

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



PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL
PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA DIGITAL
VÍA WEB EN EL SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA
DE REPARTO (SENASIR)

Trabajo dirigido presentado para la obtención de grado de Licenciatura

POR: SELAEZ ALBERTO GERY ORLANDO.

TUTOR ACADÉMICO: LIC. LEA PLAZA LOPEZ JUAN CARLOS.

TUTOR INSTITUCIONAL: LIC. GUTIERREZ MEJIA RODRIGO LUIS.

LA PAZ – BOLIVIA

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo primeramente a Dios, por darme la fortaleza necesaria para culminar una de mis metas personales. Así mismo a los seres que son muy importantes en mi vida que es mi familia; mis padres Riony Selaez Flores y Martha Alberto Colque, por siempre guiarme y darme todo su apoyo incondicional para que logre todas mis metas y mi hermana Daniela Katherine Selaez Alberto, por siempre estar a mi lado para incentivarme y apoyarme en los momentos más importantes en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi tutor institucional el licenciado Rodrigo Luis Gutierrez Mejía, por haberme guiado y colaborado en la presentación de este trabajo siendo una pieza fundamental por el conocimiento que tiene sobre el tema. Así mismo a mi tutor académico el licenciado Lea Plaza López Juan Carlos por tener la disposición de colaborar en mi trabajo.

Agradecer al licenciado Daniel Choque Foronda por siempre aclarar mis dudas y aconsejarme para mi crecimiento profesional y así mismo a toda la Unidad de Desarrollo Organizacional por el apoyo constante que me brindaron.

INDICE

CAPÍTULO I	1
ASPECTOS GENERALES	1
ANTECEDENTES.	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	5
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVO ESPECÍFICO.....	6
RESULTADOS.....	7
ALCANCE DE LA INTERVENCIÓN.....	7
TEMÁTICA.....	7
TEMPORAL.....	7
GEOGRÁFICA.....	7
INSTITUCIONAL.....	8
CAPÍTULO II	9
REFERENCIAS TEÓRICAS, ORGANIZACIONALES Y LEGALES	9
REFERENCIAS TEÓRICO-CONCEPTUALES.....	9
REFERENCIAS ORGANIZACIONALES (AUTORIDADES)	12
REFERENCIAS LEGALES.....	14
NORMATIVA INTERNA.....	14
NORMATIVA EXTERNA.....	14
TRABAJOS PREVIOS.....	15
CAPÍTULO III	16
METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN	16
TIPO DE INTERVENCIÓN.....	16
UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	16
DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO Y DISEÑO DE LA MUESTRA.....	17
MÉTODO.....	17
SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	17
INSTRUMENTO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	18
CAPÍTULO IV	20
RESULTADOS.....	20
INFORMACIÓN SISTEMATIZADA.....	20
RESULTADOS.....	20
UNIDADES QUE PUEDE IMPLEMENTARSE AL PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA WEB.....	20
INFORMACIÓN POR UNIDADES Y ÁREAS.....	21
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA WEB.....	48
ENTREGA DE RESPUESTAS VÍA WEB.....	49
COSTO DEL PAPEL DE LAS GESTIONES 2019-2022 (AGOSTO).....	50
CAPÍTULO V	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	54
CAPÍTULO VI	55
PROPUESTA.....	55

OBJETIVO.....	55
ALCANCE.....	55
DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	56
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	56
CORRESPONDENCIA.....	56
SARCO.....	56
PLATAFORMA DIGITAL.....	56
PLATAFORMA VIRTUAL.....	57
CORRESPONDENCIA EXTERNA.....	57
CORRESPONDENCIA INTERNA.....	57
CORRESPONDENCIA VÍA WEB.....	57
CORRESPONDENCIA URGENTE.....	57
HOJA DE RUTA.....	57
CITE.....	58
RESPONSABLES.....	58
DESARROLLO.....	58
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA DIGITAL EXTERNA VÍA WEB.....	59
ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA DIGITAL EXTERNA.....	63
FLUJOGRAMAS.....	75
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS.....	82

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA WEB	48
Ilustración 2 ENTREGA DE RESPUESTAS VÍA WEB	49
Ilustración 3 COSTO DE COMPRA DE PAPEL BOND TAMAÑO OFICIO	50
Ilustración 4 COSTO DE COMPRA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 CRONOGRAMA DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN	19
Tabla 2 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	21
Tabla 3 UNIDAD COMPENZACIÓN DE COTIZACIONES	29
Tabla 4 UNIDAD JURÍDICA	35
Tabla 5 UNIDAD NACIONAL DE OPERACIONES	38
Tabla 6 UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS	42
Tabla 7 UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	44
Tabla 8 UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	45
Tabla 9 ÁREA DE AUDITORIA INTERNA	47
Tabla 10 SECRETARÍA GENERAL	48
Tabla 11 RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON VISTO BUENO (V°B°) DEL TÉCNICO DE CORRESPONDENCIA	77

RESUMEN

El presente trabajo fue realizado en el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) en la Unidad de Desarrollo Organizacional donde se pudo evidenciar el desfase que se tuvo en las gestiones 2019 y 2020 donde producto de la pandemia pudo quedar a la vista que no se contaban con los mecanismos y lineamientos necesarios para el desarrollo normal de las actividades en la institución.

Es donde el Área de Organización y Métodos se encarga de mantener actualizada la estructura organizacional, manuales, procedimientos, funciones y otras tareas que vayan acorde a las estrategias que se asignan cada inicio de gestión.

Siendo así el objetivo principal el de presentar una propuesta de elaboración de un procedimiento de correspondencia web, el cual se aplique de manera interna y externa en la institución para generar un mejor control y obtener un seguimiento veraz desde el inicio hasta el final teniendo un mayor alcance para el desarrollo de sus actividades.

Donde se realizó la propuesta del procedimiento teniendo un diagnóstico preliminar de que procedimientos podrán formar parte del flujo de correspondencia, donde se pudo evidenciar que el 100% de los tipos de correspondencia obtenidos en las diferentes unidades pueden ser recepcionadas de manera virtual y a su vez minimizar el uso del papel por gestión, reduciendo los costos anuales que tiene la institución y así generar un consumo sustentable y razonable del papel.

Con el cual se contribuirá a mejorar en la eficiencia y eficacia en la solución de tareas y actividades que realizan cada unidad forme parte del procedimiento, beneficiando a su unidad a tener una mayor competitividad.

PALABRAS CLAVE

Implementación – Administración – Organizacional – Optimización de tecnologías – Procesos y procedimientos – Organización Administrativa – Correspondencia - Recepción

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es para optar por la modalidad de Trabajo Dirigido y obtener el grado de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, donde promueven a la investigación en sus diferentes áreas, conjuntamente se pudo trabajar con el Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR para poner en marcha este trabajo.

Para contribuir con el desarrollo de nuevos procedimientos y la simplificación de tareas, es que se elaboro una propuesta de implementación de correspondencia web en el Servicio Nacional del Sistema de Reparto, para así tener un mayor alcance y brindar una mejor atención a todos sus usuarios.

Tomando en cuenta que el área de organización y métodos esta en constante actualización de sus procedimientos ya que se cuenta con una certificación de calidad la cual tiene que cumplir con estándares altos en el manejo de su información y sus procedimientos que a su vez es manejada por el Sistema de Organización Administrativa (SOA) el cual es encargado de crear y mantener actualizados los procesos y procedimientos, manuales, normativa interna, etc.

Para la recolección de toda la información pertinente se manejará una metodología de observación estructurada y de laboratorio, la cual nos permitirá recolectar la información el cual estará conformado bajo un plan de trabajo, donde se tendrá un cronograma para obtener todo el relevamiento de la información y determinar que áreas o unidades entrarán en este nuevo procedimiento para posteriormente tener el vaciado de la información y estructurar el nuevo procedimiento y así poder dar una ventaja competitiva a la institución.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

ANTECEDENTES.

En el presente Trabajo Dirigido se explicará el punto de partida de las condiciones y características que presentaron los diferentes sistemas de aportes a través de los años y su implementación en el transcurso del tiempo para el modo de jubilación para la seguridad social en Bolivia.

Mostrando cómo fue cambiando radicalmente conforme se adaptaba a lo largo del tiempo y las condiciones que limitan al cambio estructural de un sistema para luego tener sus efectos en la economía y así un impacto en la inversión en los Fondos de Pensiones.

En su primera etapa sobre la Seguridad Social, con el fin de proteger a las personas trabajadoras y familias en enfermedad, invalidez, vejez, riesgo profesional y muerte, se pudo evidenciar la aparición de las primeras disposiciones legales jubilatorias de protección a ciertos empleados en los sectores de educación, militar y comunicaciones.

