicilio de las oficinas o dependencias donde se desarrolla el procedimiento. Asimismo, se debe especificar si la modalidad del flujo incluye el procesamiento digital, plataformas en línea (on-line) o sistemas informáticos institucionales, detallando los accesos correspondientes.

- **¿Por qué se hace?**

  Es la justificación técnica y legal de la existencia de un proceso determinado, el cual viabiliza y conlleva sus procedimientos específicos, alineados a los objetivos estratégicos y atribuciones del área organizacional.

La descripción de cualquier proceso o procedimiento deberá hacerse "a detalle" sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información.

Consiguientemente los términos conceptuales generales para la elaboración del MPP son:

Área organizacional:
Es parte de la estructura organizacional, conformada por la unidad cabeza de área, y en caso necesario, por varias unidades dependientes. El área organizacional cuenta con objetivos de gestión y funciones específicas.

Ámbito de competencia:
Es la determinación formal de atribuciones y funciones, dentro de cuyos límites se ejerce autoridad.

Atribuciones:
Son las potestades y deberes concedidos a las entidades para desarrollar su finalidad o alcanzar su objeto;

Autoridad lineal:
Es la facultad de una unidad organizacional para normar, dirigir y controlar los procesos y actividades que se llevan a cabo en las unidades organizacionales de dependencia directa.

Autoridad funcional:
Es la facultad que tiene una Unidad para normar y realizar el seguimiento de las actividades, dentro su ámbito de competencia, sobre otras áreas o unidades organizacionales que no están bajo su dependencia directa.

Diagramas de Flujo/Flujograma:
Representación gráfica de la secuencia lógica de actividades que componen un proceso o flujo de trabajo con todas las tareas y actividades principales necesarias para lograr un objetivo común.

Estructura organizacional:
Es el conjunto de áreas y unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de canales de comunicación, instancias de coordinación interna y procesos establecidos por una entidad, para cumplir con sus objetivos.

La estructura organizacional se refleja en el Manual de Organización y Funciones, Organigrama y el Manual de Procesos.

Ficha de Procesos (FP):
Descripción literal resumida del proceso, dónde se incluye información relacionada al mismo.

Función:
Funciones son las acciones y deberes asignados a cada cargo dentro de las entidades para desarrollar las atribuciones propias de éstas;

Manual de Procesos y Procedimientos (MPP):
Es una recopilación de procesos, procedimientos, tareas, actividades y de los responsables de cada conjunto de los elementos que definen el funcionamiento de la Entidad.

Mapa de Procesos (MP):
Representación gráfica de uno o más procesos que contribuyen significativamente al logro de los objetivos institucionales y/o del área organizacional y/o unidad ejecutora.

Actividad:
Es el conjunto de tareas establecidas de manera sistemática, para el logro de los objetivos de un área o unidad.

Proceso:
Es un conjunto de atribuciones secuenciales que deben ejecutarse para el alcance de los objetivos de la entidad.

Es la unidad de mayor jerarquía en el diseño de los Manuales de Procesos y Procedimientos, define como un conjunto de atribuciones interrelacionadas que transforman insumos (entradas) en productos o servicios (salidas) para satisfacer a un usuario, Responde al "**Qué hace**" la unidad o área organizacional. Constituye la parte central o sustancial del manual.

Procedimiento:
"Es la gestión del Proceso", es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa quién, que, cómo, cuándo, dónde y con qué se realiza cada una de las actividades. Es cada una de las acciones físicas o mentales, o etapas para llevar a cabo una operación determinada.

Es la desagregación de un proceso. Consiste en la secuencia lógica, cronológica y detallada de pasos que deben seguirse para ejecutar una parte del proceso. Es el nivel donde se establecen los controles legales y administrativos.

Tarea:
Cada una de las acciones físicas o mentales o etapas para llevar a cabo una operación determinada.

Es la unidad mínima e indivisible de trabajo que realiza un funcionario de forma individual.

Es la acción física o mental concreta que no requiere mayor desglose en los manuales.

Unidad organizacional:
Es una dependencia de la estructura organizacional a la que se le asigna uno o varios objetivos, desagregados de los objetivos de gestión, y funciones homogéneas y especializadas.

Unidad Solicitante:
Es toda dependencia sustantiva o administrativa, de apoyo y/o de proyectos de gasto corriente o inversión del Ministerio de Salud y Deportes.

Usuario:
Ciudadano que utiliza los servicios y/o bienes que produce la Entidad.

9. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Se establecen las siguientes fases de trabajo:

9.1. PRIMERA FASE: ELEMENTOS BÁSICOS E IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Es necesario primeramente identificar los elementos básicos y la información necesaria para definir los procesos y procedimientos que se requieran diseñar.

9.1.1. ELEMENTOS BÁSICOS

Definen la naturaleza de los procesos y procedimientos de las unidades organizacionales de salud y/o administrativas. Entre éstos destacan por su importancia: el Diagnóstico de la Unidad, la Estructura Orgánica y el Manual de Organización y Funciones.

