



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Aprobado con Resolución Administrativa N° 08/2013  
La Paz, 09 de enero de 2013



## ÍNDICE

1.	OBJETIVOS.- .....	2
1.1.	Objetivo General.....	2
1.2.	Objetivos Específicos: .....	2
2.	ALCANCE.- .....	2
3.	BASE LEGAL.- .....	2
4.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.- .....	2
5.	RESPONSABLES.- .....	5
6.	POLITICAS DE OPERACIÓN.- .....	8
7.	INSUMOS NECESARIOS.- .....	10
8.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.- .....	10
9.	FLUJOGRAMA.- .....	14
10.	CUADRO DE CAMBIOS.- .....	16
11.	ANEXOS.- .....	16

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Choque	Técnico I en Organización		
<b>Revisado por:</b>	Ingrid Ortuño	Directora de Planificación y Proyectos		
<b>Revisado por:</b>	Franz Patty	Responsable de Transparencia		
<b>Aprobado por:</b>	Gustavo Portocarrero	Gerente General		

## 1. OBJETIVOS.-

### 1.1. Objetivo General:

Normar la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos (MPP) de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV en cuanto a la uniformidad del contenido y presentación, integrando en forma ordenada los procedimientos institucionales o específicos de manera que permita conocer el funcionamiento de las áreas o unidades y se optimice el cumplimiento de las atribuciones de la Empresa.

### 1.2. Objetivos Específicos:

- a) Contar con instrumentos organizacionales que permitan el funcionamiento eficiente, ágil, ordenado, productivo, competitivo y racional, para lograr los objetivos institucionales.
- b) Disponer de información de gestión, útil y confiable, que asegure el funcionamiento óptimo con enfoque sistémico.
- c) Lograr que todo el personal de BOLIVIA TV sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos, teniendo en cuenta como guía de trabajo todo lo determinado en los manuales de procedimientos a ser desarrollados.
- d) Presentar una visión de conjunto, estandarizada, organizada e interrelacionada.
- e) Contar con sistemas de registro oportuno y confiable.
- f) Servir como parámetro para la revisión y control de los sistemas de forma periódica, ordenada y permanente.

## 2. ALCANCE.-

El Presente Manual es de aplicación obligatoria para todo el personal de las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV. Se inicia con la designación del Responsable de Elaboración del Manual y concluye con la incorporación del documento aprobado en la página web o Intranet de BOLIVIA TV o capacitación si corresponde.

## 3. BASE LEGAL.-

- a) Constitución Política del Estado:
- b) Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamental;
- c) Decreto Supremo N° 23318-A de 08 de junio de 2006, Responsabilidad por la Función Pública;
- d) Decreto Supremo N° 26237 que modifica algunos artículos del Decreto Supremo N° 23318;
- e) Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, que aprueba la Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa;
- f) Resolución de Directorio Nro. 004/09 del 4 de septiembre de 2009 que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa compatibilizado el 19/08/09 de acuerdo a Nota MEFP/VPCF/DGNGP/USP/N° 654/2009.

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.-

- 4.1. **ACTIVIDAD:** Es un conjunto de acciones físicas o mentales, afines y sucesivas para ejecutar una actividad o labor determinada.



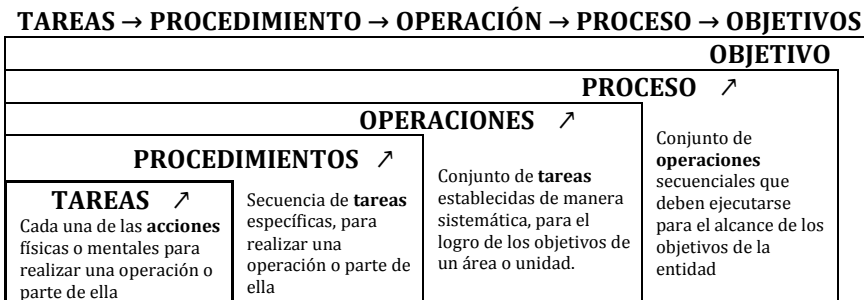
- 4.2. **ÁREA ORGANIZACIONAL:** Es parte de la estructura organizacional, conformada por la unidad cabeza de área, y en caso necesario, por varias unidades dependientes. El área organizacional cuenta con objetivos de gestión y funciones específicas.
- 4.3. **ÁMBITO DE COMPETENCIA:** Es la determinación formal de atribuciones y funciones, dentro de cuyos límites se ejerce autoridad.
- 4.4. **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.
- 4.5. **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.
- 4.6. **BENEFICIARIOS DEL PROCESO:** Usuarios y participantes que reciben servicios derivados del desarrollo de un proceso.
- 4.7. **BOLIVIA TV:** Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV.
- 4.8. **DIAGRAMA DE FLUJO o FLUJOGRAMA:** Es la expresión gráfica resumida de las etapas de un procedimiento, en forma ordenada y secuencial, que incluye los puestos que intervienen. Está representada por símbolos convencionalmente establecidos para representar las tareas que forman parte de un procedimiento, de forma simple y puntual para facilitar la comprensión del procedimiento.
- 4.9. **DICTAMEN:** Opinión o consejo que el perito en cualquier ciencia o arte formula verbalmente o por escrito, acerca de una cuestión de su especialidad, previo requerimiento de las personas interesadas o de una autoridad de cualquier orden o espontáneamente para servir a un interés general social singularmente necesitada de atención.
- 4.10. **EFICACIA:** Es la capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y/o cantidad los objetivos y resultados programados.
- 4.11. **EFICIENCIA:** Es el uso más racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Logro de los resultados con oportunidad, en tiempos óptimos y con los menores costos posibles.
- 4.12. **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 BOLIVIA TV, para cumplir con sus objetivos. La estructura organizacional se refleja en el Manual de Organización y Funciones, Organigrama y el Manual de Procesos.
- 4.13. **EVALUACIÓN:** Es la revisión detallada y sistemática de un proyecto, plan, instrumento legal o de gestión, u organización en su conjunto, con objeto de medir el grado de eficacia, eficiencia y congruencia con que está operando en un momento determinado para alcanzar los objetivos propuestos.



