

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



**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS
ESTUDIANTES NO GRADUADOS**

**TEMA: “MECANISMOS DE CONTROL PARA LA CORRECTA
HABILITACIÓN DE PAGOS DE GASTOS FUNERALES
CASO: GESTORA PÚBLICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO
PLAZO”**

POSTULANTE: CRISTINA VALDEZ GONZALES

LA PAZ – BOLIVIA

2020

DEDICATORIA

Con emoción del deber cumplido, dedico la presente monografía a mis padres, hermanos, compañero de vida e hijos, quienes han sido y seguirán siendo los gestores del progreso en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por fortalecerme en los momentos de incertidumbre, durante todo este tiempo de arduo trabajo y dedicación.

A mi prestigiosa carrera de Administración de Empresas, la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como profesionales con sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico.

INDICE

ANTECEDENTES.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
PARTE I.....	6
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Justificación Teórica.....	6
Tipos de control administrativo.....	8
Control directivo o de dirección.....	9
Control a corriente.....	9
Control posterior.....	9
Justificación Metodológica.....	9
Justificación Práctica.....	9
Justificación Económica.....	10
IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos.....	12
ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
Ámbito temático.....	12
Ámbito geográfico.....	12
Ámbito temporal.....	13
PARTE II.....	13
MARCO TEORICO.....	13
Marco conceptual.....	13
Proceso administrativo según Henri Fayol.....	13
Proceso administrativo según Chiavenato.....	15
Ciclo Administrativo.....	17
Proceso Administrativo.....	17
Definición de Control.....	17
Características del control de gestión.....	19
Tipos de control.....	26
Control preliminar.....	26

Control concurrente.....	27
Control de retroalimentación.....	27
Control burocrático.....	27
Control de clan.....	27
Control diferido.....	28
Control a tiempo real.....	28
Control directivo.....	28
Control social.....	28
Control técnico.....	28
MARCO INSTITUCIONAL.....	29
Gestora Publica de la Seguridad Social de Largo Plazo.....	29
Misión.....	30
Visión.....	31
Gastos Funerales.....	33
Requisitos para el pago y el plazo.....	33
Prescripción del pago.....	34
PARTE III.....	34
MARCO PRÁCTICO.....	34
El fondo que financiará el gasto funerario de los Beneficiarios fallecidos.....	34
Revisión documental de Solicitudes de Gastos Funerales.....	36
Validaciones al Registro de Datos en la BDRD del Beneficiario fallecido.....	38
Generación de Pagos de Gastos Funerales a través del Sistema RUDA.....	39
Reportes y datos enviados cada mes al Ente Regulador.....	40
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFIA.....	41

RESUMEN

La presente monografía describirá todo el proceso que se realiza para la habilitación de pagos de Gastos Funerales, desde la recepción de una solicitud de Gastos Funerales el proceso de verificación de documentación, captura correcta de datos de Beneficiario fallecido y solicitante hasta la habilitación del pago de Gastos Funerales en la Entidad Financiera para cobro.

Los errores detectados son los que se quiere evitar aplicando un control adicional al proceso que existe para habilitar pagos de Gastos Funerales.

Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el Proceso Administrativo.

La Gestora Publica de la Seguridad Social de Largo Plazo, administra la Gestión de los beneficios del Fondo de la Renta Universal de Vejez a Nivel Nacional con el fin de incrementar el número de 1.053.023, además, atender los requerimientos de Gastos Funerales que a 2018 alcanzaron el monto de Bs 50 millones, efectuando un adecuado control en lo referente a procesos de actualización de datos y procesos de pago de ambos beneficios. Dentro del proceso de revisión y habilitación de pago de Gastos Funerales se pudo constatar que no existe un control previo antes de habilitar el pago de un trámite de Gastos Funerales en Entidad Financiera.

ANTECEDENTES

En febrero del año 2009 La Vitalicia Seguros y Reaseguros de Vida S.A. miembro del Grupo Financiero BISA, pasa a administrar el Pago de la Renta Dignidad en reemplazo de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), firmando un convenio inicialmente por tres años siendo esta Aseguradora la que administra dicho fondo por siete años desde febrero de 2009 hasta enero de 2016.

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) inició en febrero 2016 el pago de la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad) en reemplazo de la sociedad accidental que conformaron las empresas La Vitalicia y Bisa SAFI hasta diciembre de 2017.

En enero de 2018, según Decreto Supremo N° 3333 de 20 de septiembre de 2017 hasta la fecha la Gestora Pública de Seguridad Social de Largo Plazo se encuentra administrando el Fondo de Renta Universal de Vejez, constituido por treinta oficinas a nivel nacional en áreas urbanas y provincias donde hacemos la atención a todos los requerimientos de los asegurados.

Los Gastos Funerales es el Beneficio que otorga el Fondo de Renta Universal de Vejez, que se paga en efectivo, por una sola vez, a la persona que acredite haber efectuado el pago del funeral de un Beneficiario de la Renta Dignidad, que cumpla con los requisitos establecidos en normativa vigente a la fecha de fallecimiento, y que no le corresponda el pago de Gastos Funerarios financiado por el Seguro Social Obligatorio de largo plazo, conforme a Resolución Administrativa emitida por la Entidad encargada de la Regulación.¹

¹DECRETO SUPREMO N° 29400 (La Paz, 29 diciembre de 2007)

La Renta Dignidad es un pago mensual, universal y vitalicio que provee el Estado Plurinacional de Bolivia a las personas de 60 años o más, residentes en el país, con el objeto de permitir a nuestros Adultos Mayores una vejez digna, con calidad y calidez humana.²

La Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo es una Empresa Pública Nacional Estratégica, que tiene como objeto la administración y representación de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones, gestión de prestaciones, beneficios y otros pagos del Sistema Integral de Pensiones, establecidos en la Ley 065 de 10 de diciembre de 2010.

² <https://www.aps.gob.bo/>

INTRODUCCIÓN

La presente investigación describirá todo el proceso que se realiza para la habilitación de pagos de Gastos Funerales, desde la recepción de una solicitud de Gastos Funerales el proceso de verificación de documentación, captura correcta de datos de Beneficiario fallecido y solicitante hasta la habilitación del pago de Gastos Funerales en la Entidad Financiera para cobro.

Dentro de este proceso se detectó que el trabajo que se realizaba era totalmente manual, por ello se cometían errores que no fueron detectados por los funcionarios del área de Gastos Funerales, quien detectaba estos errores era la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS y las hacía conocer a la Gestora Publica a través de validaciones mensuales a las solicitudes de pagos de Gastos Funerales.

Los errores detectados son los que se quiere evitar aplicando un control adicional al proceso que existe para habilitar pagos de Gastos Funerales.

Para poder comprender el tema que se desarrollara, se describirá ¿Qué son los Gastos Funerales?

Los Gastos Funerales es un pago de Bs1.800 que se realiza por una sola vez, a la persona que acredite haber pagado el funeral de un Beneficiario de la Renta Dignidad.