DIAGNÓSTICO

El diagnóstico permite determinar en forma objetiva la dinámica y características actuales del proceso de ejecución de las funciones; a través de éste podrán detectarse los aspectos relevantes y las deficiencias o desviaciones en el desarrollo de las acciones, sus causas y efectos, así como su incidencia en el ámbito del control interno de la Institución. El diagnóstico debe reflejar la situación que prevalece en el desarrollo funcional de cada área en particular y de la estructura en su conjunto; los resultados de éste, contribuirán a la formulación de alternativas de solución y determinación de los ajustes necesarios para el adecuado diseño o rediseño de los procesos y procedimientos de operación. Los resultados de los diagnósticos constituyen la expresión cuantitativa y cualitativa de las diversas funciones asignadas a las unidades operativas.

ESTRUCTURA

Es el conjunto de áreas y unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de canales de comunicación, instancias de coordinación interna y procesos establecidos por el Ministerio de Salud y Deportes para cumplir con sus objetivos.
La estructura organizacional se refleja en el Manual de Organización y Funciones, Organigrama y el Manual de Procesos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Documento que contiene información detallada referente al diseño y estructura organizacional, antecedentes, legislación, atribuciones, estructura y funciones de las unidades de salud y/o administrativas que integran el Ministerio de Salud y Deportes, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación; asimismo, contiene organigramas que describen en forma

gráfica la estructura de la organización. La revisión del Manual de Organización y Funciones aprobado permitirá identificar las funciones y objetivos de las diferentes unidades del MSyD.

9.1.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Es necesario establecer un método que permita la identificación coherente de los procesos y procedimientos de las diferentes unidades de salud y/o administrativas, con respecto a su estructura y funciones. Para ello se genera un listado de los procesos que se desarrollan en el Ministerio de Salud y Deportes, respondiendo las siguientes preguntas:

- ¿Para quién lo hacemos? Referido a los clientes del proceso.
- ¿Cómo lo hacemos? Se indica el proceso.
- ¿Qué hacemos? Cuáles son los productos o servicios a ofrecer.

9.2. SEGUNDA FASE: REUNIONES DE TRABAJO

El objeto de estas reuniones es dar a conocer y capacitar a los funcionarios de las áreas y/o unidades organizacionales del Ministerio de Salud y Deportes sobre el trabajo a realizar, para la elaboración de estos manuales.

Unas vez concluidos los proyectos de manuales de procesos y procedimientos, estos deberán ser remitidos al Área de Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Asuntos Administrativos mediante Nota Interna oficial, acompañando el documento en formato físico impreso (para su validación visual) y en formato digital editable (.docx) a través de los canales institucionales digitales autorizados o dispositivo de almacenamiento, a efectos de viabilizar las revisiones y modificaciones técnicas correspondientes.

9.3. TERCERA FASE: AJUSTES Y VALIDACIÓN.

En esta fase, se revisarán y analizarán los documentos elaborados por las unidades organizacionales. En caso de no existir observaciones se procederá a la respectiva validación y posterior remisión a la instancia superior de aprobación.

9.4. CUARTA FASE: IMPLEMENTACIÓN

Una vez aprobados los Manuales de Procesos y Procedimientos con Resolución Ministerial por la Máxima Autoridad Ejecutiva, la DGAA a través del Área de Desarrollo Organizacional comunicará a los responsables de su ejecución para su implementación, así como su respectiva publicación en los medios institucionales del Ministerio de Salud y Deportes.

10. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En el Manual de Procesos y Procedimientos se debe detallar de manera secuencial cada uno de los pasos a seguir dentro de un procedimiento, señalando en qué consisten éstos, cómo y cuándo se lleva a cabo y quién los realiza, para ello se establecen los elementos administrativos y responsables de su ejecución, dentro de estas unidades. Deberá ser redactado a un nivel de desagregación.

El Manual de Procesos y Procedimientos debe presentar la siguiente estructura:

A. Carátula o Portada del MPP
B. Índice de Contenidos
C. Introducción
D. Objetivo General
E. Alcance
F. Base Legal
G. Terminología, acrónimos, simbología
H. Elaboración del Mapa de Procesos
   - Enfoque Basado en Procesos
   - Entrada (Insumos)
   - Proceso (Transformación).
   - Salida (Productos o Servicios)
   - Clasificación de Procesos en:
     - Procesos Estratégicos
     - Procesos Operativos
     - Procesos de Apoyo
I. Ficha(s) del Mapa de Proceso(s)
   - Objetivo(s) del(los) Proceso(s)
   - Entrada (Insumos)
   - Proceso (Transformación)
   - Salida (Productos o Servicios)
   - Proceso(s) de apoyo
   - Interrelación del(los) Proceso(s)
J. Descripción especifica de los Procedimientos.
   - Identificación
   - Generalidades
   - Desarrollo del Procedimiento
     - Identificación de Responsable(s)
     - Descripción de Tareas
K. Diagrama(s) de Flujo(s)
L. Anexos
M. Formularios y Formatos