- 4.14. **FORMA O FORMATO:** Es una pieza de papel impresa que contiene datos fijos o espacios en blanco para ser llenados con información variable.
- 4.15. **FUNCIÓN:** Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de la Empresa de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa; se definen a partir de las disposiciones jurídico - administrativas.
- 4.16. **INDICADOR:** Son parámetros que permitirán determinar los resultados de los esfuerzos que realice BOLIVIA TV en la consecución efectiva de los objetivos propuestos. Ayudan a verificar objetivamente el nivel de efectividad necesario del objetivo para su logro. Un buen indicador habitualmente contiene el objeto a ser medido (calidad), la cantidad, el tiempo y el lugar. Los indicadores son la información fundamental para el seguimiento y la evaluación.
- 4.17. **INSTRUCTIVO DE LLENADO:** Es una guía que explica detalladamente cómo se deben llenar los espacios que tiene un formato.
- 4.18. **INTERVINIENTES O PARTICIPANTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO:** Son las personas, unidades o áreas que desarrollan la secuencia de actividades del proceso o procedimiento. Es un sujeto pasivo que no demanda el servicio (no es un usuario directo), no provee de entradas al proceso (no es uno de los proveedores del proceso) y no es parte de la Unidad Propietaria del mismo, pero sí interviene en algún momento o momentos durante el desarrollo del proceso.
- 4.19. **MANUAL:** Es un documento que integra lo sustancial de un tema de estudio, proporcionando información básica y concisa sobre la materia. Ejemplo: Manual de Organización, Manual de Procesos y Procedimientos, Manual de Operario, Manual de Bienvenida, etc.
- 4.20. **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:** Es el documento integrado por un conjunto de procesos y/o procedimientos documentados que describen la operación de una o más áreas o unidades organizacionales. Comprende por objetivos, alcance, documentos de referencia, definiciones y abreviaturas, políticas de operación, descripción del proceso y/o procedimiento, diagramas de flujo, formatos y otros documentos que describen las actividades que se realizan para la ejecución de un trabajo determinado.
- 4.21. **MPP:** Manual de Procesos y Procedimientos.
- 4.22. **OPERACIÓN O ACTIVIDAD:** Es un conjunto de tareas establecidas de manera sistemática, para el logro de los objetivos de un área o unidad.
- 4.23. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:** Son una guía básica para la acción, prescribe los límites generales dentro de los cuales deben realizarse las actividades.
- 4.24. **PROCESO:** Es el conjunto de operaciones secuenciales que deben ejecutarse para el alcance de los objetivos de la Empresa.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



- 4.25. **PROCEDIMIENTO:** 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 ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Con qué? Se realiza cada una de las actividades.
- 4.26. **RESPONSABLE DE ÁREA:** Es el individuo, puesto u órgano administrativo o académico que participa en las actividades descritas en el procedimiento.
- 4.27. **TAREA:** Es cada una de las acciones físicas o mentales, o etapas para llevar a cabo una operación determinada.
- 4.28. **UNIDAD ORGANIZACIONAL:** 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.
- 4.29. **UNIDAD EJECUTORA:** Es la unidad o unidades responsables de ejecutar parte o todo el procedimiento descrito en el Manual de Procesos y Procedimientos.
- 4.30. **UNIDAD PROPIETARIA:** Es la unidad responsable del control y cumplimiento del objetivo del proceso o procedimiento, debiendo verificar la gestión del proceso y la mejora continua del mismo.  
La persona responsable de la Unidad es, por extensión, la responsable del proceso.
- 4.31. **UNIDAD RESPONSABLE:** Es el individuo, puesto u órgano administrativo o académico que participa en las actividades descritas en el procedimiento.

Individuo:	Servidor Público, Beneficiario, etc.
Puesto:	Gerente, Camarógrafo, Asistente, etc.
Órganos Administrativos:	Gerencias, Direcciones, Jefaturas, Unidades.
Órganos Académicos:	Directorio.