Mejorando las condiciones de los trabajadores con la promulgación de la ley sobre accidentes de trabajo, decreto sobre el ahorro obrero obligatorio y su institucionalización, ley general del trabajo, régimen de jubilaciones, pensiones y la implementación del seguro social obligatorio a cargo de la Caja Nacional de Seguridad Social. (C.N.S.S.)

Durante el año 1956 donde se dicta el Código de Seguridad Social (C.S.S.) en el cual se estipula que “Es un conjunto de normas que tiende a proteger la salud del capital humano del país, la continuidad de sus medios de subsistencia, la aplicación de medidas adecuadas para la rehabilitación de las personas inutilizadas y la concesión de los medios necesarios para el mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar”. (Siles Zuazo)

Garantizando a los trabajadores y a sus familias contra los riesgos de disminución o de pérdida de la capacidad de trabajo y de ganancia, por causa: de enfermedad, invalidez y muerte, imputables o no al trabajo y de maternidad y vejez.

Se promulga por la necesidad de un adecuado financiamiento, algo que se había ausentado en anteriores instrumentos legales y el cual se aplica para toda persona natural que trabaje en territorio boliviano. Destacando que casi en su totalidad, los recursos con los que contaba eran repartidos para el pago a los jubilados, administrativos y otros.

Pero se vio el fracaso que tuvo el Sistema de Seguridad Social, teniendo como un principal problema la cobertura poblacional por la baja en sus pensiones y conjuntamente con la Caja Nacional del Sistema de Salud (C.N.S.S.), ya que no se estaba generando alguna reserva que les sirva de base para afrontar hechos fortuitos o contingencias futuras.

Originando la creación de distintas cajas y fondos complementarios con el único objetivo de elevar las rentas que se establecieron con el Código de Seguridad Social.

Por lo que para regularizar la dispersión que se estaba suscitando se crea el 23 de marzo de 1973 mediante Decreto Ley Nro. 10776 en el que se establece en su artículo primero con su creación “Créase el Instituto Boliviano de Seguridad Social (IBSS) como institución descentralizada con personalidad jurídica propia y autonomía administrativa”. (Bolivia: Decreto Ley N° 10776, 23 de marzo de 1973)

Con el fin de dirigir, planificar y evaluar las políticas de Seguridad Social teniendo una pluralidad. Teniendo el concepto de coordinación técnica y administrativa sobre los recursos pertenecientes a la Seguridad Social para empezar a emitir estados financieros.

Y con la Ley Nro. 924 donde se desarrolla el régimen básico y complementario en el que la vejez, invalidez, muerte y riesgo profesional de largo plazo serán financiados con el 5% de aporte patronal y 5% de aporte laboral que será sobre su ganancia total, quedando a cargo del fondo complementario. Disponiendo el 1% del total del salario destinado a cubrir esos desajustes presupuestarios que se encomienda al Instituto Boliviano de Seguridad Social (I.B.S.S.)

Es aquí donde entra la finalidad de la ley Nro. 924 es el de separar y administrar los seguros de corto y largo plazo, tratando de tener un mayor control ante todas las inconsistencias que tenía el sistema, pero conforme pasó el tiempo se siguieron persistiendo las falencias con el Sistema de Seguridad Social.

Observando los diferentes puntos de vista y diferentes escenarios, con el quiebre del Sistema de Reparto se crea al Fondo Nacional de Reservas (FONARE) las siguientes atribuciones en el que nos dice en su Artículo N°2 “El Fondo Nacional de Reservas asumirá a partir de la fecha la organización y manejo total del régimen financiero del seguro de pensiones básicas, en aplicación del Decreto Supremo N° 21637 de 25 de junio de 1987. Se ocupará consiguientemente del estudio, control de percepción y administración de los aportes patronales, laborales y estatales, así como de supervisión de la calificación y pago de las pensiones que se otorguen mediante los fondos de pensiones”. (REPÚBLICA, 1988)

Por lo que el Fondo Nacional de Reservas (FONARE) se encargará de fiscalizar y administrar los siguientes regímenes básicos como ser: Invalidez, vejez, muerte, riesgo profesional. Con el que tendrá la facultad de redistribuir los ingresos de dichos regímenes que se dará dentro del marco de sus necesidades y obligaciones.

Dando continuidad al ex Fondo Nacional de Reserva (FONARE) el Fondo de Pensiones Básicas (FOPEBA) la cual se constituye según Decreto Supremo Nro. 22407 de 11 de enero de 1990, en el que se establece que es un mecanismo por el cual se realizan las compensaciones al régimen básico de largo plazo (invalidez, vejez, muerte y riesgo profesional), bajo la supervisión del Instituto Boliviano de Salud Social (I.B.S.S.).

Teniendo como principales tareas la afiliación y control de asegurados al régimen básico, actualización de los datos, administración de aportes, otorgación de rentas básicas, inversión de las reservas.

El Sistema de Reparto pone en evidencia en función al salario de los trabajadores del aporte patronal de los regímenes de invalidez, vejez y muerte a partir de mayo

mediante Decreto Supremo Nro. 24586 del 29 de abril de 1997, que nos da a conocer que los empleadores que efectúen sus aportes al régimen básico del Sistema de la Unidad de Recaudaciones deben fusionar al salario del mes de mayo de sus dependientes dichos aportes en, al menos, el equivalente al 4,5% del sueldo o salario correspondiente.

Es así que, el 1 de mayo de 1997 se implementa el nuevo Sistema de Capitalización Individual, las características que presenta especialmente al esfuerzo individual ejercido en el trabajo activo que ha desarrollado en el transcurso de los años.

En este nuevo sistema se tiene la oportunidad de dar a escoger al beneficiario el tipo de AFP que le favorezca y optar por la modalidad de jubilación que le convenga a la persona como ser: mensualidad vitalicia variable, seguro vitalicio.

Así es como llegamos a la creación del Servicio Nacional del Sistema de Reparto - SENASIR Mediante Decreto Supremo N° 27066 de 6 de junio de 2003, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, con personería jurídica de derecho público. El cual se encarga de verificar, validar y certificar la información recibida para el cálculo de compensaciones y cotizaciones a través de su base de datos.

Teniendo luego la Ley de Pensiones Nro. 065 que se encarga y garantiza el derecho a la jubilación y se mejora el acceso a otros beneficios, administrando el Sistema Integral de Pensiones bajo los principios de:

- Sostenibilidad.
- Universalidad.
- Solidaridad.

Estableciendo la Renta Dignidad a partir de los 60 años en el régimen no contributivo, las personas dependientes o independientes tendrán con base en sus aportes efectuados a la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP) teniendo beneficios para su jubilación en el régimen contributivo y como régimen semi contributivo las personas

dependientes o independientes con base en sus aportes efectuados a la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP)

Viendo por todo el proceso por el que paso, se puede decir que siempre existe una mejora continua (KAISEN) en los procesos organizacionales y en las estrategias que se toman para aumentar la competitividad de la institución.

Viendo que los procesos y procedimientos tienen que llegar a ser óptimos para que se desenvuelvan de manera más eficiente y eficaz, se trabaja bajo un pensamiento Lean, logrando optimizar los procesos de gestión de una manera más eficiente y eficaz, teniendo una mejor distribución de tareas, reduciendo la inversión, tiempo y esfuerzo conjuntamente al entorno en el que se desenvuelve y así poder adaptarse a los cambios minimizando los errores.

Asimismo, el Servicio Nacional del Sistema de Reparto - SENASIR cuenta con una certificación en la ISO:9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad (SGC), ya que se realizó importantes acciones que buscan satisfacer de manera eficaz las necesidades de sus asegurados, impulsando decididamente la mejora continua de sus servicios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El Área de Organización y Métodos se encarga de la aplicación del Sistema de Organización Administrativa (SOA), manteniendo actualizados los distintos documentos que maneja la institución como ser: Estructura Organizacional, Manual de Funciones y Manual de Procesos, etc. Así también, otras actividades administrativas que van acordes a las estrategias y tareas que se asignan cada año en su Plan Operativo Anual. (P.O.A.)

Las actividades elaboradas, actualizadas y guiadas por el Área de Organización y Métodos son parte interna de la institución que se aprueba bajo Resolución Administrativa y se procede a la difusión en todas las unidades departamentales y agencias regionales que sean parte del procedimiento.

En los años 2019 y 2020 producto de la pandemia se pudo evidenciar un desfase en la prestación de los servicios del SENASIR, debido principalmente que no contaba con

mecanismos para la atención por medio de plataformas digitales ya que todo el flujo de correspondencia se lleva de manera física.

Esto provocó que no se pudieran implementar políticas de Home Office eficientes y siendo que el público al cual se presta el servicio es de la tercera edad, los cuales están en una clasificación de grupo de alto riesgo.