¿Quiénes pueden efectuar este cobro? Durante los primeros 6 meses de fallecido el Beneficiario de la Renta Dignidad, cualquier persona que demuestre haber pagado el funeral, podrá cobrar los Gastos Funerales. Pasados los 6 meses y máximo hasta 18 meses, solamente pueden cobrar este beneficio la (el) cónyuge o

conviviente, las hijas(os), las hermanas(os) o los padres del Beneficiario fallecido. Pasados los 18 meses, ninguna persona podrá cobrar los Gastos Funerales.

¿En cuánto tiempo un solicitante puede cobrar el pago de Gastos Funerales? Una vez presentado el formulario de solicitud, La Gestora Publica de Seguridad Social de Largo Plazo tiene un plazo de 30 días calendario para habilitar el pago respectivo en las Entidades Financieras autorizadas.

PARTE I

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN

A lo largo de los once años de trabajo en el área de operaciones y revisando solicitudes de pago de gastos funerales, se pudo identificar que existen falencias en lo que se refiere a la revisión y habilitación de pago de solicitudes de pago de Gastos Funerales.

Las observaciones que se reportaban por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, en las validaciones mensuales de solicitudes de pago de Gastos Funerales eran las siguientes:

- Habilidad de pago de Gastos Funerales a un Beneficiario menor de 60 años.
- Habilidad de pago de Gastos Funerales a un Beneficiario que no se encuentra con estado activo en la Base de Datos de Renta Dignidad.
- Habilidad de pago de Gastos Funerales por tercera vez a un solicitante que ya efectuó el cobro en dos oportunidades siendo que la normativa no permite dicha situación.

Dichas observaciones fueron producto de la revisión manual y a la cantidad elevada de solicitudes de Pago de Gastos Funerales que se reciben a nivel nacional.

1..1 Justificación Teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimiento del proceso administrativo, específicamente en lo que se refiere a la etapa del control.

En las ciencias de la administración, se habla de control para referirse a una de las principales funciones administrativas, junto con la planificación, la organización y la dirección, la cual tiene como cometido asegurarse de que las acciones de la organización se realicen de acuerdo a lo planificado, o evaluar la eficacia de los resultados obtenidos, es decir, su grado de proximidad con el ideal esperado.

Las dinámicas administrativas de control usualmente implican la obtención de información respecto al proceso empresarial y a los resultados, y la aplicación de las correcciones que sean pertinentes para enmendar los errores y maximizar la eficiencia.

Se trata de un mecanismo de retroalimentación del sistema organizativo que depende para operar de los tres pasos previos, sobre todo de la planificación, etapa donde se fijan las expectativas y las metas. En teoría, una organización cuyos procesos y resultados se ciñen más a lo planeado será mucho más eficiente que otra que se salga del carril.

Así, los procesos de control permiten no sólo medir el rendimiento organizacional, sino además establecer justamente los estándares de calidad idóneos para ello, y además evaluar y tomar las medidas correctivas pertinentes.

El proceso de control idóneo, en este sentido, debe ser económico, flexible y preventivo, pero además, como hemos dicho, debe responder a los objetivos organizacionales trazados.

Las fases del proceso de control tienden a ser las siguientes:

Fase 1: Establecer estándares. En esta fase inicial se afinan y definen los parámetros de medición o evaluación, sin los cuales sería imposible saber qué tan bien o mal sale el producto. Esto implica cuatro tipos de estándares: de cantidad (volumen de producción, cantidad de existencias, etc.), de calidad (exactitud, logro del producto), de tiempo (tiempos de producción) y de costos (costo de ventas, costos de producción, etc.).

Fase 2: Evaluación del desempeño. La medición propiamente dicha de los procesos organizacionales.

Fase 3: Comparación de desempeño. Se cotejan los márgenes esperados del desempeño con aquellos obtenidos, se los compara con los estándares iniciales para determinar el margen de éxito u error.

Fase 4: Acción correctiva. Se elabora un informe que registre todo lo anterior y se arrojan las acciones necesarias para mejorar o perfeccionar el proceso, como determinar a qué altura de la estructura empresarial están los problemas y cuáles son sus posibles soluciones.

Tipos de control administrativo

Existen los siguientes tipos de control administrativo:

Control previo o precontrol. Al ser previos a la acción, aseguran que ésta responda a los recursos (humanos, materiales y financieros) planificados.

Esto pasa por identificar los gastos financieros presupuestados, anticipar las actividades por realizar y prever lo que costará llevarlas a cabo.

Control directivo o de dirección. Se les conoce como controles de avance o controles cibernéticos, y supervisan el recorrido de los procesos organizacionales antes de que acaben, para tener tiempo de tomar medidas o forzar un cambio de ruta. Estos controles sólo dan resultado si se posee una retroalimentación adecuada.

Control a corriente. Este control se lleva a cabo a lo largo del proceso empresarial, es decir, a la par que están transcurriendo, de la mano de directivos o del propio personal operativo.

Control posterior. Se llevan a cabo una vez finalizada la acción productiva y se dan de manera retrospectiva, evaluando todo el recorrido y extrayendo las conclusiones pertinentes de lo que salió bien y lo que no tanto. Luego se recoge un informe que sirve para futuras gestiones y para recompensar o alentar a los trabajadores.³

1..2 Justificación Metodológica

La presente investigación será de carácter transeccional debido a que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

1..3 Justificación Práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de disminuir las observaciones realizadas a la Gestora Publica de la Seguridad Social de

³ Fuente: <https://concepto.de/control-en-administracion/>

Largo Plazo – Renta Dignidad, por parte de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS a las solicitudes de Gastos Funerales y con ello mejorar el proceso de habilitación de pagos de Gastos Funerales.

1..4 Justificación Económica

La presente investigación coadyuvara a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo-Renta Dignidad a prevenir posibles multas o sanciones emitidas por el ente regulador Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones-APS, por la mala habilitación de pagos de Gastos Funerales.

IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Para la correcta habilitación de pago de Gastos Funerales se debe cumplir con lo descrito a continuación:

ARTICULO 12º (RECEPCIÓN DE SOLICITUDES).

- a) Verificar si el fallecido es Beneficiario del Fondo de Renta Universal de Vejez.

Asimismo, el ARTICULO 17º (CONTROLES PREVIOS AL PAGO). La AFP como responsable del pago de los Gastos Funerales del Fondo de Renta Universal de Vejez, tiene la obligación de aplicar controles para precautelar tanto el patrimonio del Fondo de Renta Universal de Vejez como la correcta asignación de pagos de Gastos Funerales a los Beneficiarios del Fondo de Renta Universal de Vejez. Para este efecto,...