## 5. RESPONSABLES

### 5.1. Gerente General de BOLIVIA TV es responsable de:

- Aprobar mediante Resolución Administrativa los Manuales de Procedimientos, previa recepción de informes técnico y legal positivos o favorables.
- Firmar las Resoluciones Administrativas para aprobación de los manuales.
- Instruir su socialización y publicación del manual aprobado.



**5.2. Gerente, Director o Jefe de área es responsable de:**

- a. Difundir a todos sus dependientes el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado.
- b. Implantar en su área el Manual de Procesos y Procedimientos, en el ámbito de su competencia.
- c. Designar a un responsable o conformar un grupo de responsables para la revisión de los manuales de procedimientos, en los cuales su área o unidad intervenga.
- d. Firmar los manuales de procesos y/o procedimientos, una vez revisados.
- e. Recomendar la actualización e implantación de los manuales de procedimientos, cuando corresponda, sea por modificaciones en la normativa vigente, experiencia en la implantación o mejoras en la gestión con la exposición de motivos.

**5.3. Director de Planificación y Proyectos es responsable de:**

- a. Revisar los proyectos de Manuales de Procedimientos, velando por: la optimización de los procesos; la mejora continua; reducción de la burocracia, respuesta ágil y oportuna, potenciamiento de la iniciativa, responsabilidad y competitividad del personal; mejora de la comunicación, información y satisfacción el trabajo; y delimitación de funciones.
- b. Supervisar y/o complementar los proyectos de Manual de Procesos y Procedimientos elaborados por el Responsable de Organización en el ámbito de sus competencias.
- c. Remitir a la Dirección Jurídica Nacional el proyecto a ser aprobado en tres ejemplares originales debidamente anilladas para la elaboración de la Resolución Administrativa, cuando la Dirección de Planificación y Proyectos sea quien elabore el proyecto de Manual de Procedimientos.

**5.4. Director Jurídico Nacional es responsable de:**

- a. Revisar los proyectos de Manual de Procesos y Procedimientos presentados, verificando su adecuación a la normativa vigente.
- b. Elaborar el informe Jurídico sobre los proyectos de Manual de Procesos y Procedimientos revisados, recomendando o no su aprobación mediante Resolución Administrativa.
- c. Remitir a la Dirección de Planificación y Proyectos y a la Unidad Propietaria del Procedimiento, si corresponde un ejemplar o copia de legalizada del Manual de Procesos y Procedimientos aprobado y fotocopias legalizadas de la Resolución Administrativa que lo aprueba, anexos, e informes técnico y legal.
- d. Mantener un archivo de los Manuales de Procedimientos con un ejemplar del Manual, Anexos, Resolución Administrativa, Informes Técnico y Legal.

**5.5. Responsable de Organización es responsable de:**

- a. Elaborar el plan de desarrollo de Manuales de Procesos y/o Procedimientos, de forma periódica.
- b. Brindar apoyo técnico en la elaboración, revisión y actualización de Manuales de Procedimientos a todas las áreas y unidades de BOLIVIA TV.
- c. Proponer proyectos de Manual de Procesos y Procedimientos, elaborados en coordinación con las unidades propietarias y ejecutoras.
- d. Revisar los proyectos de Manuales elaborados y remitidos por las unidades de BOLIVIA TV, verificando su adecuación al presente Manual y Guía anexa.
- e. Gestionar la publicación y socialización de los Manuales de Procedimientos en la página web o intranet de BOLIVIA TV.
- f. Revisar los proyectos de Manual de Procesos y Procedimientos elaborados por las



unidades ejecutoras, verificando su adecuación al presente Manual y Guía, emitiendo informe técnico.

- g. Gestionar la difusión de los Manuales de Procedimientos en todas las áreas y unidades de BOLIVIA TV.
- h. Gestionar la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos ante la Gerencia General.
- i. Mantener un archivo original de cada Manual de Procesos y/o Procedimientos y Anexos, en formato digital e impreso y una fotocopia legalizada de los informes técnicos, informe legal, Resolución Administrativa e instrumentos de difusión de cada Manual.

**5.6. Responsable de Transparencia u otro personal designado**

- a. Revisar en el marco de sus funciones, previa instrucción del Gerente General los Manuales de Procedimientos elaborados por y para la Dirección de Planificación y Proyectos y de la Dirección Jurídica, debiendo emitir informe favorable si corresponde o devolver los documentos que contengan observaciones o recomendaciones, para ser subsanados por el Responsable de su elaboración.

**5.7. Unidades Intervinientes como revisoras del proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos, son responsable de:**

- a. Revisar el proyecto Manual de Procesos y Procedimientos, velando que el contenido del mismo se enmarque en normas vigentes y procesos adecuados a las características de BOLIVIA TV como canal de televisión y empresa estratégica.
- b. Proponer el desarrollo, ajuste y/o actualización de manuales de procedimientos en el ámbito de su competencia debidamente justificada en previsión del principio de aplicabilidad de la norma.