Por ello, el Área de Organización y Métodos coadyuvará conjuntamente con las diferentes áreas implicadas del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), para la optimización del procedimiento de correspondencia web, creando un instrumento técnico que beneficie a todos sus usuarios a nivel nacional, brindando una mejor atención cada vez más eficaz y eficiente. Mejorando el cumplimiento de los objetivos y así mismo de las estrategias asumidas para esta gestión.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO.

OBJETIVO GENERAL.

Establecer una propuesta de implementación, como instrumento técnico administrativo para el tratamiento y atención de la correspondencia que ingresa de manera externa vía web al Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) y la que se genera internamente en sus diferentes Unidades Organizacionales como parte integral de la gestión documental y generar un control que permita realizar el seguimiento veraz desde su origen hasta su disposición final.

OBJETIVO ESPECÍFICO.

- Diagnosticar los procesos y procedimientos que entrarán como parte integral de la correspondencia web.
- Sugerir la optimización de tecnologías de información para brindar una mejor atención de la correspondencia interna y externa por vía web.
- Identificar los tipos de correspondencia existentes.
- Sistematizar el flujo de correspondencia que ingrese a la institución.
- Promover el uso sustentable y razonable de papel en la institución.

RESULTADOS.

Una vez terminado el Trabajo Dirigido se pretende lograr una sistematización integral en los documentos que procedan de correspondencia, ya sea interna o externa, con el objetivo de generar un mayor control en los procesos para brindar un mejor servicio al público en general y servidores públicos.

Los beneficios que se tendrán al concluir el trabajo serán los siguientes:

- Mejorar el tiempo a la atención de trámites y/o requerimientos que ingresan por correspondencia.
- Aplicación de nuevas tecnologías en el manejo de la documentación.
- Realizar un consumo sustentable y razonable de papel en la institución a nivel nacional.

ALCANCE DE LA INTERVENCIÓN.

TEMÁTICA.

El alcance que se tendrá en el presente Trabajo Dirigido será administrativo y organizacional, conforme a las actividades y tareas que se encarga el área de Organización y Métodos, para lograr una mejora continua en la gestión documental.

TEMPORAL.

El periodo que se establece es la gestión en curso para su desarrollo, con el fin de plantear la propuesta de implementación del Procedimiento de Correspondencia Web con base en toda la información recabada sobre el flujo de documentación que maneja la institución.

GEOGRÁFICA.

El lugar donde se ejecutará el Trabajo Dirigido será en la oficina central del Servicio Nacional del Sistema de Reparto - SENASIR, teniendo un alcance y aplicación a nivel nacional en sus 8 administraciones y 15 agencias regionales:

ADMINISTRACIONES DEPARTAMENTALES.

- ADMINISTRACIÓN REGIONAL DE LA PAZ.
- ADMINISTRACIÓN REGIONAL DE SANTA CRUZ.
- ADMINISTRACIÓN REGIONAL DE COCHABAMBA.
- ADMINISTRACIÓN REGIONAL DE ORURO.
- ADMINISTRACIÓN REGIONAL DE POTOSÍ.
- ADMINISTRACIÓN REGIONAL TARIJA.
- ADMINISTRACIÓN REGIONAL CHUQUISACA.
- ADMINISTRACIÓN REGIONAL BENI.

AGENCIAS REGIONALES.

- AGENCIA REGIONAL DE RIBERALTA.
- AGENCIA REGIONAL DE GUAYARAMERIN.
- AGENCIA REGIONAL DE COBIJA.
- AGENCIA REGIONAL DE CAMARGO.
- AGENCIA REGIONAL DE BERMEJO.
- AGENCIA REGIONAL DE YACUIBA.
- AGENCIA REGIONAL DE VILLAMONTES.
- AGENCIA REGIONAL DE VILLAZÓN.
- AGENCIA REGIONAL DE ATOCHA.
- AGENCIA REGIONAL DE UYUNI.
- AGENCIA REGIONAL DE TUPIZA.
- AGENCIA REGIONAL DE LLALLAGUA.
- AGENCIA REGIONAL DE HUANUNI.
- AGENCIA REGIONAL DE CAMIRI.
- AGENCIA REGIONAL PUERTO SUÁREZ.

INSTITUCIONAL.

La presente propuesta de procedimiento será de aplicación para todos los servidores públicos del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), en sus diferentes niveles jerárquicos, que requieran enviar o recibir documentación tanto interna como externa por correspondencia.

CAPÍTULO II

REFERENCIAS TEÓRICAS, ORGANIZACIONALES Y LEGALES

Algunas de las referencias conceptuales, organizacionales y legales estarán sustentadas mediante las autoridades competentes del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) lo cual será aclarado en su momento.

Por lo que se dividirá en cuatro partes: referencias teóricas conceptuales, referencias organizacionales (autoridades) y referencias legales y trabajos previos.

REFERENCIAS TEÓRICO-CONCEPTUALES.

Algunos de los conceptos estarán sujetos a una intervención institucional en la cual ya tienen los conceptos establecidos para sus diferentes manuales de funciones, manual de proceso y procedimiento y estructura organizacional.

Así también, se tomarán referencias conceptuales externas que serán debidamente citadas, para incluir y ampliar el marco referencial para una mejor comprensión.

Administración: Se constituye en la manera de utilizar los diversos recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros, informáticos y tecnológicos para alcanzar objetivos y lograr excelente desempeño). Administración constituye el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz. (Chiavenato)

Administración Pública: Es el conjunto de estructuras, procedimientos y recursos físicos, financieros, humanos, normativos, de autoridad, entre otros, para operativizar las políticas de gobierno, las decisiones del Estado y de sus principales autoridades ubicadas en los distintos niveles y poderes. (Presidencia)

Comunicación Vertical: Es aquella que fluye ascendente o descendentemente entre subordinados y superiores. Esta comunicación permite regular y controlar la conducta de los subordinados en aspectos tales como: Instrucciones y planificación de las

tareas, información relativa a procedimientos, prácticas, políticas, valoración del rendimiento de los empleados. (Br. Elyin Javier Neyra Rivera, 2015)

Comunicación Horizontal: Es la que se produce entre personas y departamentos que están en un mismo nivel jerárquico, por lo tanto, se desplaza siguiendo las líneas horizontales del organigrama en sus diferentes niveles, produciendo un intercambio de información entre compañeros o iguales. (Br. Elyin Javier Neyra Rivera, 2015)

Plataforma Digital: Herramienta de carácter digital que ofrece productos y servicios a dos o más tipos de usuarios diferentes pero dependientes y que interaccionan. El modelo de plataforma digital es el utilizado por muchas de las start ups actuales y se basa en la explotación de algunas características económicas singulares, como las externalidades de red o la capacidad de ganar escala sin adquirir activos tangibles. (La Ley, s.f.)

Home Office: Es una modalidad de trabajo a distancia que tiene por objetivo generar un equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, incrementando su calidad de vida e impactando positivamente en su eficiencia. (Guzmán, 2018)

Manual: Es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización. (Munera)

Sistema: Un sistema se define como un conjunto de ítems que están dinámicamente relacionados. Sumemos a esta definición una serie de elementos que le otorgan mayor precisión y riqueza:

- Se trata de un conjunto de elementos que son las partes u órganos del sistema.
- Dinámicamente relacionados en una red de comunicaciones resultante de la interacción de los elementos.

- Formando una actividad, que es la operación (o procesamiento) del sistema.
- Para alcanzar un objetivo o propósito.
- Operando sobre datos/energía/materia, que son los insumos o entradas de recursos para que el sistema pueda operar.
- En una referencia dada de tiempo, que constituye el ciclo de actividad del sistema.
- Para suministrar información/energía/materia, que son los resultados de la actividad del sistema. (Gigch)

Proceso: Es un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. (9001:2015)

Procedimiento: Es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera. (Prieto)

Correspondencia: Es un medio de comunicación escrita entre personas que se encuentran alejadas físicamente con el objetivo de establecer relaciones, necesarias para intercambiar ideas y pensamientos. (Oca)

SARCO: Sistema informático de correspondencia utilizado como instrumento de registro, seguimiento y localización de la documentación, sirve de control tanto interno como externo de la correspondencia que se maneja el SENASIR. (SENASIR)

Correspondencia Externa: Es todo tipo de correspondencia que permite relacionarse con otras empresas, enviando o recibiendo documentos de clientes o proveedores, el cual nos sirve para la constante comunicación entre los procesos de la organización. (Cuadrado, 2013)

Correspondencia Interna: Es el tipo de correspondencia que se da entre departamentos y unidades de una misma empresa, son las que informan sobre las

decisiones que adopta la Gerencia de la empresa; tales como órdenes, solicitudes, etc. (Cuadrado, 2013)

Correspondencia vía web: Es todo tipo de correspondencia que permite relacionarse con otras instituciones estatales o privadas, personas jurídicas o naturales y/o beneficiarios, mediante alguna plataforma digital (Web).