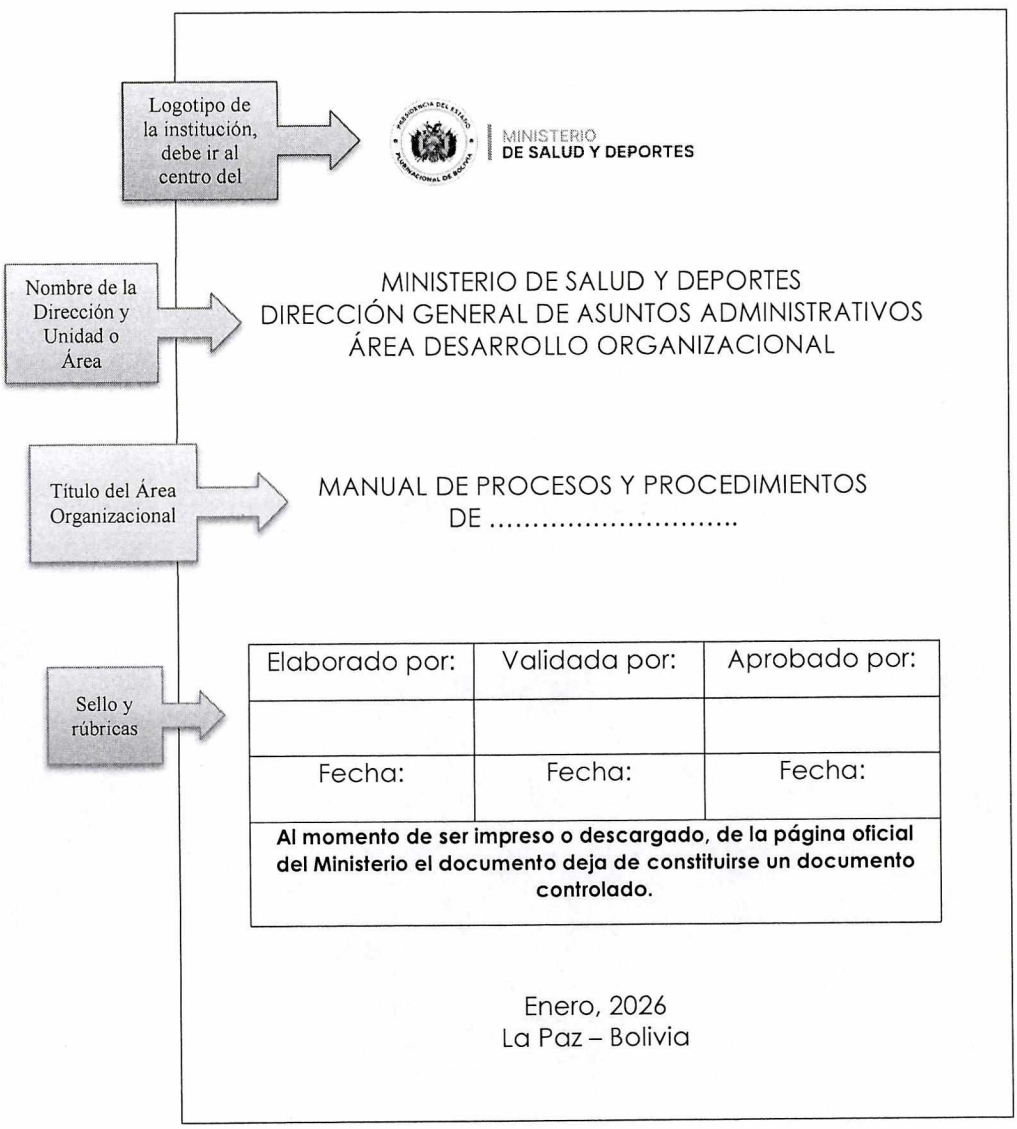
11. DESCRIPCIÓN DE LOS TÍTULOS

A. Carátula o Portada del MPP

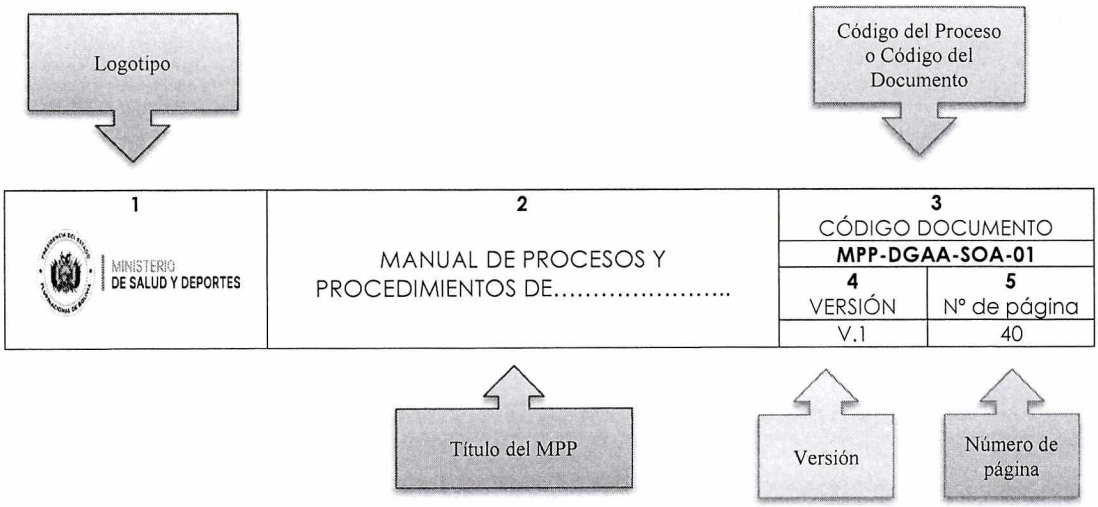
Se refiere a la Portada del MPP, debe contener:

- Logo de la Entidad: centrado en la parte superior.
- Nombre de la Dirección y Unidad o Área Funcional.
- Título completo del MPP.
- Versión, lugar y fecha de elaboración y/o actualización del MPP.

Como se presenta en la siguiente figura:



El Encabezado o Carimbo del MPP debe contener:



1. **Logotipo**, de la entidad vigente colocar en la parte superior izquierda.
2. **Título del MPP**, centrado horizontalmente tamaño de letra Tahoma 9, mayúscula y negrilla.
3. **Código del Proceso o Código del Documento** (Coordinar con la DGAA-DO).
4. **Versión**, dónde # es símbolo que identifica la versión del MPP.
5. **Número de página**, corresponde a la numeración correlativa del documento expresada en formato compuesto "Página X de Y" (Ejemplo: Página 4 de 40). Esta estructura es de uso obligatorio en el carimbo para garantizar el control técnico de la integridad y total de páginas que componen el MPP.

Pie de Página:

El pie de página debe ir la leyenda de "Al momento de ser impreso o descargado de la página oficial del ministerio el presente documento deja de constituirse en documento controlado" tamaño de letra Tahoma 9, mayúscula y negrilla.



B. Índice de Contenidos

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada los apartados temáticos principales que constituyen el MPP, con su respectiva paginación para facilitar su localización.

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS V°B° A.V.M. M.S.D. SOMETIDO

C. Objetivo General

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el MPP; su elaboración se ajustara a los lineamientos que se describen a continuación.

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.
- La redacción será clara, concreta y directa.
- La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar **QUÉ SE HACE**; y la segunda, **PARA QUÉ SE HACE**.

Por ejemplo: "Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan en la Dependencia o Unidad Administrativa".