**5.8. Unidad Propietaria del Procedimiento es responsable de:**

- a. Velar por el Contenido de fondo de los Manuales de Procedimientos aprobados, es decir su adecuación a las normas en vigencia y a las características de BOLIVIA TV.
- b. Vigilar que el proceso o procedimiento se desarrolle/ejecute como está diseñado.
- c. Buscar la participación y el compromiso de todas las personas que intervienen en el desarrollo del Manual.
- d. Garantizar el control y la mejora continua del proceso y/o procedimiento.
- e. Asegurar que el producto final satisface las necesidades del destinatario.
- f. Identificar y proponer adaptaciones o actualizaciones del Manual, considerando las necesidades cambiantes, requerimientos y/o recomendaciones de los usuarios y unidades intervinientes, tecnología, normativa aplicable, experiencia y las prácticas que se aplican en organizaciones de naturaleza similar.
- g. Mantener un original del Manual aprobado, anexos y antecedentes, en formato impreso y remitir un ejemplar a la Dirección de Planificación y Proyectos para su archivo.

**5.9. Responsable de Elaboración del Manual, es responsable de:**

- a. Elaborar el Manual de Procesos y/o Procedimientos de acuerdo a lo establecido en el presente Manual, Guía y normativa vigente relacionada.
- b. Mantener en archivo las observaciones y sugerencias recibidas de las áreas intervinientes en el proceso o procedimiento.
- c. Elaborar el plan de implantación del Manual, cuando se determine la necesidad y cuando corresponda.
- d. Remitir al Responsable de Organización, el proyecto de Manual de Procesos y





- Procedimientos de su área, para revisión y/o adecuación del presente Manual y Guía.
- e. Elaborar el informe técnico, recomendando la aprobación, adjunto tres ejemplares originales a la Dirección Jurídica Nacional debidamente anilladas para la elaboración de la Resolución Administrativa.
  - f. Difundir el Manual aprobado.
  - g. Remitir una copia legalizada de los instrumentos utilizados para la difusión de cada Manual a la Dirección de Planificación y Proyectos.
  - h. Gestionar y/o capacitar al personal de BOLIVIA TV en el uso del Manual aprobado, cuando corresponda.

## **6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.-**

- a) El Responsable de Organización en coordinación con el Director de Planificación y Proyectos y las diferentes Áreas Organizacionales, planteará anualmente el plan de desarrollo, actualización y/o ajuste de los Manuales de Procesos y Procedimientos de acuerdo a necesidades de la Empresa.
- b) Cada Área Organizacional es responsable de la elaboración y contenido de los Manuales de Procedimientos de su sector.
- c) Los Manuales de Procesos y Procedimientos se desarrollarán y revisarán con la participación del personal de las unidades propietaria y ejecutoras del proceso y/o procedimientos, y en concordancia con la normativa vigente.
- d) Los Manuales de Procesos y Procedimientos serán elaborados según el formato incluido en el presente Manual y Guía. Asimismo toda modificación, inclusión, eliminación de tareas, documentos deberá coordinarse con la Dirección de Planificación y Proyectos, de forma previa a su inclusión en los manuales de procedimientos.
- e) La Dirección de Planificación y Proyectos deberá apoyar a las áreas y unidades organizacionales de BOLIVIA TV en la elaboración de los manuales de procesos y/o procedimientos, en sus diferentes etapas y de acuerdo a requerimiento.
- f) Dado que los Manuales de Procedimientos se constituyen en instrumentos que definen funciones, responsabilidades, plazos y documentación necesaria para validar la ejecución de operaciones, cada Manual que sea aprobado deberá contar con los siguientes informes:
  - Informe Técnico del Responsable de su elaboración del Manual, con el visto bueno de su inmediato superior y la máxima autoridad del Área Organizacional, validando el contenido del documento.
  - Informe Técnico favorable del Responsable en Organización de la Dirección de Planificación y Proyectos con el visto bueno del Director de Planificación y Proyectos.
  - Informe Legal favorable con el visto bueno del Director Jurídico, a través del cual se valida que el documento se encuentra enmarcado en las normas vigentes y no vulnera o contraviene ninguna.
- g) Los manuales de proceso y/o procedimientos deberán contar con las firmas de los siguientes servidores públicos:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Del Responsable de Elaboración del Manual.
- ✓ Del Jefe Inmediato Superior, responsable de la Revisión.
- ✓ Del Gerente, Director o Jefe del Área, responsable de la Revisión.
- ✓ De (los) funcionarios que revisaron el Manual de Procesos y Procedimientos, incluidos personal de la Dirección de Planificación y Proyectos y de Dirección Jurídica, según corresponda.
- ✓ Del Gerente General, responsable de aprobar el Manual.

En los casos en los cuales dos de los cargos requeridos sean la misma persona, sólo existirá una firma.

En el caso de los manuales de las Direcciones de Planificación y Jurídica, corresponde sólo la revisión de Planificación, Transparencia y Jurídica, para posterior aprobación por parte de la MAE.