Correspondencia Urgente: Es aquella que merece un tratamiento especial, ágil, eficaz y prioritario, establece plazos perentorios y determinados para la Institución. La misma también es de carácter interna y externa. (SENASIR)

Hoja de Ruta: Es un documento creado a través del sistema informático de correspondencia SARCO, para la asignación de un número de registro a la correspondencia. (SENASIR)

CITE: Codificación que contiene el número correlativo de identificación de la nota o informe de solicitud o respuesta de documentación. (SENASIR)

REFERENCIAS ORGANIZACIONALES (AUTORIDADES)

Se hará referencia a todas las autoridades internas que intervendrán en el Procedimiento de Correspondencia en el Servicio Nacional del Sistema de Reparto - SENASIR.

Máxima Autoridad Ejecutiva (M.A.E.): Es el titular o personero de más alta jerarquía de cada entidad del sector público, sea éste el máximo ejecutivo o la dirección colegiada, según lo establecido en su disposición legal o normativa de creación. (Decreto Supremo N° 27328)

Secretaria General: Es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna

dependencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo ejecutivo.
(Education)

Jefes de Unidad y Responsables de Área: Es el responsable de cumplir las solicitudes de los superiores de la empresa. Tiene que cumplir los objetivos que se le plantean sobre determinadas áreas y velar por satisfacer las demandas de la empresa.
(Standby)

Administrativo Gestión Documental Correspondencia: Consiste en la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Cualquier organización ya captura, almacena y recupera documentos todos los días. Los documentos llegan a la empresa en forma de papel y también en formato electrónico. (Solutions)

Secretarias de Unidad: Son responsables de la aplicación y estricto cumplimiento del presente procedimiento y de la gestión documental de la unidad a la que pertenecen.
(Education)

Secretarias Administración Regional o Agentes Regionales: Son responsables de la aplicación y estricto cumplimiento del presente procedimiento y de la Gestión Documental de la Regional a la que pertenecen. (SENASIR)

Servidoras y Servidores Públicos: Es aquella persona individual, que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia a una entidad sometida al ámbito de aplicación de la presente Ley. El término servidor público, para efectos de esta Ley, se refiere también a los dignatarios, funcionarios y empleados públicos u otras personas que presten servicios en relación de dependencia con entidades estatales, cualquiera sea la fuente de su remuneración. (Ley N° 2027)

REFERENCIAS LEGALES.

La base legal en la que se avala el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), para la realización e implementación del procedimiento de correspondencia web, es tanto normativa interna y así normativa externa, que llegan a ser: reglamentos, resoluciones administrativas, leyes y otros que se dará a conocer.

NORMATIVA INTERNA.

- Reglamento Interno de Personal (R.I.P.) del SENASIR. (ANEXO 1)
- Instructivo SENASIR DGE N°129.19 Estandarización en la Elaboración de la Correspondencia Escrita del Servicio Nacional del Sistema de Reparto. (ANEXO 2).
- Resolución Administrativa SENASIR N° 054.2022 Uso de Firmas Autorizadas y Sellos del Servicio Nacional del Sistema de Reparto. (ANEXO 3).

NORMATIVA EXTERNA.

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 1178 Ley de Administración y Control Gubernamental.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo.
- Ley N° 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- Ley N° 1080 Ciudadanía Digital.
- Ley 3351 de Organización del Poder Ejecutivo. (LOPE)
- Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público.
- Decreto Supremo Nro. 1793 Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios.

TRABAJOS PREVIOS.

La Institución Pública del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) cuenta actualmente con un Procedimiento para la Gestión de Documentos de Correspondencia de manera física. Aprobado mediante Resolución Administrativa SENASIR Nro. 047.2020. (ANEXO 4)

En la misma, se da a conocer el proceso de actividades a realizar, para la atención de correspondencia interna y externa de manera física, dando un punto de partida para poder tener los lineamientos para el procedimiento de correspondencia web que ingresarán.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN

TIPO DE INTERVENCIÓN.

El presente trabajo dirigido se basó en una investigación de análisis descriptivo, en la cual, se observan los procesos y procedimientos que se aplicarán para las diferentes áreas que participarán e interactuarán en la nueva versión del procedimiento de correspondencia web.

Ya teniendo un análisis previo del estado de correspondencia que ingresa de manera física a la institución, se concluirá que se pondrá una nueva versión en el procedimiento de correspondencia web, para lograr un mayor alcance y así medir el impacto que tenga en su nueva versión, teniendo un mayor control de la información procesada, para brindar una mejor atención a población en general.

La elaboración del procedimiento de correspondencia web, será conforme a las especificaciones y los lineamientos que se rigen en el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) en la que se estableció que la intervención será de tipo **diagnóstico, propuesta.**

Utilizando como base, los lineamientos establecidos en el **Procedimiento para la Elaboración y Codificación de Documentos**, aprobado mediante Caratulado el 5 de octubre de 2022 (ANEXO 5), en el que se muestra el formato y codificación con el que se deben elaborar los documentos.

UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO.

Se determinó como tamaño de la muestra a todo el personal activo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR). Que está conformado por 316 personas a nivel nacional en todas sus administraciones y agencias regionales, las cuales operaran esta nueva versión de procedimiento.

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO Y DISEÑO DE LA MUESTRA.

Se concluyó que en el Servicio Nacional del Sistema de Reparto - SENASIR la muestra será de todo el personal activo de la institución, la cual incluye a: personal con Ítem, personal eventual y consultores de línea.

Tomando en cuenta que todo el personal hará uso del procedimiento y las tareas que conlleva, aplicada en todos sus niveles en la organización.

MÉTODO.

De acuerdo a los requerimientos que se vio necesario en el tema de Trabajo Dirigido, se intervino con un **método de observación estructurada y de laboratorio.**

La observación estructurada, se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, cuadros, tablas, etc. Por lo cual se le denomina observación sistemática. (Juan, pág. 9)

Teniendo la información previamente recolectada en el primer capítulo que nos indica que el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), tiene que estar en constante actualización en sus procesos y procedimientos, en lo cual estos dos métodos son los más aconsejables y que se adaptan para la intervención que se tendrá.

También se utilizó la información secundaria a la que se tuvo acceso y se encuentra en la institución, tales como: manuales, reglamentos, procedimientos y otro tipo de información pertinente que nos ayude en el desarrollo del capítulo.

SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS.

El método que se utilizó para la elaboración del procedimiento de correspondencia es conforme al manual de “**Procedimiento para la Elaboración y Codificación de Documentos**” ya nombrado con anterioridad que se tiene en la institución, en la cual nos guía para colocar los formatos y el uso correcto de la normativa para la creación de nuevos procedimientos.

INSTRUMENTO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN.

Para el inicio del relevamiento de la información se elaboró un plan de trabajo para poder realizar la recolección de información de las diferentes áreas, para obtener información sobre los procedimientos que se podrían implementar en la correspondencia web, teniendo un plan de trabajo el cual se ajustó a los días que se trabajaran por área para obtener la información adecuada y pertinente al área.

El cuál se realizó conforme a la recolección de información documentada, tales como: manuales de funciones, resoluciones administrativas, procesos y procedimientos, normativa empleada por las diferentes unidades.

Y a su vez recolectar información de los jefes y responsables de unidad de cada área que intervienen con sus debidos procedimientos que serán parte del procedimiento de correspondencia web.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución de los días que se estará para recabar toda la información necesaria por área en el Servicio Nacional del Sistema de Reparto - SENASIR.

Tomando en cuenta todos los procedimientos que se encuentran vigentes hasta la fecha la cual se encuentra en una **Lista Maestra la cual pertenece al Área de Organización y Métodos.** (ANEXO 6)

Con este listado podremos corroborar que procedimientos, reglamentos, convenios, resoluciones administrativas, formularios, guías, etc. exactamente se encuentran en vigencia y cuales son obsoletos, para así contar con toda la información actualizada para la realización del relevamiento de la información de las diferentes unidades y áreas.