D. Alcance

El MPP elaborado y aprobado con las autoridades correspondientes es de uso obligatorio en las áreas y unidades organizacionales dependientes del Ministerio de Salud y Deportes. (DEBERÁ LLEVAR ESTA LEYENDA DE MANERA OBLIGATORIA o en su defecto deberíamos colocar.

Una cláusula de alcance bien redactada para un área específica debe contener estos cuatro elementos:

1. **El Universo de Aplicación** (¿A qué servidores públicos o unidades afecta?)
2. **La Delimitación Operativa** (¿Qué macroprocesos o procesos específicos abarca?)
3. **Las Fronteras de Responsabilidad** (¿Dónde inicia y dónde termina la competencia del área?)

ARTÍCULO X. ALCANCE DE APLICACIÓN.
El presente Manual de Procesos y Procedimientos es de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos que integran la Unidad de Recursos Humanos, su alcance operativo abarca desde la determinación de necesidades de personal hasta la desvinculación de los mismos, incluyendo los procesos de Reclutamiento, Selección, Inducción, Evaluación de Desempeño y Manejo de Planillas.

E. Base Legal

Es el marco normativo que fundamenta el ejercicio de las atribuciones de las áreas responsables y regula la operación y funcionamiento de la misma. En este apartado se mencionan las disposiciones u ordenamientos jurídicos relacionados por orden jerárquico descendente, que dan origen a las mismas, que establecen su creación y son aplicables en función de sus actividades.

Los documentos jurídico-administrativos se deberán listar jerárquicamente y de manera cronológica del más reciente hasta el más antiguo como se muestra a continuación:

- Constitución Política del Estado
- Leyes
- Decretos
- Reglamentos
- Códigos
- Normas
- Manuales Generales de Organización o Procedimientos

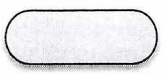
F. Terminología, acrónimos, simbología

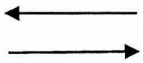
Conjunto de términos o palabras propias utilizadas en la Dirección, Unidad o Área Funcional correspondiente.

Terminología: Conjunto de términos o palabras propias utilizadas en la Dirección, Unidad o Área Organizacional correspondiente.