- h) El presente Manual define plazos referenciales para las diferentes etapas, permitiéndose cierta flexibilidad en los mismos en atención a las tareas propias de los funcionarios.
- i) La Dirección de Planificación y Proyectos a través del Responsable en Organización, mantendrá archivos de todos los reglamentos, manuales y otros instrumentos de gestión aprobados. En el caso de los Manuales de Procedimientos, cada archivo deberá contener un ejemplar o en su defecto una copia legalizada de los siguientes documentos:
- Manual de Procesos y Procedimientos y sus Anexos (formatos y otros), con las firmas de los servidores públicos responsables de su elaboración, revisión y aprobación.
  - Informe Técnico de la Unidad o Área responsable de la elaboración del Manual.
  - Informe Técnico de la Dirección de Planificación y Proyectos.
  - Informe Legal de la Dirección Jurídica Nacional.
  - Resolución de Administrativa con la cual se aprueba el Manual.
  - Instrumento de difusión del Manual.
  - Actualizaciones del Manual y sus Formatos.
- j) La utilidad de los Manuales de Procesos y/o Procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es necesario mantenerlos actualizados, considerando cualquiera de los siguientes casos:
- Cuando la estructura orgánica de la unidad tenga alguna modificación que impacte en alguno de los procedimientos.
  - Cuando se publique un reglamento interno, que implique cambios en las atribuciones conferidas a la Unidad y que estas impacten en el procedimiento.
  - Cuando se hayan presentado cambios en los procedimientos, derivados de la mejora de los mismos.
  - Cuando existan cambios en la normatividad aplicable a los procedimientos e implique adecuaciones o supresiones de éstos.
- k) Toda propuesta de actualización y/o modificación de manuales y/o sus formatos deberá remitirse a la Dirección de Planificación y Proyectos con un Informe Técnico que justifique los cambios, para que este emita Informe Técnico favorable cuando corresponda, lo remita a



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

# ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Dirección Jurídica para emisión de Informe Legal, y sea presentado a la MAE para su aprobación mediante Resolución Administrativa.

- l) En sus Diagramas de Flujo, BOLIVIA TV podrá aplicar los métodos de diagramación incluidos en la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos u otros de acuerdo a las características de cada proceso o procedimiento.
- m) La Unidad Responsable de la Elaboración del Manual remitirá el proyecto de Manual a todas las áreas intervinientes, para su revisión y remisión de observaciones y sugerencias cuando correspondan. Las unidades intervinientes, deberán remitir respuesta conforme se señala en el procedimiento o pedir dentro del plazo una ampliación de plazo si fuera necesario hasta un máximo de cinco (5) días hábiles. En caso de no recibirse respuesta, la Unidad Responsable de la Elaboración del Manual, aplicará como aceptado, entendiéndose que la o las unidades intervinientes están de acuerdo con el Manual elaborado, y firmaran en la revisión.
- n) En caso de recibirse observaciones o sugerencias que modifiquen el proyecto de Manual, la Unidad Responsable de la Elaboración del Manual, volverá a remitir el documento final vía email a todas las unidades intervinientes, para su revisión final, debiendo solicitar la firma del documento al cabo de dos (2) días hábiles, para posteriormente gestionar su aprobación por la MAE.

### 7. INSUMOS NECESARIOS:

Para la elaboración de los procedimientos de las áreas organizacionales de BOLIVIA TV se deben considerar los siguientes insumos: Información primaria (entrevistas) e Información secundaria (normas, reglamentos, formularios, instructivos, circulares, otros), relacionados a la ejecución del procedimiento.

### 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.-



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

# ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### Procedimiento: MP-SOA-MP-01-01 Elaboración de Manuales de Procesos y/o Procedimientos

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
1	Responsable de Área	Inicia proceso de elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos de su área.	----	De acuerdo a cronograma o POA
2	Responsable de Área	Designa a un responsable para la elaboración y coordinación del Manual.	Memorando	----
3	Responsable de Elaboración del Manual	Presenta a su Jefe Inmediato superior un cronograma de trabajo.	Cronograma de trabajo	1 día después de ser designado
4	Responsable del Área	Aprueba cronograma y remite una copia a la Dirección de Planificación y Proyectos, para fines de seguimiento.	Cronograma de trabajo aprobado	2 días después de aprobado
5	Responsable de Elaboración del Manual y Responsable en Organización* <sup>1</sup>	Revisa el Manual de Elaboración de Procesos y/o Procedimientos para elaborar el documento. Si lo considera necesario solicita apoyo a Planificación, coordinando el trabajo con el Responsable en Organización.	Manual de Elaboración de Procedimientos <b>MP-SOA-MP-01</b>	De acuerdo a cronograma
6	Responsable de Elaboración del Manual y Responsable en Organización*	Investiga e identifica lo siguiente: Identifica el proceso y sus procedimientos ya sea en forma gráfica o literal, de manera que se conozca el principio y fin de los procedimientos. Busca los antecedentes documentales del proceso.  Identifica las unidades y los responsables del desarrollo de las actividades y de sus fuentes de información disponibles, tales como: normas, manuales y otros documentos afines, con el fin de conocer las atribuciones, funciones y actividades básicas y complementarias.	Relevamiento de información  Formularios actuales  Documentos de referencia	De acuerdo a cronograma
7	Responsable de Elaboración del Manual y Responsable en Organización*	Define los métodos de investigación tales como: la visita, la observación directa, antecedentes documentales, la entrevista abierta, entre otros.	----	De acuerdo a cronograma
8	Responsable de Elaboración del Manual y Responsable en Organización*	Diseña y aplica los medios y materiales de apoyo, tales como: la encuesta, cuestionarios o fichas de información, de manera que se logre el relevamiento de información.	Documentos de relevamiento de información	De acuerdo a cronograma
9	Responsable de Elaboración del Manual y Responsable en Organización*	Analiza el procedimiento gráfica o literalmente, planteándose las siguientes preguntas:  ¿Las actividades son coherentes y contribuyen a dar continuidad al proceso de manera ágil y oportuna? ¿Están delimitadas las responsabilidades y evitan desviaciones o malos entendidos en la ejecución del proceso? ¿Proporcionan los elementos necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades?  Estas preguntas ayudarán determinar si el proceso y sus procedimientos requieren realizar modificaciones al procedimiento, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, automatización y/o desconcentración de las actividades.	----	De acuerdo a cronograma
10	Responsable de Elaboración del Manual y	Análisis de los formatos (formularios, reportes, registros, instructivos, guías u otros impresos) utilizados para el desarrollo del procedimiento, para ello se analizará si:	Formatos actuales	De acuerdo a cronograma