- g) Que el Solicitante no haya cobrado más de dos (2) pagos por Gastos Funerales, con excepción de Instituciones autorizadas por la SPVS mediante

Circular, para poder cobrar más de dos Gastos Funerales, para lo cual dicha Institución deberá presentar a la Entidad Gestora copia del documento de identidad de su representante legal y copia de su Personería Jurídica.

h) Verificar que el Beneficiario fallecido esté con estado de habilitación en la BDRD.⁴

En una investigación preliminar establece que estas disposiciones normativas no se cumplen por tal motivo la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS mensualmente reporta observaciones a las solicitudes de Pago de Gastos Funerales generando con ello perjuicios.

Por tanto es ello lo que configura el problema en cuestión, por lo que el planteamiento del problema se formula de la siguiente manera:

¿Será que con el establecimiento de mecanismos administrativos de control previo se pueda disminuir las observaciones provenientes de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS en relación con los pagos de Gastos Funerales a los solicitantes?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos con los que se pretende dar respuesta al problema planteado son:

1..1 Objetivo general

Proponer un mecanismo administrativo de verificación adicional para las habilitaciones de solicitudes de Pago de Gastos Funerales en la Gestora Publica de Seguridad Social de Largo Plazo.

1..2 Objetivos específicos

⁴ RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SPVS-IP No 091 (La Paz, 30 enero de 2008)

Con el propósito de alcanzar el objetivo general se plantean los siguientes objetivos:

- Diseñar el procedimiento diagnosticado de pago de Gastos Funerales.
- Determinar las omisiones de la parte procedimental del pago de Gastos Funerales.
- Establecer las causales de sanción por la omisión de dichos pasos en el pago de Gastos Funerales.
- Determinar las bases para la implementación de mecanismos de pago de Gastos Funerales.

ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

▪ Ámbito temático

El ámbito temático que se desarrollará en la presente investigación es la del control como fase del proceso administrativo, dentro de la habilitación de pagos de Gastos Funerales en la Gestora pública de Seguridad Social de Largo Plazo.

▪ Ámbito geográfico

El ámbito geográfico donde se llevará a cabo la investigación será en la ciudad de La Paz en la Gestora Pública de Seguridad Social de Largo Plazo, oficina central de Renta Dignidad, en la Jefatura de Operaciones y Control, área de Gastos Funerales.

▪ Ámbito temporal

La presente investigación se la desarrollará en el lapso de dos semanas puesto que la experiencia de once años en el área de Gastos Funerales ayudará a elaborar la investigación.

PARTE II

MARCO TEORICO

Marco conceptual

Proceso administrativo según Henri Fayol

El proceso administrativo se compone de una serie de etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos. El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí. Cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente. Normalmente se utiliza para el objetivo general de la empresa, objetivos particulares o incluso para proyectos menores.

Henri Fayol, fue el creador del proceso administrativo. De él emanan las cuatro etapas de las que se compone el proceso administrativo:

Planificar.

Organizar.

Dirigir.

Controlar.

Para Fayol, estas cuatro etapas eran imprescindibles para la buena gestión gerencial. Todo equipo directivo debe dominarlas y tenerlas en cuenta de cara a cualquier proyecto. Con todo, Fayol nunca fue extremista en sus ideas y se puede leer en su obra como dejaba espacio para la flexibilidad y la adaptación. Así, los seguidores de la teoría clásica de la administración han ido completando, mejorando y adaptando el proceso administrativo a los diferentes tipos de empresas que han ido naciendo durante las últimas décadas.

Origen del proceso administrativo

El origen del proceso administrativo se lo debemos a Henry Fayol. Hacia el año 1916, tras 50 años como gerente de una empresa minera, Fayol publicó su libro «Administration Industrielle et Générale». En español sería algo parecido a «Administración Industrial y General».

En dicho libro desarrolló, basándose en su experiencia, toda su teoría. Fayol, destacaba en su obra los distintos niveles de gerencia, las funciones administrativas y una lista de principios para administrar correctamente.

No obstante, cabe mencionar, que lo más reconocido de todo su trabajo, son sus principios. En concreto catorce principios para la correcta administración.

Etapas del proceso administrativo

En la definición, hemos dicho que el proceso administrativo está formado por una serie de etapas: planificación, organización, dirección y control. En esta investigación las desarrollaremos y las explicaremos. Claro que, en primer lugar, conviene saber cómo se separan estas dos fases:

Fase mecánica: La fase mecánica está compuesta por la planificación y la organización. Podríamos decir que es una parte estática del proceso.

Fase dinámica: La fase dinámica, por su parte, está compuesta por la dirección y el control. En este sentido, la palabra dinámica hace referencia al movimiento.

Es decir, una vez hemos planificado y organizado, toca ejecutar y ponerse manos a la obra.

En cualquier caso, más importante que distinguir entre mecánico y dinámico, es conocer las distintas etapas que lo componen:

Planificación: Trata de programar las tareas a realizar y resolver las cuestiones pertinentes que más tarde se ejecutarán.

Organización: La idea es ver quién se encargará de cada tarea, en qué orden y que estructura tendrá el proyecto en su ejecución.

Dirección: La dirección no sólo se encarga de mandar, también se encarga de ayudar, respaldar e intervenir ante cualquier conflicto que se presente en la consecución de objetivos.

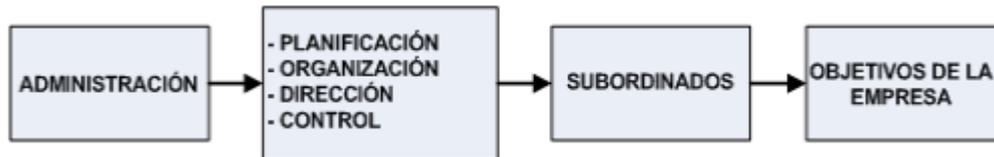
Control: El control se basa en el seguimiento de métricas confiables que permitan supervisar que se conseguirán los objetivos más grandes.

Proceso administrativo según Chiavenato

La Administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las Organizaciones le sirven a las personas que afectan.

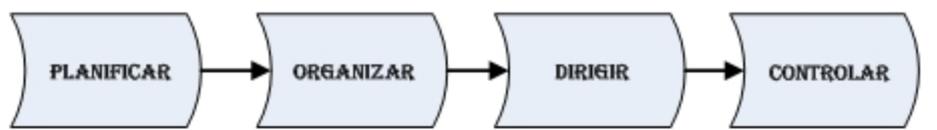
El éxito que puede tener la Organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas, por lo tanto se puede decir que el Desempeño Gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del Proceso Administrativo, logrando una Estructura Organizacional que la diferencia de otras Organizaciones.

I. Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera.