Acrónimos: Procedimiento que se utiliza para representar palabras escribiendo sólo una o varias de sus letras, Ej. Ministerio de Salud y Deportes (MSyD).

Simbología: Símbolos utilizados que permiten comprender gráficamente el Diagrama de Flujo, de acuerdo a la Normalización de la Asociación Norteamericana de Normas.

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o finalización	Indica el Inicio y Fin del Proceso
	Proceso	Describe el nombre de la actividad según lo indica el proceso. Por temas de espacio, cada actividad debe ser descrita en forma concisa.
	Decisión o Alternativa	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos, un punto de decisión
	Referencia en página	Permite dar continuidad a las actividades evitando la intersección de líneas, Representa una conexión entre las actividades en una misma página.
	Conector de Página	Representa una conexión entre las actividades en una distinta página.
	Documento/Informe	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utiliza en la actividad y aporta información.

	Línea de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutar los destinos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso.
	Base de datos	Representa el almacenamiento de información de un sistema o aplicación.
	Entrada y Salida de la Información	Representa la entrada de datos necesarios para comenzar un proceso o la salida de los resultados obtenidos tras ejecutarlo.
	Archivo	Representa un archivo común y corriente

G. Elaboración del Mapa de Procesos

Enfoque Basado en Procesos

Cuando los integrantes de una entidad realizan su trabajo en forma interactiva, colaborativa y secuencial, enfocado en un producto y/o servicio, se está haciendo gestión por procesos. En ese sentido el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso y así sucesivamente hasta obtener el producto o servicio al usuario final.

La "Guía Metodológica para la Elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos", señala que, para efectos de implementar el Manual a nivel de procesos, será necesario que las áreas y unidades organizacionales cuenten con la identificación y documentación de sus procesos. Un proceso es una secuencia de eventos o actividades que da como resultado un objetivo específico.

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procesos y Procedimientos.

Por tanto, un proceso bajo la representación bajo el Enfoque Sistémico del(los) Proceso(s), debe expresar un Objetivo, así como los elementos que lo componen; insumos (entrada), Proceso (Transformación) y Productos Terminados (salidas).



Entrada (Insumos)

- Son objetos, materiales o recursos usados para producir un producto o servicio final.
- El tipo de insumo depende del proceso que se realiza, el cual debe estar bien definido.
- Son elementos ya procesados físicos o tecnológicos.

Proceso (Transformación)

- Son generados por la voluntad del logro de una finalidad, establece el **QUE DEBE HACERSE**.
- Conjunto de actividades que contribuyen a la ejecución de los procesos.
- Un procedimiento establece el **COMO DEBE HACERSE** en el sentido amplio, cuando, como, donde y quien lo hace.

Salida (Productos o Servicios)

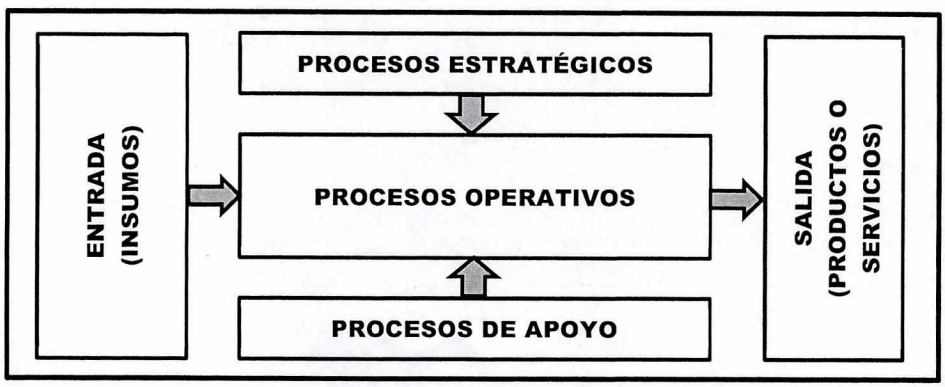
- Consecuencia lógica de la utilización de las entradas y el funcionamiento de los procesos, expresada objetivamente a través de la prestación o servicio que se brinda. Refleja por sí mismo y por sus efectos o consecuencias el grado de calidad de la organización y de quienes actúan en ella.
- Resultado del proceso y procedimientos que se realizaron en el sistema.

Una vez que se tienen identificados los procesos de las áreas y unidades organizacionales de la entidad, cada uno de ellos deberá clasificarse para determinar su tipología y su relación con los usuarios u otros procesos institucionales.

Los procesos se pueden clasificar en: Estratégicos, Operativos y de Apoyo.

- **Procesos Estratégicos** como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de los Viceministerios y sus Direcciones y principalmente, a largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores claves o estratégicos.
- **Procesos Operativos** que deben seguir un enfoque sistemático que incluya la identificación de los procesos clave, la definición de sus pasos, los responsables y los indicadores de desempeño. Esto permitirá optimizar la gestión y garantizar la eficiencia de las actividades del ministerio.
- **Procesos de Apoyo** como aquellos procesos que dan soporte para el cumplimiento de los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.