<sup>1</sup> \* El Responsable en Organización participa cuando el Responsable de la Elaboración del Manual de Proceso y/o Procedimiento, lo solicita.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

# ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
	Responsable en Organización*	<p>¿Los formatos y formularios actuales muestran información necesaria y confiable?</p> <p>¿Los formatos y formularios nos permiten controlar y verificar el correlativo, seguimiento, etc.?</p> <p>Este análisis ayudará a determinar si los formularios requieren ser modificados, actualizados y/o completados.</p>		
11	Responsable de Elaboración del Manual	Documentación de procedimientos, al tener integrados todos los procedimientos y analizado todo el proceso, mantendrá como archivo todos los formatos y formularios que se utilizan para el efecto.	Archivo	-----
12	Responsable de Elaboración del Manual	<p>Desarrolla el proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de acuerdo a lo establecido en la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, y lo presenta a su inmediato superior.</p> <p>A la conclusión del proyecto, el Responsable de Elaboración del Manual deberá plantearse:</p> <p>¿Concuerda con la formulación y trascendencia del o los objetivos del manual?</p> <p>¿Es posible implementarlo y lograr resultados inmediatos a corto plazo?</p> <p>¿Se identificaron y revirtieron obstáculos?</p>	<p>Guía Técnica: Elaboración de Manuales de Procedimientos <b>MP-SOA-MP-02</b></p> <p>Proyecto de MPP</p>	De acuerdo a cronograma
13	Jefe Inmediato Superior	<p>Revisa el proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos y si no existen observaciones, da visto bueno y remite al Gerente o Director del Área o Responsable Regional.</p> <p>En caso de observaciones, devuelve el documento con las observaciones al Encargado de elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos, para que éste las subsane y vuelva presentar el proyecto ajustado, hasta lograr el respectivo visto bueno.</p>	Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos con visto bueno	Hasta 3 días de recibido el documento
14	Gerente o Director del Área o Responsable Regional	<p>Revisa el proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos y si no existen observaciones, da visto bueno y remite al Responsable de Elaboración de Manual.</p> <p>En caso de observaciones, devuelve el documento con las observaciones al Encargado de elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos, para que éste las subsane y vuelva presentar el proyecto ajustado, hasta lograr el respectivo visto bueno.</p>	Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos con visto bueno	Hasta 5 días de recibido el documento
15	Responsable de Elaboración del Manual	<p>Para hacer efectiva la revisión del proyecto de Manual, determina la utilización de alguno de los siguientes métodos:</p> <p>En taller de trabajo.</p> <p>De forma individual, donde los responsables de la revisión entregarán al Encargado de elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos, sus observaciones para su consideración y en caso amerite su inclusión en el manual.</p> <p>La revisión de los documentos será por el personal participante en los procedimientos o por lo menos por los Jefes, Directores y Gerentes de las áreas y unidades involucradas, además del Responsable en Organización.</p>	-----	Hasta 3 días de recibido el documento con el visto bueno del Responsable de Área
16	Responsable de Elaboración del Manual	<p>Cualquiera sea la forma de revisión seleccionada, remite el proyecto de Manual y anexos a todos los Responsables de las unidades intervinientes en el control o ejecución de las actividades, lo siguiente:</p> <p>Una solicitud de revisión mediante Comunicación Interna.</p> <p>Un ejemplar del Manual de Procesos y/o Procedimientos y anexos, impreso o digital (email u otro medio). Si el documento es remitido mediante email deberá imprimir el reporte de envío y adjuntarlo al archivo del proceso.</p>	<p>Solicitud de revisión</p> <p>Un ejemplar del Manual de Procesos y Procedimientos</p>	Indeterminado