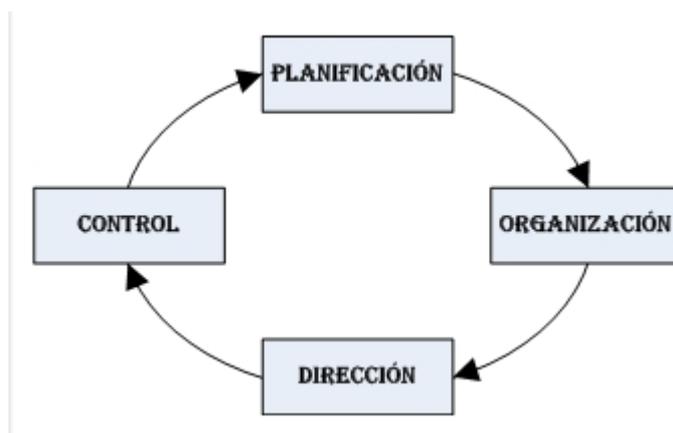
Proceso Administrativo

Las Funciones del Administrador, como un proceso sistemático; se entiende de la siguiente manera:



Funciones del Administrador

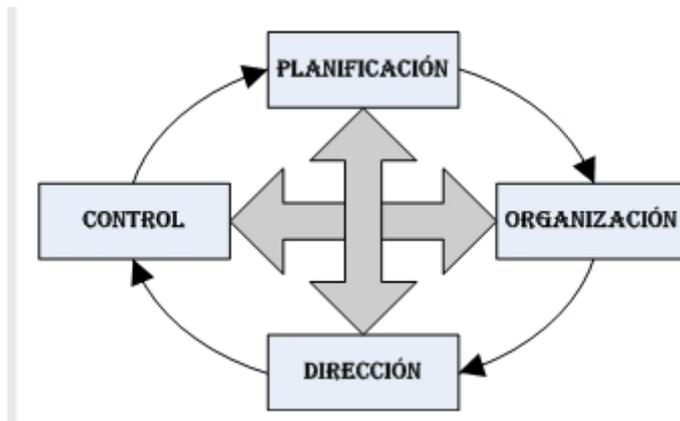
El Desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo, como se observa a continuación:



Ciclo Administrativo

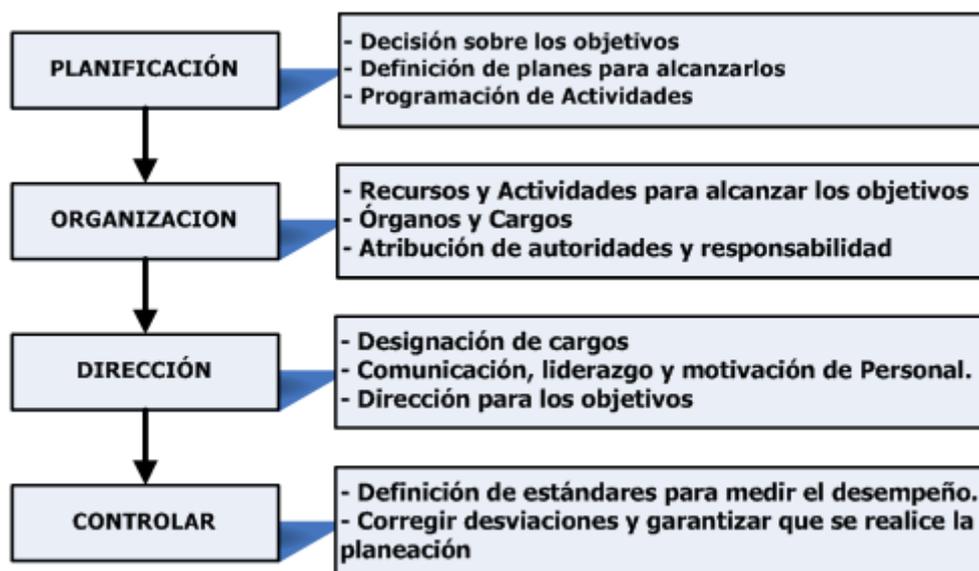
Las funciones del administrador, es decir el proceso administrativo no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una

interacción dinámica, por lo tanto. El Proceso Administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico:



Proceso Administrativo

Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el Proceso Administrativo.



Definición de Control:

Control es el proceso por el cual los procesos se aseguran que la obtención y el empleo de los recursos se efectúen en forma efectiva y eficiente, en el logro de los objetivos de la organización. El proceso de control tiende a ser rítmico, sigue una pauta y es recurrente mes tras mes y año tras año.

Henry Fayol: El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PANM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Chiavenato: El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

El control de gestión es un proceso complejo y dinámico que consiste en la toma de decisiones, respecto a la utilización de los recursos y las acciones llevadas a cabo, que permitan alcanzar de una forma eficaz y eficiente los objetivos que fueron fijados previamente por la organización y sus gestores en cuestión.

Un sistema de control de gestión nos permite analizar la situación económica de nuestra empresa, desde un punto de vista global, cuyo propósito consiste en evaluar el resultado de la gestión de los responsables en relación al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. Cada vez más vemos como las organizaciones se mueven en entornos globalizados que son más competitivos, flexibles, emprendedores y complejos y que evolucionan rápidamente. Por ello el sistema de control de gestión ayuda a organizaciones y empresas a estar preparadas para evolucionar, desarrollarse y adaptarse a las distintas circunstancias que se puedan plantea.

Características del control de gestión:

Es necesario determinar metas y objetivos a corto, medio y largo plazo, basados en un programa global de la organización.

El programa organizativo de la empresa debe ser flexible, dinámico pero también realista, ya que, en cualquier momento puede ser susceptible de revisión y cambio, debido a los cambios constantes que se producen en el entorno interno y sobre todo externo de la organización.

Cuando hablamos de control y en concreto de acciones y procedimientos de control de gestión hay que destacar lo que se conoce como control interno, un instrumento de gestión utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de los procedimientos propuestos por la organización o entidad para conseguir unas metas u objetivos determinados.

A continuación destacamos algunos de los objetivos que se busca conseguir a través del control interno:

- Diseñar procedimientos para el control de: los recursos a disposición de entidad, la fiabilidad de la información existente y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas...etc.
- Controlar y verificar el cumplimiento correcto de los procedimientos mencionados anteriormente y aprobados por la organización o entidad en cuestión.

El diseño del control interno implica una serie de puntos a tener en cuenta para su correcta implantación:

Comprender la cultura organizativa, es decir, conocer y entender sus valores empresariales y organizativos, políticas de empresa de la directiva, la estructura de responsabilidades...etc.

Evaluar los riesgos actuales y potenciales: Conocer los riesgos internos y externos, que podrían afectar a la empresa. Con riesgos internos, nos referimos a aquellos aspectos que pueden solucionarse directamente por la propia empresa con políticas de prevención, (no disponer de un Plan de Riesgos Laborales para prevenir posibles accidentes laborales en la empresa, disponer de planes de comunicación internos poco eficaces y costosos...etc). Cuando hablamos de riesgos externos nos referimos a las situaciones no controlables por la organización, (riesgos propios de un sector

determinado, variación en las normativas específicas de la propia actividad en cuestión...etc).