Tabla 1 CRONOGRAMA DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

CRONOGRAMA DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN POR ÁREAS EN EL SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE RAPARTO			lun,18/07/2022				lun,25/07/2022				lun,01/08/2022				lun,08/08/2022				lun,15/08/2022											
TAREA	INICIO	FIN	18	19	20	21	22	25	26	27	28	29	01	02	03	04	05	08	09	10	11	12	15	16	17	18	19	20	21	
			L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	S	D	
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	18/07/2022	22/07/2022	■	■	■	■	■																							
UNIDAD COMPENSACIÓN Y COTIZACIONES	25/07/2022	29/07/2022						■	■	■	■	■																		
UNIDAD JURÍDICA	01/08/2022	05/08/2022											■	■	■	■	■													
UNIDAD NACIONAL DE OPERACIONES	08/08/2022	11/08/2022																■	■	■	■	■								
UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS	11/08/2022	15/08/2022																					■	■	■	■	■			
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	15/08/2022	16/08/2022																												
UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	17/08/2022	18/08/2022																												
ÁREA DE AUDITORIA INTERNA	18/08/2022	19/08/2022																												
SECRETARÍA GENERAL	19/08/2022	19/08/2022																												
DÍAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			■																											

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

INFORMACIÓN SISTEMATIZADA.

Una vez culminada el vaciado de la información se pudo recolectar toda la información pertinente de cada Área del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), conforme al cronograma ya establecido para realizar el análisis de la información conforme a los objetivos y metas planteadas para el presente Trabajo Dirigido.

RESULTADOS.

En los siguientes cuadros se muestra toda la información recolectada de acuerdo a los objetivos planteados, teniendo un análisis de cómo interactúan las diferentes áreas en sus procedimientos y así mismo los insumos que se simplificarían.

En conjunta coordinación con el **Área de Organización y Métodos**, donde se pudo facilitar con una parte de la información y coadyuvar en recolectar la información con los jefes o encargados de las diferentes unidades que intervendrán en el procedimiento.

UNIDADES QUE PUEDE IMPLEMENTARSE AL PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA WEB.

Se tomó como un punto de partida la **Lista Maestra** proporcionada por el **Área de Organización y Métodos**. (ANEXO 6) Donde se pudo organizar e identificar todos los procedimientos, reglamentos, formularios, guías, manuales y especificaciones del Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR que se encuentran vigentes.

Tomando en cuenta el estado de cada uno de estos ya que se tiene un registro si los procedimientos, reglamentos, formularios, guías, manuales y especificaciones que se encuentran en estado: vigentes, observados u obsoletos.

Las siguientes tablas mostrarán los procedimientos que pueden ser parte de la Correspondencia Web y así mismo se mostrará los tipos de correspondencia y tipo de documentación que puedan ingresar tanto interna como externa, las cuales se dividirán por las unidades y áreas del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)

INFORMACIÓN POR UNIDADES Y ÁREAS.

Tabla 2 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
1	Solicitud de asignación de pasajes y viáticos.	Formulario de solicitud de pasajes y viáticos. Certificación POA. Certificación presupuestaria .	X			X
2	Planilla de Rentas I.V.M. Pago Normal y Pago a Domicilio enviado por el T.G.N. – MEFP.	Reporte borrador rentas.	X			X
3	Detalle número de planillas de rentas enviado por la Unidad de Tecnologías de Información del SENASIR.	Cuadro detalle número de planillas.	X			X

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
4	Detalle de operaciones pendientes de regularización emitido por la Dirección de Contabilidad Fiscal - MEFP.	Reporte a una fecha Extracto bancario.	X			X
5	Detalle de información digital para realizar reversiones emitido por la Unidad de Tecnologías de Información.	Medio magnético.	X			X
6	Reportes consolidados. IVM; IVM-PD; RP (TGN-EA) Y RP-PD (TGN-EA) Para el pago de acreedores (Organismos sindicales, otros acreedores y cajas de salud). Por parte del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP) y la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) del SENASIR.	Nota de remisión de documentos.	X			X
		Desglose de pago de acreedores.	X			X
		No afiliados Organizaciones Sindicales - Moneda Fraccionaria.	X			X
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - Central Jub. Bolivia.	X			X
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - Confederación Nal. de	X			X

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
		Rentistas Jubilados de Bolivia.				
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - Confederación Nacional de Maestros Jubilados de Bolivia.	X			X
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - Confederación de Petroleros.	X			X
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - ENDE	X			X
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - Federación Nacional de Ferroviarios.	X			X
		Moneda Fraccionaria Organismos	X			X

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
		Sindicales – LAB.				
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - Maestros Jubilados La Paz.	X			X
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - Médicos Odontólogos.	X			X
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - Rentistas Cooperativitas Bolivia.	X			X
		Moneda Fraccionaria Organismos Sindicales - Rentistas Mineros y Cochabamba.	X			X
		Planilla Acreedores - Retenciones Judiciales.	X			X
		Relación de Aportes de	X			X

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
		Cajas de Salud.				
		Relación de asegurado incluido en el descuento.	X			X
		Relación de descuentos - Asociación Bolivia Médicos Odontólogos.	X			X
		Relación de descuentos - Asociación Departamental Maestros Jubilados.	X			X
		Relación de descuentos - Asociación de Rentistas Mineros y Cochabamba	X			X
		Relación de descuentos - Asociación Trabajadores Pasivos LAB.	X			X
		Relación de descuentos - Central Jubilados de Bolivia.	X			X

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
		Relación de descuentos - Confederación Nacional de Rentistas Jubilados de Bolivia.	X			X
		Relación de descuentos - Confederación de Maestros Jubilados.	X			X
		Relación de descuentos - Federación de Rentistas Mineros.	X			X
		Relación de descuentos - Federación Nacional Ferroviarios y Ramas Anexas.	X			X
		resumen acreedores - moneda fraccionaria por distrito y campo de aplicación.	X			X
		Resumen acreedores - Organismos sindicales por distrito.	X			X

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
		Resumen acreedores - pagos indebidos.	X			X
		Resumen consolidado de descuentos.	X			X
		Resumen de acreedores- Cajas de Salud 5 por distrito.	X			X
		Resumen de acreedores- Cajas de salud 95 por distrito.	X			X
		Resumen de acreedores préstamos y descuentos.	X			X
		Resumen del 3 - Cajas de Salud.	X			X
		Resumen del 3 – CBES.	X			X
		Resumen del 3 – CNS.	X			X
		Resumen del 3 – CPS.	X			X
		Resumen del 3 – CSBP.	X			X
		Resumen del 3 – CSCD.	X			X
		Resumen del 3 - CSSNC.	X			X
		Resumen del 3 – SINEC.	X			X

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
		Resumen del 3 – SSU.	X			X
		Resumen desagregado de acreedores Cajas de Salud, distrito, regional y campos de aplicación	X			X
		Resumen desagregado de rentas por campo de aplicación.	X			X
		Resumen desagregado de rentas por distrito, regional y campo de aplicación.	X			X
		Resumen general - movimiento mensual de acreedores.	X			X
		Resumen Nro. boletas, liquido pagable, total ganado y acreedores.	X			X
7	Reporte (comprobante de operación) remitido por las AFP's	Comprobante de operación.	X			X

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
	Futuro y BBVVA Previsión.					
8	Reportes SIGEP de la Cuenta Única del Tesoro (CUT), Banco Central de Bolivia Cuenta N° 0674069001 y de la Cuenta Corriente Fiscal del Banco Unión N°1-1653745	Extractos bancarios mensuales.	X			X

Fuente: Elaboración propia.

Esta unidad comprende alrededor de 8 tipos de correspondencias en el cual integran 54 tipos de documentos a adjuntar que podrían ser presentados vía web, pero a su vez todas estas deben ser entregadas de manera física ya que tratan de reportes o planillas de rentas entre otra documentación.

Tabla 3 UNIDAD COMPENSACIÓN DE COTIZACIONES

UNIDAD COMPENSACIÓN DE COTIZACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
1	Solicitud de fotocopia legalizada de Certificado CC.	Formulario de solicitud adjuntando fotocopia de Cédula de Identidad.	X			X

UNIDAD COMPENSACIÓN DE COTIZACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
2	Solicitudes de cambio regional de trámites de CC.	Nota de solicitud, Fotocopia de Cédula de Identidad (TITULARES, DH), Poder Notariado (APODERADOS).	X		X	
3	Formulario de reposición y habilitación.	Nota adjuntando Formulario, Fotocopia de Certificado de Nacimiento, Fotocopia de Cédula de identidad y Carta Poder.	X		X	
4	Novedades - Formulario CC-M-03.	Nota adjuntando fotocopias de: Certificado de Nacimiento, Cédula de Identidad, Resoluciones Administrativas o Judiciales, Testimonio judicial y otros.	X		X	

UNIDAD COMPENSACIÓN DE COTIZACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
5	Novedades - Formulario CC-M-04.	Nota adjuntando fotocopias de: Certificado de Nacimiento, Cédula de Identidad y otros.	X		X	
6	Fallecidos - Reporte de fallecidos.	Informes con detalle de defunciones.	X		X	
7	Certificado de Suspensión Temporal de Pago.	Nota de solicitud adjuntando Fotocopia de Cedula de Identidad.	X		X	
8	Suspensión Temporal CCM.	Nota de solicitud adjuntando: 1. Cédula de Identidad (Fotocopia) 2. Fotocopia de documento que acredite la actividad laboral (Memorándum , Certificado de Trabajo o Boleta de Pago donde figure la entidad).	X		X	