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

# ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
17	Personal Interviniente en el proceso	<p>Revisa el proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos, y si corresponde plantea observaciones y sugerencias.</p> <p>Si se realizó taller de trabajo, el Responsable de Elaboración del Manual levanta acta suscrita por los presentes.</p> <p>Si se trabajó individualmente, los funcionarios que revisaron el Manual, remiten observaciones a través de un informe o en el mismo documento impreso donde se señala el nombre, cargo y firma del funcionario que revisó el documento, así como la fecha de remisión.</p> <p>En caso de no recibirse respuesta de las unidades intervinientes, se aplicará como aceptado, entendiéndose que la o las unidades intervinientes están de acuerdo con el manual elaborado.</p>	<p>Acta</p> <p>Documentos de Revisión de Manual</p>	Hasta 5 días de recibido el requerimiento
18	Responsable de Elaboración del Manual	Realizadas y recibidas las observaciones y sugerencias al proyecto de Manual y anexos, complementará el documento según corresponda, y lo remitirá vía email a todos las áreas intervinientes para su revisión final.	Manual con todos sus anexos	Hasta 3 días de recibidas las observaciones y sugerencias
19	Responsable de Elaboración del Manual	Gestionará las firmas de los responsables de revisión en el documento final.	Manual con las firmas de los responsables de elaboración y revisión	Hasta 2 días de remitido documento vía email
20	Responsable de Elaboración del Manual	Elabora informe técnico y lo remite con el visto bueno de su Jefe Inmediato Superior y del Gerente o Director del Área, a la Dirección de Planificación y Proyectos.	1 Informe Técnico + 3 ejemplar del Manual con todos sus anexos	Hasta 5 días de recibidas las observaciones
21	Responsable en Organización	<p>Revisa el proyecto de Manual verificando la adecuación de los documentos al presente Manual, Guía y la aplicación de criterios de eficiencia, productividad y oportunidad, debiendo emitir informe técnico favorable o solicitar a la Unidad Responsable, la adecuación o complementación que corresponda.</p> <p>En caso de existir observaciones y/o sugerencias al proyecto de Manual, la Unidad Responsable deberá analizarlas y si corresponde subsanarlas para que el Responsable de Organización emita el informe favorable y remita la documentación a Dirección Jurídica, solicitando la emisión de informe legal adjunto el proyecto en tres (3) ejemplares originales para la elaboración de la Resolución Administrativa.</p>	1 Informe Técnico + 3 ejemplar del Manual con todos sus anexos + Informe Técnico de Planificación	Hasta 5 días de recibida la documentación
22	Director Jurídico	<p>Recibe, revisa y analiza los documentos recibidos, emite informe legal dirigido al Gerente General, con dictamen favorable (si corresponde).</p> <p>En caso de existir observaciones y/o sugerencias al proyecto de Manual, solicita a la Dirección de Planificación y Proyectos coordinar con el Encargado de elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos, el ajuste del documento.</p>	1 Informe Técnico + 3 ejemplar del Manual con todos sus anexos + Informe Técnico de Planificación + 1 Informe Legal	Hasta 5 días de recibida la documentación
23	Director Jurídico	Elabora y visa proyecto de Resolución Administrativa y remite los documentos a Gerencia General.	Legajo + Resolución Administrativa	Hasta 3 días de elaborado informe legal
24	Gerente General	Aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos mediante Resolución Administrativa, y emite a Dirección Jurídica.	Legajo + Resolución Administrativa aprobada	Hasta 3 días de recibida la documentación
25	Director Jurídico	<p>Recibe documentación:</p> <p>Archiva documentación original de la Resolución de Administrativa, informes técnicos, informe legal, Manual y anexos aprobados en archivo de Dirección Jurídica.</p> <p>Remite 1 ejemplar o copia legalizada de todo el legajo a la Dirección de</p>	Resolución de Administrativa y antecedentes	Hasta 3 días de recibida la Resolución Administrativa



BoliviaTV

Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MP-SOA-MP-01  
Páginas: 14 de 16  
Versión: 01  
Fecha de emisión: Nov-2012