Actividades de control: con estas actividades se pretende asegurar el cumplimiento de los objetivos organizativos. En general los procedimientos mencionados deben implantarse en todos los niveles de la organización comprendiendo, entre otras, las siguientes acciones:

- Manuales de procedimientos en los que se defina los procedimientos en base a protocolos de actuación definidos previamente por la organización.
- División de funciones, evitando así la concentración de poderes, ya que este hecho, puede facilitar situaciones de fraude o ineficiencias que pueden afectar a la organización de forma negativa.
- Autorización y verificación de procesos para así, valorar el correcto funcionamiento de los procesos anteriormente comentados.
- Realización de conciliaciones de saldos de cuentas de forma periódica para verificar que la información contable disponible sea precisa, correcta y fiable.
- Establecimiento de mecanismos para proteger los activos de la organización, a través de sistemas de prevención como por ejemplo: pólizas de seguros u otros productos financieros similares.
- Realización de controles físicos de los activos de forma periódica, a través de inventarios.
- Análisis por la gerencia de la empresa, de los resultados obtenidos para posterior toma de decisiones.

Información y comunicación: La información debe ser actualizada, veraz y fiable ya que la organización depende de ella para la toma de decisiones y la realización de informes, siendo algunos de ellos de obligatoriedad legal.

Revisión de los procedimientos de control: Una supervisión continua en los controles establecidos, es la base para generar confianza en los mismos, ya que, es una buena fórmula para evaluar si continúan siendo efectivos ante nuevos cambios.

Además de lo comentado también deberíamos destacar que existen ciertas limitaciones condicionantes del control interno. Por un lado, el coste del control ya que, puede obstaculizar la implantación de sistemas eficientes de control. Por otro lado, debemos de justificar de forma correcta los mecanismos de control que se quieran implantar, para no generar actitudes negativas en las personas afectadas (un método para evitar esta situación es la comunicación con el personal laboral implicado).

Otro punto a tener en cuenta dentro del control de gestión interno, es conocer quién asumiría las funciones de este proceso de control. Si nos situamos en organizaciones de dimensión reducida, estas funciones son asumidas por el responsable de administración o el controller. En cambio, cuando el tamaño de la organización es mayor, el control interno suele ser responsabilidad del departamento de auditoría interna. Aunque estas funciones y la figura del responsable de las mismas, podrán variar dependiendo del valor que cada organización dé a la figura del controller o del auditor interno en cuestión.

Características de un sistema de control de gestión y fases a seguir en su diseño.

Es importante saber que cada organización debe definir su propio sistema de control de gestión en función de sus metas y objetivos organizacionales. No

obstante, a continuación detallamos las características generales de un sistema de control de gestión.

Debe contener flexibilidad en su diagnóstico para adaptarse al cambio.

Predisposición a la integración de las funciones de planificación y control en su análisis y diagnóstico.

Estar orientado al futuro pero vinculando al presente.

Utiliza indicadores cuantitativos y cualitativos para su análisis, expresando objetivos y resultados de forma diversificada.

El criterio de mejora del desempeño de las funciones y de la calidad del servicio prestado está orientado a los clientes y competidores actuales, por tanto, la empresa tiene que ser analizada desde fuera, teniendo en cuenta la competencia y al cliente, lo que conduce al controlling estratégico.

Proactivo: debe estar orientado a la acción, en cuanto a la planificación de alternativas y protocolos de acción.

Es un medio para activar el talento y la energía del colectivo que forma la organización hacia el logro de los objetivos y metas de la empresa.

Debe estar impulsado por la alta dirección, ya que, tiene el poder para solucionar, de la mejor forma posible, los posibles conflictos y problemas que pudieran surgir en la misma.

Su diseño debe realizarse con el máximo consenso posible, requiriendo para ello que la organización implante previamente fórmulas que fomenten la participación de las personas implicadas.

El sistema de control debe ser global y abarcar a todas las áreas de la organización, centrándose en aquellas que consuman o generen más recursos y/o que sean claves para alcanzar los objetivos.

Sistema de información orientado a las necesidades de dirección interna de la empresa. Información que debe ser fiable, actual, real, clara y precisa, para una toma de decisiones adecuada.

El coste del sistema de control de gestión tiene que ser razonable y adecuado, por ello, debería valorarse el coste que supone la implantación y aplicación del sistema de control, para que no sea mayor el coste que el rendimiento que pueda obtenerse con el mismo.

Orientado a los procesos de decisión en referencia a los criterios y políticas globales de la empresa y específicos de cada proceso y función de la organización.

Para diseñar un sistema de control de gestión partimos del plan estratégico de la empresa, en el que se incluyen la misión, los objetivos y las estrategias a seguir, quedando todo ello valorado en un plan financiero a corto, medio y largo plazo.

Las fases más importantes para diseñar un sistema de control de gestión podríamos resumirlas en las siguientes:

- Elección de los objetivos que persigue la implantación del sistema de control de gestión (planificar, ordenar la estructura organizativa con la mencionada planificación, aminorar los riesgos e incertidumbres que pudieran plantearse, anticiparse a los acontecimientos futuros, conocer dónde, cómo y cuándo se están invirtiendo los recursos que la organización pone a disposición de los responsables y el uso que hace ellos en sus departamentos...etc.)

- Definición de las acciones y procedimientos para verificar que los recursos se están invirtiendo según lo previsto, con el objetivo de alcanzar objetivos globales a corto, medio y largo plazo. Esta fase es muy importante dentro del proceso, ya que, el conjunto de acciones, procedimientos y tareas mencionadas es lo que se denomina en definitiva 'control de gestión.

-Para realizar dicho diseño, debemos tener en cuenta la estructura de la organización, la cultura y los medios con los que cuenta, para que el sistema de control de gestión sea eficaz y todo el equipo participe en el mismo.

-La estrategia corporativa es fundamental en este proceso, ya que, en función de la estrategia, la cultura y política empresarial y recursos disponibles, las áreas o departamentos que participan en su diseño e implantación solventan las cuestiones que surgen, como puede ser la revisión de la estructura organizativa, la asignación de responsabilidades y tareas, la concreción de los responsables de su implementación...etc.

-Valorar el coste y el beneficio que reportará la información obtenida con todo el proceso de control de gestión.

-Analizar los elementos y recursos con los que se trabaja para la implementación y la evaluación del sistema de control de gestión, como son por ejemplo: el propio programa de gestión que hemos comentado antes o los métodos o técnicas de costes que se adopten.

Tras la implementación del sistema de control de gestión, se obtiene una serie de informaciones que pueden presentarse a través de informes (cuadros de mando con indicadores, informes de seguimiento de las posibles desviaciones...etc.) que analicen las variables que hacen referencia a los objetivos y evolución de la empresa respecto a las variables que se hayan

decidido analizar, como por ejemplo: objetivos y evolución de la empresa respecto a su competencia actual o potencial, ejercicios económicos anteriores, al sector en el que se encuentra la organización...etc.

Tipos de control:

La clasificación del control puede atender a diferentes criterios, según el momento en que se realiza, según el objeto de control, dependiendo del periodo de tiempo para el que se recoge la información y según la persona que ejerce el control y la forma de ejercerlo.