Posteriormente, se debe reflejar los procesos clasificados en un Mapa de Procesos y establecer sus interrelaciones:



H. Ficha del Mapa de Procesos

Ficha técnica que identifica el propósito del Mapa de Procesos. La ficha de procesos es un documento que recopila los principales componentes de un procedimiento, permitiendo de esta forma tener una comprensión clara y rápida de los mismos.

A través de la ficha de procesos logramos identificar las entradas o insumos, el responsable o responsables de ejecutar el proceso, las salidas o entregables, los indicadores para medir su desempeño, etc.

MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES	**MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES** **FICHA DEL MAPA DE PROCESOS**	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS ÁREA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
ÁREA/UNIDAD ORGANIZACIONAL:		
NOMBRE DEL PROCESO:		
OBJETIVO DEL PROCESO: Determinar el objetivo principal de Proceso		
ENTRADA (Insumos requeridos para el Proceso): - Documentación. - Instrumentos. - Normas. - Información relevante. - Otros		
PROCEDIMIENTOS (Proceso de Transformación) Conjunto de actividades secuenciales que permiten la conversión de entradas en salidas.		
SALIDA (Productos y/o Servicios) Resultado Final del Proceso, expresado en Productos Terminados. - Documentos. - Indicadores. - Operativos - Estadísticos. - Bases de Datos. - Software		
NORMATIVA VIGENTE:		

I. Descripción Específica de los Procedimientos

Es el cuadro en el cual se Identifican el(los) procedimiento(s) y/o actividades.

En las generalidades se registra el objetivo principal que se pretende alcanzar, la documentación primaria, secundaria y/o formularios de entrada y de salida.

IDENTIFICACIÓN:

PROCESO:	INDUCCIÓN ESPECÍFICA ...

GENERALIDADES:

OBJETIVO:	Brindar un proceso...

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

Descripción de Actividades
Ejemplo 1 Es una tabla describiendo cronológicamente por el Responsable, Tareas y Plazo.

Nº	RESPONSABLE	TAREAS	TIEMPO O PLAZO
1.	UNIDAD EJECUTORA (U.E.)/SOLICITANTE	INICIO	Dentro de 24 horas
2.		Identifica la necesidad del servicio de limpieza conforme a la cobertura del contrato vigente.	
3.		Solicita el servicio de limpieza con el área de Servicios Generales.	
4.	SERVICIOS GENERALES (FISCAL DE SERVICIO)	Coordina con la empresa la programación y ejecución del servicio de limpieza.	Durante el uso
5.	PROVEEDOR	.....	
6.	.....	.....	

Ejemplo 2 Es una tabla describiendo cronológicamente por el Responsable y Tareas.

Nº	RESPONSABLE	TAREAS
1.	UNIDAD EJECUTORA (U.E.) / SOLICITANTE	INICIO
2.		Solicita al Fiscal el servicio de envío de carga mediante un detalle de envío, indicando medidas y peso.
3.	SERVICIOS GENERALES (FISCAL DE SERVICIO)	Remite la solicitud al Agente de Servicio de la Empresa.
4.	PROVEEDOR	.....
5.	.....	.....

A continuación, se presenta el Instructivo de llenado:

Numero Nº: Anotar el número de la actividad.

Responsable: Anotar de forma específica el cargo formal del servidor público responsable de ejecutar la actividad (Ej. Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, Responsable de Almacenes). Evitar el uso exclusivo de nombres de unidades o áreas genéricas, debiendo asociar siempre la acción a un puesto o cargo concreto dentro de la estructura.

Tarea: Es un conjunto de acciones bien definidos para conseguir un objetivo específico.

Anotar las actividades en forma narrativa y cronológica las cuales deberán empezar en tercera persona del singular. Ejemplo: Recibe, envía o autoriza.

Es necesario que, inmediatamente después de terminada la descripción de la tarea, se incluyan en los anexos los formatos y documentos que en él se utilizan, así como sus respectivas guías de llenado.

Las actividades deben redactarse de forma sencilla, clara, lógica, coherente y de manera secuencial, refiriendo cada una de ellas al responsable de realizarla.

Tiempo de Duración: Es una magnitud física y general que mide la duración o separación de acontecimientos.