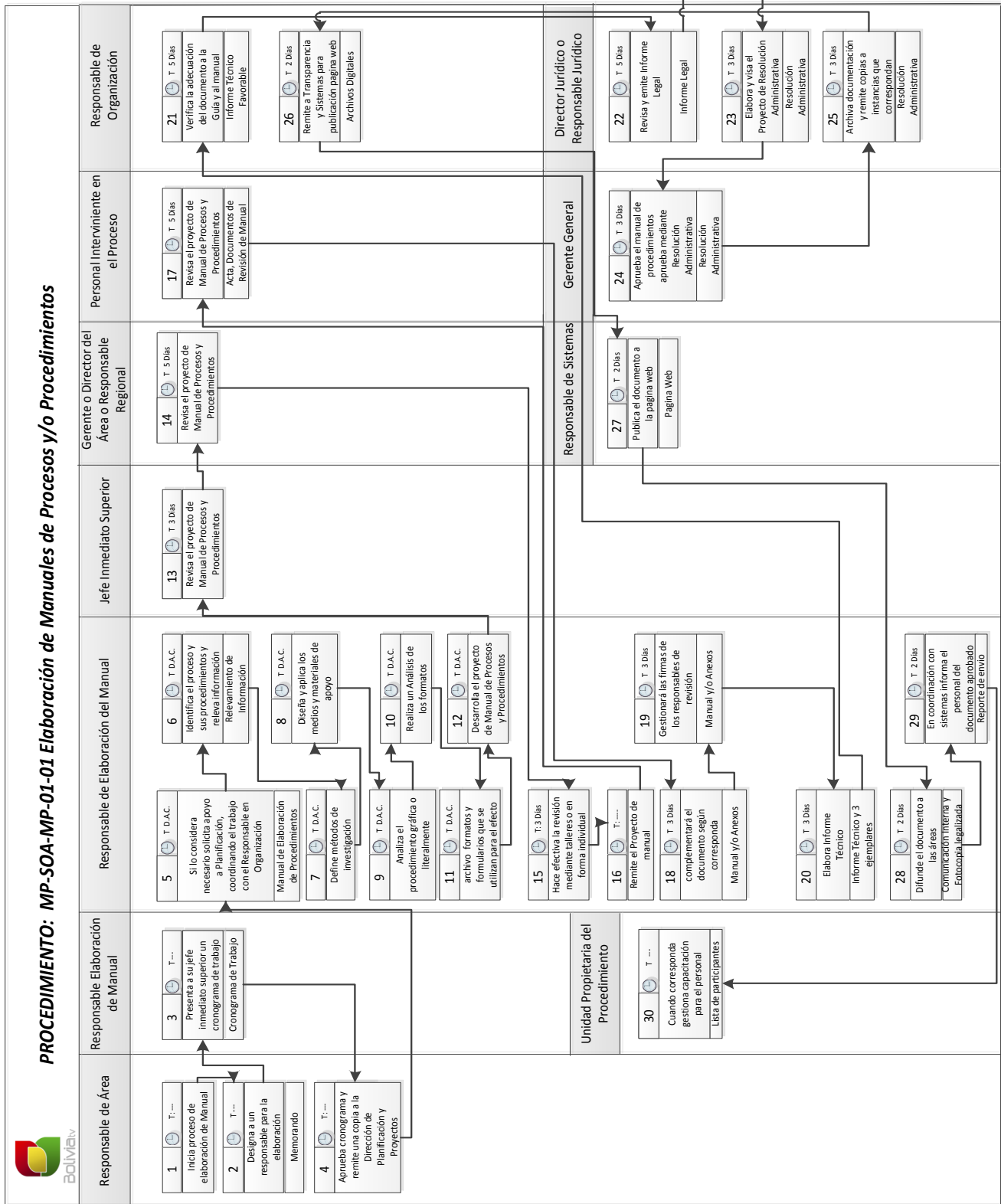
Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
		Planificación y Proyectos Remite 1 ejemplar o copia legalizada de todo el legajo al Área Organizacional que elaboró el manual.		
26	Responsable de Elaboración del manual o Responsable en Organización	Se coordina con el Responsable de Transparencia y el Responsable de Sistemas sobre la aprobación del Manual, Anexos y Resolución Administrativa en formato PDF. En el caso de que los anexos se traten de formularios a ser utilizados por el personal, los remite en su formato original.	Archivos digitales	Hasta 2 días de recibida Resolución
27	Responsable de Sistemas	Publica el documento en la página web o intranet de BOLIVIA TV en formato PDF y señalando el número y fecha de la Resolución Administrativa que aprueba el Manual.	Página web o Intranet de BOLIVIA TV	Hasta 2 días de recibidos documentos
28	Responsable de Elaboración del Manual	Difunde el Manual aprobado, vía la Gerencia del área, adjuntando un ejemplar impreso para cada Gerencia y Regional de BOLIVIA TV. Remite una fotocopia legalizada de la Comunicación Interna a la Dirección de Planificación y Proyectos para su archivo.	Comunicación Interna y fotocopia legalizada	Hasta 2 días de recibida Resolución
29	Responsable de Elaboración del Manual	En coordinación con el Responsable de Sistemas, remite un email a todo el personal de BOLIVIA TV, haciéndoles conocer la aprobación del Manual, el número y fecha de Resolución Administrativa que lo aprueba, y la dirección digital donde pueden acceder al mismo. Imprime el reporte de envío y remite una copia a la Dirección de Planificación y Proyectos para su archivo.	Reporte de envío	Hasta 2 días de recibida Resolución
30	Unidad propietaria del procedimiento	Cuando corresponda dada la complejidad del Manual, coordina con Recursos Humanos, el desarrollo de uno o más talleres de capacitación con el personal involucrado en la aplicación del Manual. Si corresponda, también participará el Responsable en Organización. Para las Regionales, se analizará la factibilidad de hacer la capacitación personalmente o a través de otro medio, como videos, teleconferencias u otros, de acuerdo al presupuesto existente.	Lista de Participantes en la Capacitación	En el plazo establecido por la Unidad Propietaria del proceso y Recursos Humanos

### 9. FLUJOGRAMA.-



# MANUAL DE PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTO: MP-SOA-MP-01-01 Elaboración de Manuales de Procesos y/o Procedimientos







# MANUAL DE PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## 10. CUADRO DE CAMBIO.-

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISADO POR	APROBADO POR	FIRMA	FECHA DE APROBACIÓN
00	Elaboración	-	-	-	-	

## 11. ANEXOS