En primer lugar, según el momento puede tratarse de:

Control preliminar: Los procedimientos del control preliminar incluyen todos los esfuerzos de la gerencia para aumentar la probabilidad de que los resultados actuales concuerden favorablemente con los resultados planificados. Desde esta perspectiva, las políticas son medios importantes para poner en marcha el control preliminar debido a que son directrices para la acción futura. Por lo tanto es importante distinguir entre el establecimiento de las políticas y su realización. El establecimiento de las políticas forma parte de la función de la planificación, mientras que su realización corresponde a la función de control.

Control concurrente: Consiste en las actividades de los supervisores que dirigen el trabajo de sus subordinados; la dirección se refiere a las actividades del gerente cuando instruye a sus subordinados sobre los medios

y procedimientos adecuados y cuando supervisa el trabajo de los subordinados para asegurarse de que se realiza adecuadamente.

Control de retroalimentación: La característica definitiva de los métodos de control retroalimentativos consiste en que éstos destacan los resultados históricos como base para corregir las acciones futuras; por ejemplo, los estados financieros de una empresa se utilizan para evaluar la aceptabilidad de los resultados históricos y determinar cuáles son los cambios que deberían hacerse en la adquisición de recursos futuros o actividades operativas.

En segundo lugar, según el objeto de control distinguimos:

Control burocrático: Consiste en el uso de dispositivos formales de la organización, como las políticas de empresa, entre otros, con el objetivo de intentar determinar anticipadamente la forma de trabajar.

Control de mercado: Consiste en la adaptación de los productos y servicios a la normativa vigente para no poner en peligro la salud y seguridad de los clientes.

Control de clan: Se basa en la cultura organizacional, los valores y las creencias que sirven de referencia en el comportamiento de los trabajadores. Se requiere de confianza entre los componentes de la organización para llevar a cabo este tipo de control.

Otra clasificación se realiza en función del periodo de tiempo para que se recoge la información, podemos hablar de:

Control diferido: Es necesario que transcurra un periodo de tiempo para el tratamiento de la información.

Control a tiempo real: Cuando se genera información continuamente; la retroalimentación es inmediata, por lo que la detección de errores y la actuación sobre ellos se produce prácticamente a tiempo real.

Por último, el control se puede clasificar en función de quién y cómo se ejerce el control.

Control directivo: Es el que ejerce el nivel jerárquico correspondiente basándose en la autoridad formal y realiza el control a través de la supervisión directa a sus empleados.

Control social: Es el conjunto de procedimientos a través de los cuales un conjunto de personas ejercen control sobre sus miembros, logrando adaptar su conducta a lo que se espera de ellos.

Control técnico: En éste caso, el control lo practica un sistema.

Marco Institucional

Gestora Publica de la Seguridad Social de Largo Plazo

La Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (Gestora), tiene como antecedentes las siguientes disposiciones normativas.

La primera corresponde al mandato constitucional descrito en el Parágrafo II del Artículo 45 de la Constitución Política del Estado, mismo que dispone que la Seguridad Social se presta bajo los principios de universalidad, equidad, solidaridad, integralidad, entre otros y que su administración y dirección se encuentra a cargo del Estado; la segunda, con la promulgación de la Ley N° 065 de Pensiones del 10 de diciembre de 2010, a través de la cual se crea la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (Gestora), constituyéndose en una Empresa Pública Nacional Estratégica, de derecho público, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional; siendo su objeto institucional, la administración y representación de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones, gestión de prestaciones, beneficios y otros pagos correspondientes al Sistema Integral de Pensiones.

La tercera tiene que ver con la aprobación del Decreto Supremo N° 2248 de 14 de enero de 2015, que en el marco de la Ley N° 065, de Pensiones de 10 de diciembre de 2010, procede aprobar los estatutos y la escala salarial del personal ejecutivo de la Gestora, constituyéndose en una Empresa Pública Nacional Estratégica del Estado (EPNE), bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), con domicilio legal en la ciudad de La Paz. Asimismo, dicho cuerpo normativo define aspectos relacionados con su estructura operativa, patrimonio, funciones y atribuciones del personal ejecutivo, gerencial; entre otras, así como el régimen laboral e inicio de actividades mismo que fue modificado posteriormente mediante el Decreto

Supremo N° 2802 de 15 de junio de 2016, siendo esta la cuarta disposición normativa.

Posteriormente, en la gestión 2017 se vio la necesidad de normar la transferencia de la administración y pago de la Renta Universal de Vejez y Gastos Funerales a la Gestora, por parte de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS). Para tal efecto se aprobó el Decreto Supremo N° 3333 de 20 de septiembre de 2017, debiendo ésta iniciar actividades referentes a la administración y pago de dichos beneficios a partir del 2 de enero de 2018, decisión que se constituye en la quinta disposición.

Finalmente, la sexta norma tiene que ver con el Decreto Supremo N°3837 de 20 de marzo de 2019, que establece el inicio de actividades al público de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo en cuanto a los Regímenes Contributivo y Semiccontributivo, en un plazo no mayor a treinta (30) meses, computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo.

Misión

Proporcionar servicios de Ahorro Previsional de alta calidad y calidez acordes con las necesidades de las y los bolivianos, ofreciendo tranquilidad, confianza y transparencia, mediante el compromiso ético, el manejo prudente y profesional de los recursos encomendados, generando la satisfacción de los Asegurados y los Empleadores; contribuyendo al desarrollo ordenado del ahorro en la sociedad.

Visión

Constituirse en una empresa pública de servicios de ahorro previsional confiable y transparente, orientada al beneficio de los bolivianos y bolivianas, cumpliendo la promesa básica, rentable y flexible, basada en la ética, excelencia y profesionalismo.

Objetivos Institucionales

Administrar la Gestión de los beneficios del Fondo de la Renta Universal de Vejez a Nivel Nacional con el fin de incrementar el número de 1.053.023, además, atender los requerimientos de Gastos Funerales que a 2018 alcanzaron el monto de Bs 50 millones, efectuando un adecuado control en lo referente a procesos de actualización de datos y procesos de pago de ambos beneficios.

Administrar la Cartera de Inversiones y los Recursos de Alta liquidez del Fondo de Renta Universal de Vejez (aproximadamente Bs.7,492MM), analizando los riesgos a los que está expuesto, con el fin de garantizar el pago del beneficio de la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad) a las personas adultas mayores.

Mejorar la gestión administrativa de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo en base a una cultura organizacional, una planificación (2 informes de seguimiento y evaluación) y tecnologías de información adecuadas para contar con procesos institucionales ágiles.

Promover la cultura de transparencia en la gestión pública de la Gestora a través de la participación en al menos 5 ferias a nivel nacional y la recepción de denuncias por vulneración a la Ética Pública y posibles hechos de corrupción con el fin de una adecuada implantación del control interno.