Plazo: Es un período de tiempo específico, concreto y con un límite exacto, fijado para realizar una acción o cumplir una obligación

J. Diagrama(s) de Flujo(s)

El diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

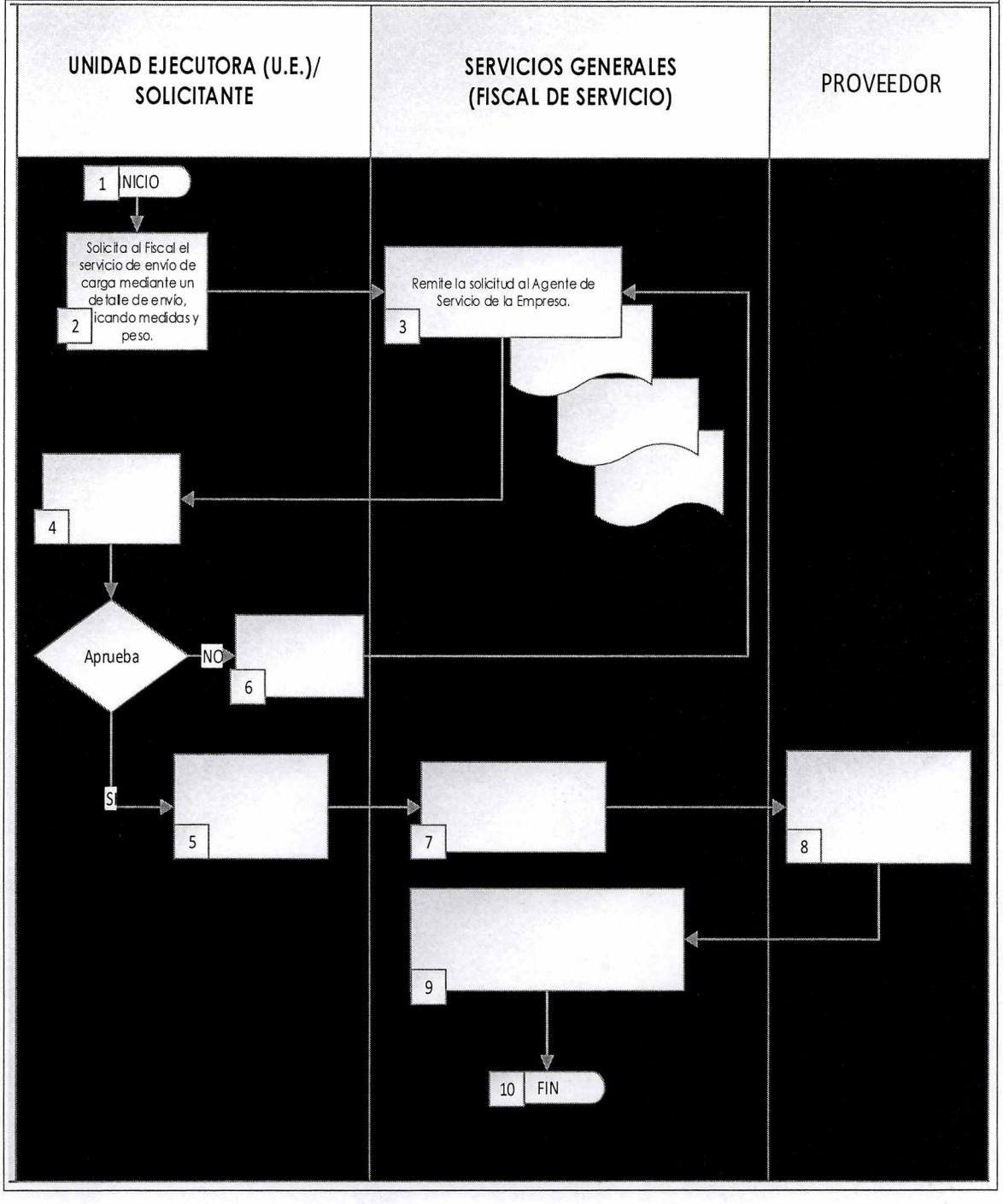
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS V°B° A.V.M. M.S.D. SANTA CRUZ

MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES

MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES
DIAGRAMA DE FLUJO

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

ÁREA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



K. Historial de Cambios

Describir brevemente los cambios que el Procedimiento sufrió desde la versión 0 equivalente a la edición inicial, hasta la versión vigente bajo el siguiente formato.

Ejemplo

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	APROBACIÓN POR (R.M./R.A.)
1.	01/01/2026	Cambios realizados: **a)** Actualización del punto 3 "Marco Jurídico" **b)** Actualización del punto 7 "Marco Conceptual"	R.M. 00XX/2026
2.	01/05/2026	Cambios realizados: **a)** Actualización del punto 8 "Metodología de Trabajo" **b)** Actualización de los Anexos	R.M. 00XX/2026

L. Anexos

Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro procedimiento Ej: Oficios, circulares, formularios, etc.

M. Formularios y Formatos

Formularios Aplicables: Es uno o más documentos, ya sean físicos o digitales, diseñados para que el usuario introduzca datos estructurados en las zonas correspondientes, para ser almacenados y procesados posteriormente, forman parte indivisible del Manual de Procesos y Procedimientos.

Formatos: Los Formatos a utilizar son aquellos que se detallan a continuación, sin embargo, las áreas y unidades organizacionales podrán implementar otros formatos, previa opinión favorable del Área de Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Asuntos Administrativos.