UNIDAD COMPENSACIÓN DE COTIZACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
9	Certificado de Cancelación de Deuda.	Nota de solicitud adjuntando: 1. Cédula de Identidad (Fotocopia). 2. Compromiso de Devolución de Deuda (Fotocopia). 3. Comprobante de Deposito (Fotocopia).	X		X	
10	Solicitud de fotocopia legalizada de Resoluciones de Renta.	Formulario de solicitud de fotocopia legalizada adjuntando fotocopia de Cédula de Identidad del interesado.	X		X	
11	Solicitudes de fotocopias legalizadas de Certificación de Compensación de Cotizaciones.	Formulario de solicitud de fotocopia legalizada adjuntando fotocopia de Cédula de identidad del interesado.	X		X	

UNIDAD COMPENSACIÓN DE COTIZACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
12	Novedades - Formulario CC-M-02.	Nota adjuntando fotocopias de: Certificado de Nacimiento, Cédula de Identidad, Resoluciones Administrativas o Judiciales, Testimonios Judiciales y otros.	X		X	
13	Convenio de Pago CCM.	Compromiso de Devolución de Deuda (Fotocopia). Fotocopia Certificado de Trabajo. Estado de cuenta Individual completo y actualizado de AFP que corresponda.	X		X	
14	Desbloqueo Salarial.	Compromiso de Devolución de Deuda (Fotocopia) Comprobante de Deposito (Fotocopia) Cédula de Identidad (Fotocopia).	X		X	

UNIDAD COMPENSACIÓN DE COTIZACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
15	Rehabilitación de Pago CCM.	Nota de solicitud adjuntando: Cédula de Identidad (Fotocopia). Certificado de Trabajo (Original). Estado de cuenta Individual completo y actualizado de AFP que corresponda. Contrato suscrito con la AFP en el que figure como beneficiario del titular (Derechohabiente). Fotocopia de Resolución de Renta (Sistema de Reparto) Reporte Original de Acefalias ABM'S o SIGPLA (Magisterio).	X		X	

Fuente: Elaboración propia.

En esta unidad se pudo apreciar 15 tipos de correspondencias que pueden ser presentadas vía web y a su vez notar que 14 de las cuales podrían realizarse de manera

completa la implementación. Ya que se lograría la recepción y entrega total por correspondencia web, beneficiando de manera significativa a la unidad y al solicitante.

Tabla 4 UNIDAD JURÍDICA

UNIDAD JURÍDICA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
Unidad Jurídica - Coactivo Social						
1	Solicitudes de Convenio de Pago, Ofertas de Pago y otros	Nota de solicitud, copia simple de C.I. o documentación que identifique a la parte coactivada.	X			X
2	Conformidad de Pago por concepto de Aportes Devengados y Cobros Indevidos	Nota de solicitud, copia simple de C.I. o documentación que identifique a la parte coactivada.	X			X
3	Avances Procesales y Cuadros Estadísticos	Informe de Avance de Procesos Coactivos Sociales, cuadros estadísticos, más cuadro de avance procesal de los abogados patrocinantes de las Administraciones	X		X	

UNIDAD JURÍDICA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
		nes Regionales.				
4	Informes de Recuperación	Informe emitido por el Abogado Patrocinante, a efecto de concentrar y verificar montos para el cargado del GOOGLE DRIVE, con detalle de recuperación adjunta, de las Administraciones Regionales.	X		X	
5	Notas de solicitud del estado del proceso y saldo deudor	Nota de solicitud, copia simple de C.I. o documentación que identifique a la parte coactivada.	X			X
Unidad Jurídica - Recursos de Reclamación						
6	Solicitud de Agilización de Trámites y/o cumplimiento de fallos judiciales	Nota de solicitud	X			X
Unidad Jurídica - Notificación						

UNIDAD JURÍDICA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
7	Solicitud de Copias Simples de Expediente Administrativo que cursa en Notificación	Nota de Solicitud de Copias Simples	X			X
8	Solicitud de Copias Legalizadas de Expediente Administrativo que cursa en Notificación	Nota de Solicitud de Copias Legalizadas	X			X
9	Préstamo de Documentos C.A.S. (Calificación de Años de Servicio)	Nota de Solicitud de Préstamo de Calificación de Años de Servicio	X			X
10	Notificación a Domicilio	Nota de Solicitud de Notificación a Domicilio	X			X
Unidad Jurídica - Procesos Judiciales Administrativos						
11	Informes de recuperación de montos recuperados en el área penal (Regionales)	Notas informes	X			X
12	Informes mensuales de avance procesal (regionales)	Notas informes	X			X
13	Notas de respuesta a instituciones externas	Nota informes (se podría recepcionar, previa coordinación)	X			X

UNIDAD JURÍDICA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
		con las entidades)				
14	Informes de acciones constitucionales (Regionales)	Notas informes	X			X
15	Remisión de informes legales Regional	Notas informes	X			X

Fuente: Elaboración propia.

En esta unidad se pudo separar los tipos de correspondencia por las áreas que la conforman como ser: Coactivo Social, Recursos de Reclamación, Notificación, Procesos Judiciales Administrativos con un total de 15 tipos de correspondencias en las diferentes áreas.

Donde solo 2 tipos de correspondencia se puede recepcionar y entregar por la vía virtual, mientras los demás tipos de correspondencia se los puede realizar de manera parcial ya que la entrega de estos documentos se las realiza de manera física.

Tabla 5 UNIDAD NACIONAL DE OPERACIONES

UNIDAD NACIONAL DE OPERACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
Reparto - Novedades de Rentas						
1	Modificación de datos personales (Forma)	Fotocopia de Cédula de Identidad	X		X	

UNIDAD NACIONAL DE OPERACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA-VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
2	Transferencia de renta	Formulario de transferencia Fotocopia de Cédula de Identidad	X		X	
3	Suspensión por fallecimiento	Certificado de defunción o médico Fotocopia de Cédula de Identidad	X		X	
4	Descuento sindical	Nota de aceptación o rechazo del descuento sindical Fotocopia de Cédula de Identidad Ultima boleta de pago	X			X
5	Cambio de receptor de pago por mayoría de edad (19 años)	Nota de solicitud Fotocopia de Cédula de Identidad del nuevo receptor de pago	X			X
6	Cambio de Caja, Resolución ASUSS	Resolución Administrativa ASSUS	X			X
Reparto - Revisión de Rentas						
7	Solicitud de información y requerimiento de rentas (Entidades Públicas)	Nota de atención	X		X	

UNIDAD NACIONAL DE OPERACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA-VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
8	Solicitud de Estado y/o Certificación de deuda	Nota de atención Copia de Cédula de Identidad Copia de boleta de pago (opcional)	X			X
9	Solicitud de revisión de renta	Nota de atención Copia de Cédula de Identidad Copia de boleta de pago (opcional)	X			X
10	Solicitud de requerimiento de aportes (PLUS)	Nota de atención Copia de Cédula de Identidad	X			X
Pagos - Reposición de Pagos Revertidos						
11	Solicitud de reposición de pago revertido	Carta tipo de solicitud reposición de pagos Copia de Cédula de Identidad En caso de apoderados, fotocopia de formulario de control de vivencias (poder)	X		X	
Pagos - Abono Automático						

UNIDAD NACIONAL DE OPERACIONES						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA-VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
12	Solicitud de habilitación de servicio de abono automático	Formulario de solicitud de ingreso al servicio de abono automático Fotocopia de Cédula de Identidad Contrato de apertura de caja de ahorro (cuenta convenio funcionario público)	X		X	

Fuente: Elaboración propia.

En esta unidad se puede apreciar 12 tipos de correspondencia, las cuales se pudo diferenciar en sus 4 diferentes áreas que son: Novedades de Renta, Revisión de Rentas, Reposición de Pagos Revertidos y Abono automático.

Teniendo un total de 12 tipos de correspondencia de las cuales 6 se podría aplicar de manera completa teniendo la recepción y la entrega por correspondencia web y así los restantes 6 tipos de correspondencia se la podría realizar de manera parcial con la presentación de la documentación por correspondencia web y la entrega sería de manera física.