El Fondo de Renta Universal de Vejez, tiene por objeto financiar la Renta Dignidad y los Gastos Funerales.

El Fondo de la Renta Universal de Vejez se encuentra financiado por:

- a) El 30% de todos los recursos percibidos del Impuesto Directo a los Hidrocarburos (IDH), de las Prefecturas, Municipios, Fondo Indígena y Tesoro General de la Nacional a partir del 1 de enero de 2008. El Fondo Compensatorio de los Municipios y Universidades no será considerado como fuente de financiamiento del Fondo de Renta Universal de Vejez.
- b) Los dividendos de las empresas públicas capitalizadas, generados a partir de la gestión 2008, en la proporción accionaria que corresponde a los bolivianos.

Son Beneficiarios de la Renta Dignidad con el cien por ciento (100%) del pago, todos los bolivianos que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Tener 60 o más años cumplidos a la fecha de cobro de la Renta Dignidad.
- b) Ser residente en el territorio nacional.
- c) No percibir ninguna renta o pensión en calidad de Titular o Derechohabiente del sistema de seguridad social de largo plazo, ni percibir ingresos en calidad de Benemérito o personaje notable.
- d) No percibir remuneración contemplada en el Presupuesto General de la Nación.
- e) No tener Resolución Administrativa de suspensión del derecho al cobro del Bolivida o BONOSOL.

f) Estar registrado en la Base de Datos de Beneficiarios de la Renta Dignidad (BDRD).

Gastos Funerales

Es el Beneficio que otorga el Fondo de Renta Universal de Vejez, que se paga en efectivo, por una sola vez, a la persona que acredite haber efectuado el pago del funeral de un Beneficiario de la Renta Dignidad, que cumpla con los requisitos establecidos en normativa vigente a la fecha de fallecimiento, y que no le corresponda el pago de Gastos Funerarios financiado por el Seguro Social Obligatorio de largo plazo, conforme a Resolución Administrativa emitida por la Entidad encargada de la Regulación.

Requisitos para el pago y el plazo

Los requisitos y documentos para el cobro de los Gastos Funerales, serán establecidos mediante Resolución Administrativa de la Entidad encargada de la Regulación, la cual deberá considerar los siguientes plazos:

- a) El pago deberá efectuarse en un plazo no mayor a los treinta (30) días de presentada la solicitud en la Entidad Gestora.
- b) Las solicitudes para el pago deberán ser presentadas en la Entidad Gestora, de acuerdo a los siguientes criterios:
 - i. Los primeros seis (6) meses a partir de la fecha de fallecimiento del Beneficiario, podrá solicitar Gastos Funerales cualquier persona que acredite haber pagado los mismos.
 - ii. Pasados los seis (6) meses y hasta el mes doce (12) inclusive, a partir de la fecha del fallecimiento, podrán solicitar el pago de Gastos Funerales, el cónyuge o conviviente supérstite, los hijos (as), los hermanos (as) o padres y

cuando exista más de una solicitud se deberá cumplir el orden de prelación para pagos, establecido en el Código Civil.

Un mismo solicitante no podrá cobrar más de dos (2) veces el beneficio de Gastos Funerales.

Prescripción del pago

El plazo para solicitar los Gastos Funerales prescribirá en dieciocho (18) meses, computables a partir de la fecha de fallecimiento del Beneficiario de la Renta Dignidad.

PARTE III

MARCO PRÁCTICO

El fondo que financiará el gasto funerario de los Beneficiarios fallecidos.

Al día hábil siguiente de ingresadas las Solicitudes de Gastos Funerarios en el Sistema RUDA por el Gestor ATC de Oficina Regional, el Analista Operaciones RD y GF genera a través del Sistema RUDA el archivo óptico en Excel, el cual contiene los siguientes campos:

- NUB
- Tipo de Documento de Identidad
- Número de Documento de Identidad
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Apellido del Esposo (si corresponde)
- Nombres
- Fecha de Nacimiento
- Fecha de Defunción

Generada la información en formato excel, remite la misma a las AFP y Entidades Aseguradoras mediante Carta solicitando la revisión y verificación si los Beneficiarios fallecidos acceden al Gasto Funerario financiados por el SIP. El envío de esta información se realiza tanto en medio físico como óptico (correo electrónico).

Recibida la solicitud de información de Beneficiarios fallecidos de la Gestora, las AFP/Entidades Aseguradoras remiten a la Gestora informe confirmando si corresponde o no el pago del Gasto Funerario por el FRUV.

Se registra en el Sistema RUDA la respuesta emitida por las AFP/Entidades Aseguradoras. Si la respuesta es:

- El Beneficiario fallecido se encuentra afiliado a la AFP y cuenta con un trámite de Pensión en curso de pago; en este caso se actualiza en el sistema RUDA el registro del Beneficiario cambiando de estado de CON a RCH-EPIS, para posteriormente comunicar mediante Carta escrita al solicitante el motivo por el cual su solicitud ha sido rechazada, adjuntando a la Carta el trámite de Gastos Funerales.
- El Beneficiario fallecido no se encuentra afiliado a la AFP y no cuenta con un trámite de Pensión en curso de pago; en este caso se actualiza en el sistema RUDA el registro del Beneficiario cambiando de estado de CON a REV.

Revisión documental de Solicitudes de Gastos Funerales

Recibido los Trámites de Gastos Funerales de las Oficinas Regionales y Provincias, procede a revisar y validar lo siguiente:

- a) Que la solicitud se encuentre dentro del plazo establecido en la normativa vigente.
- b) Que el Formulario de Solicitud de Gastos Funerales se encuentre correctamente llenado en sus cuatro cuerpos: *Identificación del Beneficiario Fallecido, Identificación del Solicitante, Datos de los Testigos (si corresponde) y documentos que debe acompañar a la solicitud.*

En caso de existir error en su llenado, el Analista Operaciones RD y GF ingresa al Sistema RUDA y corrige el mismo, para posteriormente remitirlo mediante Nota Interna al Gestor ATC de Oficina Regional para que gestione con el Solicitante su firma.

- c) Que todas las casillas del Formulario de Solicitud de Gastos Funerales – FRUV y del Formulario de Aviso de Fallecimiento, se encuentren correctamente llenado.
- d) Que los formularios antes descritos se encuentren debidamente firmados por el Solicitante, Testigos (si corresponde) y registre el sello y firma del Personal de Atención al Cliente.
- e) La copia del Documento de Identidad del Solicitante debe estar vigente y legible.
- f) Que las Facturas o Recibos sean vigentes. Estos últimos deben presentar información válida.
- g) Cuando el pago de los Gastos Funerales sea solicitado pasados los seis (6) meses, el Derechohabiente Solicitante, para su acreditación deberá presentar

adicionalmente y según sea el parentesco, los siguientes documentos en original o fotocopia legalizada:

Parentesco	Documento de acreditación del Solicitante (original o fotocopia legalizada)
Cónyuge o conviviente supérstite	Certificado de Matrimonio o Libreta de Familia o Testimonio Judicial de Convivencia matrimonio de hecho.
Hijo	Certificado de Nacimiento o Certificado de Bautizo del Solicitante
Padre/Madre	Certificado de Nacimiento o Certificado de Bautizo del Beneficiario fallecido
Hermano	Certificado de Nacimiento o Certificado de Bautizo del Solicitante - del Beneficiario fallecido

La entidad gestora deberá verificar que los documentos citados precedentemente no presenten borrones o enmiendas y que los datos sean iguales a los que registra el Documento de Identidad del Beneficiario fallecido, permitiéndose diferencias ortográficas en nombres y apellidos, exclusión o inclusión de nombres en tanto coincida al menos uno de los nombres y los apellidos. El día, mes y año de nacimiento deberá ser exactamente igual a los datos que registra el documento de identidad válido para la solicitud y a los datos registrados en la BDRD.