Formato 1: Ficha del Mapa de Procesos

MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES	**MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES** **FICHA DEL MAPA DE PROCESOS**	Identificación del Área Organizacional responsable de la elaboración del MPP

AREA/UNIDAD ORGANIZACIONAL:

NOMBRE DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL PROCESO: Determinar el objetivo principal de Proceso

ENTRADA (Insumos requeridos para el Proceso):
- Documentación.
- Instrumentos.
- Normas.
- Información relevante.
- Otros

PROCEDIMIENTOS (Proceso de Transformación) Conjunto de actividades secuenciales que permiten la conversión de entradas en salidas.

SALIDA (Productos y/o Servicios)
Resultado Final del Proceso, expresado en Productos Terminados.
- Documentos.
- Indicadores.
- Operativos
- Estadísticos.
- Bases de Datos.
- Software

NORMATIVA VIGENTE:

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS V°B° A.V.M. M.S.D. SOMOS

Formato 2: Descripción del Procedimiento

MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES	**MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES** **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**	Identificación del Área Organizacional responsable de la elaboración del MPP

Nº	**RESPONSABLE**	**TAREAS**	**TIEMPO O PLAZO**
1			
2			
3			
4			
5			
6			

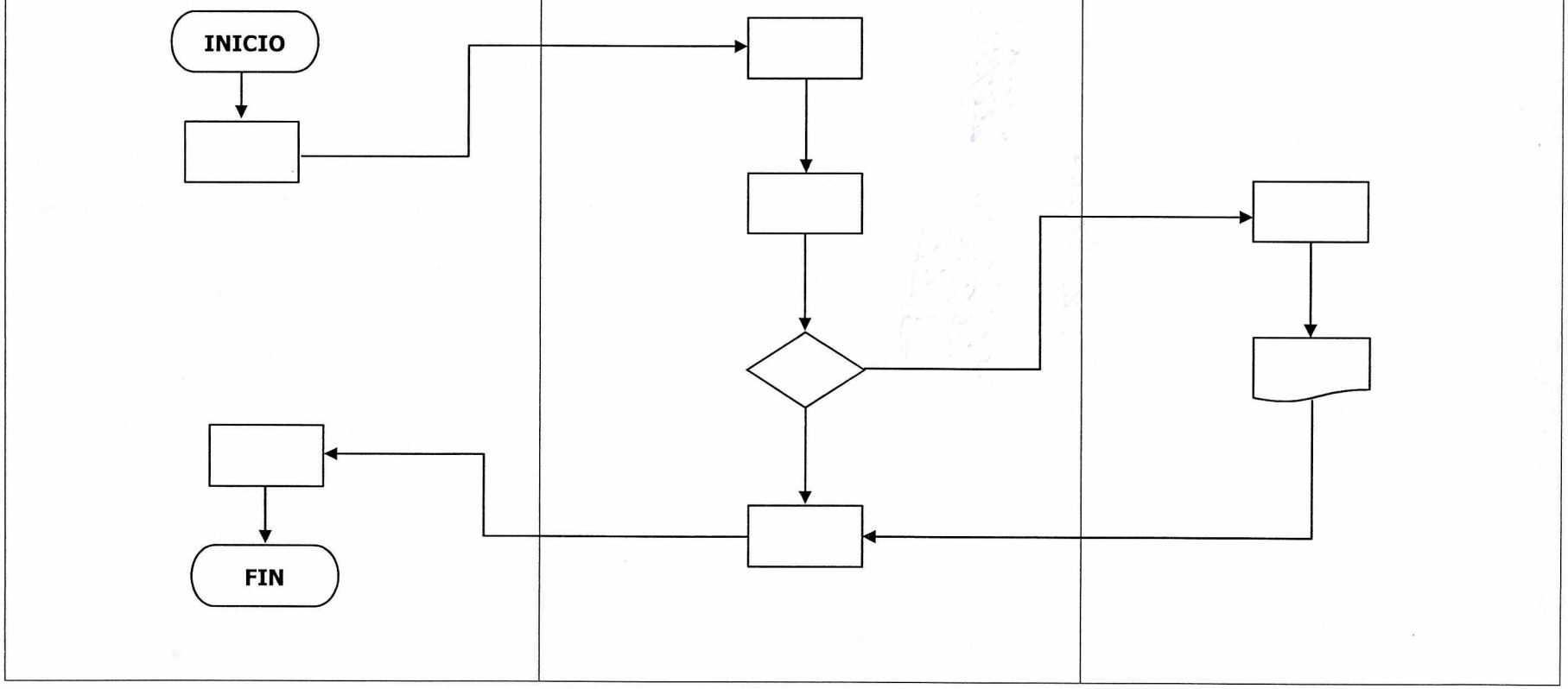
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
VºBº
M.S.D. SOMBRICIÓN

Formato 3: Diagrama de Flujo

MINISTERIO
DE SALUD Y DEPORTES

MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Identificación del Área Organizacional responsable de la elaboración del MPP



DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
V°B°
A.V.M.
M.S.D. SUCRE