Tabla 6 UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS

UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
1	Solicitudes de aclaración técnica o legal.	Nota de solicitud	X			X
2	Solicitud de reunión técnica de aclaración referente al proceso de fiscalización y el resultado del mismo	Nota de solicitud de reunión	X			X
3	Solicitud de ampliación de plazo para la presentación de documentación solicitada mediante notificaciones, para la búsqueda y presentación de documentación de descargos u otros	Nota de solicitud para la presentación de documentación	X			X
4	Solicitud escrita de aclaración al proceso de fiscalización antes y posterior a la emisión de la Comunicación Interna	Nota de Solicitud de aclaración	X			X
5	Nota manifestando su acogimiento al D.S. 4182 Art. 3 referente a la reducción de multas e intereses considerando 3600 días	Nota para acogerse a los alcances del D.S. 4182	X			X

UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
6	Información de Modalidades de Pago	Nota de solicitud	X			X
7	Pago al Contado	Nota de solicitud	X			X
8	Conformidades de Pago	Nota de solicitud y fotocopia de depósitos bancarios	X			X
9	Estado de Convenio de Pago	Nota de solicitud	X			X
10	Presentación de Boletas de Depósitos	Nota de presentación del depósito bancario	X		X	

Fuente: Elaboración propia.

Esta unidad comprende 10 tipos de correspondencia de las cuales 9 se pueden realizar de manera parcial ya que se podría realizar la recepción vía web y la entrega de manera física.

Y solo 1 de manera completa por correspondencia web ya que se recepcionará y entregará ya que los anteriores documentos si requieren la entrega de manera física, por el tipo de correspondencia como ser: pagos al contado, estados de convenio de pagos, solicitudes de aclaraciones al proceso de fiscalización, etc.

Tabla 7 UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
1	Solicitud de Certificado de Trabajo	Nota de solicitud de Fotocopia de Cédula de Identidad	X			X
2	Solicitud de Incorporación al SENASIR	Currículum Vitae	X		X	
3	Remisión de Calificación de Años de Servicio	Nota de solicitud de Fotocopia de la Calificación de Años de Servicio (CAS)	X		X	
4	Solicitud de Memorándum de Llamada de Atención, Comisión, Felicitación	Nota de solicitud	X			X
5	Justificativos de omisiones de marcado	Nota de solicitud y si corresponde el justificativo	X		X	
6	Planilla de boletas de pago	Planillas firmadas	X			X
7	Informes de Instructivos emitidos por la UDO	Informe	X		X	
8	Novedades del mes	Planillas de descuentos días trabajados y	X		x	

UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
		Formularios de Comisión y Permiso				

Fuente: Elaboración propia.

En esta unidad se comprende 8 tipos de correspondencia de las cuales 5 pueden ser recepcionadas y entregadas por medio de correspondencia web y las restantes 3 puede entregarse de manera parcial ya que la entrega es de manera física, tomando en cuenta que se trata de certificado de trabajo, planilla de boletas de pago y solicitud de memorándums.

Tabla 8 UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
1	Notas de Acreedores MUSERPOL, MUMANAL, COVIPOL, PODER JUDICIAL, SENAPE	Listados en formato digital	X		X	
2	Entrega de Medios - Planillas de Rentas -Conciliaciones -Reversiones VPSF, DGPOT, COSSMIL, CAJAS DE SALUD, CONFEDERACIONES, FEDERACIONES,	Medios ópticos firmados con Firma Digital	X		X	

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
	AFP FUTURO Y PREVISION					
3	Entrega de Medios -Planillas -Renta Dignidad APS, AFP's, EA's (Futuro, Previsión, Provida, Vitalicia) Gestora Publica	Medios ópticos firmados con Firma Digital	X		X	
4	Totales Ganados AFP's	Listados en formato digital	X		X	
5	Facturas, notas de recepción Proveedores de Bienes y/o servicios (AXS, ENTEL, DIMA y System Solution)	Factura digital	X		X	

Fuente: Elaboración propia.

En esta unidad se pudieron identificar 5 tipos de correspondencias de las cuales todas podrán ser recepcionadas y entregadas mediante la correspondencia web, favoreciendo en gran magnitud a su unidad.

Tabla 9 ÁREA DE AUDITORIA INTERNA

ÁREA DE AUDITORIA INTERNA						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
1	Solicitud de Certificación de Pagos y Cobros efectuados por la UCC. Para auditorías con Indicios de Responsabilidad por la función Pública y deben ser remitidos a la CGE.	Certificación de Pagos y Cobros efectuados por la UCC, debidamente firmados (Firma Digital).	X			X
2	Solicitud de Certificación de Pagos y Cobros efectuados por la UNO. Para auditorías con Indicios de Responsabilidad por la Función Pública y deben ser remitidos a la CGE.	Certificación de Pagos y Cobros efectuados por la UNO, debidamente firmados (Firma Digital).	X			X
3	Solicitud de Cobros por Doble Percepción de Reparto y CC. Para auditorías con Indicios de Responsabilidad por la Función Pública y deben ser remitidos a la CGE.	Reportes de Cobros por Doble Percepción de Reparto y CC, debidamente firmados (Firma Digital).	X			X

Fuente: Elaboración propia.

En esta área se pudo evidenciar que cuenta con 3 tipos de correspondencia de las cuales todas se realizan de manera parcial ya que se tiene que realizaría la entrega de manera física.

Tabla 10 SECRETARÍA GENERAL

SECRETARÍA GENERAL						
NR O.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR	RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA - VÍA WEB		ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	
			SI	NO	Digital	Físico
1	Solicitud de reportes de descuentos sindicales	Nota de solicitud	X		X	

Fuente: Elaboración propia.

En esta área solo se tiene un tipo de correspondencia la cual se puede realizar totalmente por medio de correspondencia web tanto en la recepción como en la entrega del documento solicitado.

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA WEB.

Ilustración 1 RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA WEB



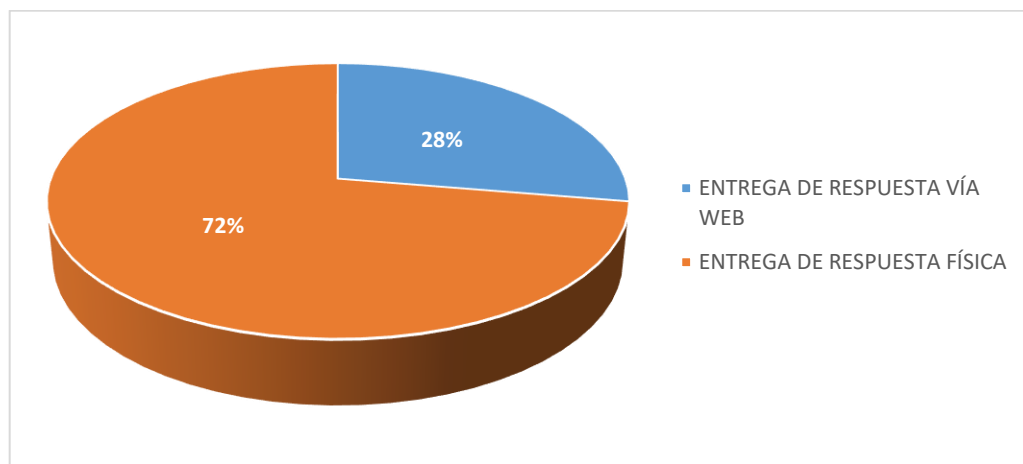
Fuente: Elaboración propia.

Recolecta la información total de todas las unidades del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) que intervendrán en el procedimiento de correspondencia web, se pudo denotamos que 123 documentos pueden ser recepcionadas mediante este procedimiento de correspondencia web, acaparando un 100% del total.

Dándonos a conocer que toda la documentación podría ser recepcionada digitalmente, mejorando la calidad de atención ya que se podría realizar la recepción de la documentación desde cualquier lugar.

ENTREGA DE RESPUESTAS VÍA WEB.

Ilustración 2 ENTREGA DE RESPUESTAS VÍA WEB



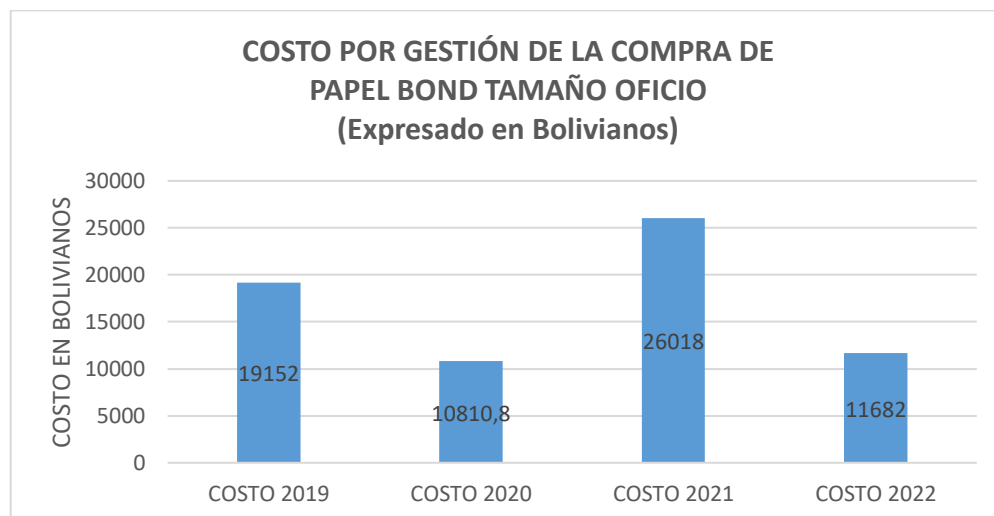
Fuente: Elaboración propia.