- h) Que el Certificado de Defunción del Beneficiario fallecido cuente con los respectivos sellos de la Corte Nacional Electoral y/o Dirección Nacional de Registro Civil, que la fecha de inscripción de la defunción no sobrepase las 48 hrs. y que el Certificado no presente borrones, tachaduras o enmiendas.
- i) Que el Solicitante sea mayor de edad al momento de realizar la solicitud de Gastos Funerales y su documentación sea vigente.
- j) Que toda la documentación original no presente, borrones, tachaduras o enmiendas.
- k) Cuando el registro del Beneficiario Fallecido presente código de observación, verificar que la solicitud adjunte la documentación correspondiente para levantar el código de observación.

Validaciones al Registro de Datos en la BDRD del Beneficiario fallecido

Verificar y validar que la información registrada en la Solicitud de Gastos Funerarios sea concordante con la registrada en el Sistema RUDA.

Se ingresa a la Base de Datos de Renta Dignidad – BDRD del Sistema RUDA e inicia la búsqueda del Beneficiario fallecido a través de sus nombres y apellidos o número de Cédula de Identidad.

De identificarse alguna diferencia en Nombres, Apellidos, Fecha de Nacimiento, Género o Número de CI, el trámite es Rechazado, el procedimiento termina con la comunicación mediante Carta al Solicitante del motivo de su rechazo, adjuntando el trámite del Gasto Funerario; caso contrario continúa con la verificación de los siguientes requisitos:

- a) que el registro del Beneficiario fallecido no cuente con ningún código de observación.
- b) que el Solicitante no hubiera cobrado más de 2 pagos por Gastos Funerales.
- c) si existen pagos de Renta Dignidad posteriores a la fecha de fallecimiento del Beneficiario. el Analista Operaciones RD y GF comunica mediante correo electrónico y Nota escrita al Profesional Legal FRUV la incidencia detectada, remitiendo una copia del Trámite del Gasto Funeral para que a través de ésta instancia se presente la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.

Para las solicitudes de Gastos Funerales que no cumplan con los requisitos establecidos en los incisos a) y b) del presente punto, la solicitud de Gastos Funerales es rechazada, informando a las Oficinas y Agencias Regionales

mediante Nota Interna los motivos o causales de rechazo y la devolución de los trámites para su regularización con el Beneficiario.

Si las Solicitudes de Gastos Funerales cumplen con los requisitos establecidos en los incisos a), b) y c) del presente punto, procede a modificar en el Sistema RUDA el N° de Ticket con el cual ingreso la solicitud, cambiando de estado a REV (Revisado) y posteriormente a estado HAB (Habilitado) para finalmente generar los pagos.

Generación de Pagos de Gastos Funerales a través del Sistema RUDA

Aprobada las Solicitudes de Gastos Funerales, se genera una vez por semana del Sistema RUDA los pagos de Gastos Funerales y gestiona con el área de Sistema su revisión antes de enviar el archivo generado a SINTESIS para su pago a través de las Entidades Financieras.

Reportes y datos enviados cada mes al Ente Regulador

La Gestora Pública deberá remitir a la Autoridad de Pensiones, mensualmente en un plazo de diez (10) días de finalizado cada mes, lo siguiente:

- a. Reporte Mensual de Gastos Funerales del Fondo de Renta Universal de Vejez.
- b. Detalle de solicitudes de Gastos Funerales del Fondo de Renta Universal de Vejez recibidas por la Gestora Pública durante el mes anterior. Con dicha información, la Autoridad de Pensiones actualizará los registros de la BDRD con estado de fallecimiento.

c. Detalle de pagos procesados en el mes anterior, por concepto de Gastos Funerales del Fondo de Renta Universal de Vejez.

CONCLUSIONES

El proceso de pago de Gastos Funerales a un solicitante se inicia con la recepción correcta de la documentación, revisión y posterior habilitación del pago en la Entidad Financiera.

Dentro del proceso de pago de Gastos Funerales se pudo evidenciar, que existe una omisión entre los pasos de revisión de documentación aprobación en sistema y habilitación de pago.

Las observaciones que la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros -APS realiza a la Gestora Publica, se podrían disminuir si se adicionara un paso más al proceso de habilitación de pago de gastos funerales entre la revisión documental y la habilitación.

Por lo tanto se constata la existencia del problema debido a la cantidad elevada de solicitudes de Pago de Gastos Funerales que se generan diariamente y a que en oficina central La Paz se revisan todas las solicitudes generadas a nivel nacional dicha revisión es manual y por ese motivo puede existir errores que derivan en observaciones por el ente regulador la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, es necesario aplicar un control adicional antes de enviar el detalle de pagos de Gastos Funerales a Entidades Financieras.

Dentro del proceso de revisión y habilitación de pago de gastos funerales se pudo constatar que no existe un control previo antes de habilitar el pago de un trámite de gastos funerales en entidad financiera.

RECOMENDACIONES

Por todo lo expuesto anteriormente se recomienda solicitar al área de sistemas que, en cada habilitación de pago, se envíe el reporte de pagos a dicha área para que las misma antes de generar un pago de Gastos Funerales en Entidades Financieras se verifique que:

No exista un pago para un beneficiario menor de 60 años a la fecha de fallecimiento.

Que el Beneficiario fallecido se encuentre con estado activo en la base de datos de renta dignidad.

Que el Solicitante no haya cobrado más de dos pagos de Gastos Funerales.

BIBLIOGRAFIA

- Introducción a la Teoría General de la Administración, Idalberto Chiavenato
- Administración Industrial y General, Henri Fayol

Normativa consultada

- Resolución Administrativa SPVS-IP No 091/2008 “Norma Única para el Pago de Gastos Funerales Financiados por el Fondo de Renta Universal de Vejez”.
- Circular AP/DPNC/1-2009 “Verificación previa de requisitos de Cobertura de Gastos Funerales del SSO en las solicitudes de Gastos Funerales”.
- Decreto Supremo N° 3333, 20 de septiembre de 2017
- Decreto Supremo N° 29400, 29 de diciembre de 2007