Así como en se pudo evidenciar en el anterior gráfico del total de 123 documentos que podrán ser parte del procedimiento de correspondencia web, podemos dar a conocer que nos muestra el porcentaje que podría realizar de manera completa la recepción y la respuesta mediante la correspondencia web. Con el relevamiento de la información que se realizó en las diferentes unidades del Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR, un 28% de la correspondencia se podría dar una respuesta de manera virtual ya que la recepción y la atención se la realizaría mediante correspondencia web.

Y con el 72% de la correspondencia se tendría que atender de manera física ya que también se hizo el estudio de esta documentación en la que se encuentran: solicitudes de certificación de pagos y cobros, informes de recuperación en el área penal, préstamo de documentos C.A.S., plantilla de acreedores, desglose de pago de acreedores, solicitud de revisión de renta, entre otras. Donde este tipo de documentos solo se los puede entregar de manera física según los lineamientos que maneja los diferentes procedimientos a los que pertenece cada documentación.

COSTO DEL PAPEL DE LAS GESTIONES 2019-2022 (AGOSTO)

Ilustración 3 COSTO DE COMPRA DE PAPEL BOND TAMAÑO OFICIO

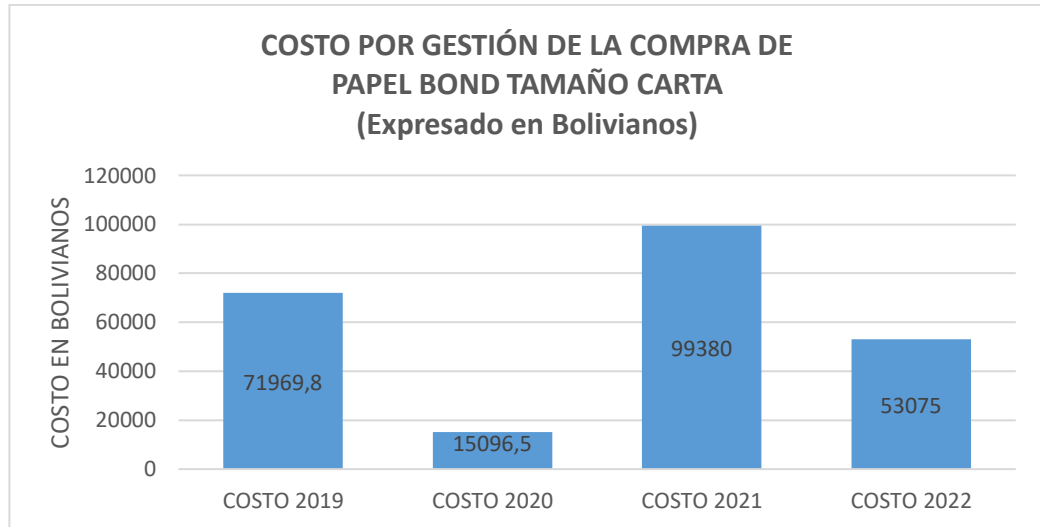


Fuente: Elaboración Propia.

Se pudo recabar la información de la compra del papel de la unidad financiera de las gestiones 2019, 2020, 2021 y 2022 (agosto) donde se puede evidenciar que nuevamente se está mostrando un incremento en la compra de papel bond tamaño oficina con un monto de 11.689 Bs la cual es utilizada para las diferentes documentaciones que realiza cada área.

Tomando en cuenta que ya se llegó a casi la mitad del presupuesto adquirido en la gestión pasada sin aún incluir los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

Ilustración 4 COSTO DE COMPRA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA



Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo los datos proporcionados por la unidad financiera para la compra de papel bond tamaño carta se tiene una mayor compra ya que es el papel que más se utiliza en el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), tanto para correspondencia interna y externa donde ya se puede evidenciar un crecimiento exponencial de la compra del mismo y que en esta gestión ya alcanzo un costo de 53.075 Bs hasta el mes de agosto.

Se pudo evidencio que en los dos anteriores gráficos se tiene nuevamente un crecimiento exponencial para el uso del papel y que con el procedimiento de correspondencia web se reduciría considerablemente estos costos que representan anualmente a la institución.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

Una vez concluido el presente trabajo dirigido en la Unidad de Desarrollo Organizacional en el área de Organización y Métodos cumpliendo con el cronograma establecido y aprobado por la institución del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), se lo desarrollo con el propósito de presentar una propuesta que ayude a institución a mejorar el alcance de sus tareas y actividades en las diferentes unidades y áreas que forman parte integral del procedimiento de correspondencia web.

Tomando en cuenta que el Área de Organización y Métodos se encarga que la institución siempre se encuentre en constante actualización en su estructura institucional, manuales, procedimientos, conforme a los objetivos y estrategias adoptados para cada gestión teniendo una mejora continua a los procedimientos en este caso.

Donde el procedimiento de correspondencia web propuesto generará una mejora e implementación de nuevas tecnologías para tratamiento de datos, volviendo a la institución más eficaz y eficiente en la realización de sus actividades.

Así mismo se concluyó que la propuesta de implementación del procedimiento de correspondencia web, beneficiaria a todas las servidoras y todos los servidores públicos para el desarrollo de sus actividades y minimizando los costos para futuras gestiones en la adquisición de papel ya que se pudo evidenciar en gráfico N° 2 y gráfico N° 3 que nos muestra que los costos en la compra de papel se está volviendo a incrementar conforme ya se va volviendo a la normalidad en las actividades tras la pandemia en la que se encuentra afrontando el país.

Por lo que a su vez se beneficiaria de manera externa a todos sus usuarios, facilitando y ampliando el alcance para la realización de trámites, informes, bajas, entre otros ya que se lo podría realizar desde cualquier punto que se pueda conectar al sistema de correspondencia web.

Llegando a este punto mostrando que se pudo cumplir con el objetivo principal y los objetivos específicos con los que contaba el trabajo dirigido con la presentación de la propuesta al Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR).

RECOMENDACIONES.

Con la presentación de la propuesta de implementación de correspondencia web no se cierra a una mejora continua ya que el uso de tecnologías en la información que se da en las instituciones tiende a innovar frecuentemente conforme a las necesidades de ellos y sus usuarios.

Por lo cual se recomienda que se haga una evaluación anual de cual efectiva es la propuesta presentada para identificar posibles falencias o cuellos de botella que se generen.

Y así poder reajustar el diseño del flujograma y el diseño del procedimiento de correspondencia web para obtener un efecto positivo para que se adapte de una mejor manera a los lineamientos que exige la institución y sus usuarios externos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Tomando en cuenta la información recolectada para la actualización del procedimiento de correspondencia en el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), se presentará la siguiente propuesta para la implementación de la actualización del procedimiento de correspondencia web en la institución.

Por lo que se siguió el formato establecido por la institución para la entrega de sus procedimientos internos, el cual es el “**Procedimiento para la Elaboración y Codificación de Documentos**” (ANEXO 5), donde se muestra los formatos de entrega del documento como el caratulado, formato de índice, tipo de fuente, interlineado, etc.

Y así mismo su codificación asignada para tener un control de creación de formularios que son parte del procedimiento y así de futuros cambios en las versiones como ser: añadir procesos, eliminar o corregir procesos o dar de baja por completo el procedimiento (obsoleto)

OBJETIVO.

Establecer un instrumento técnico administrativo para la correspondencia que ingresa al SENASIR y la que es generada en sus diferentes Unidades como parte integral de la gestión documental que permita generar un control y realizar el seguimiento veraz desde su origen hasta su disposición final.

ALCANCE.

El presente procedimiento, es de cumplimiento obligatorio por todas las Servidoras y Servidores Públicos en sus diferentes niveles que, requieran recibir o enviar documentación tanto interna como externa.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Constitución Política del Estado.
- Ley N°2027 Responsabilidad por la Función Pública.
- Ley N° 1178 Ley de Administración y Control Gubernamental.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo.
- Reglamento Interno de Personal del SENASIR.
- Instructivo SENASIR DGE N°129.19.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

CORRESPONDENCIA.

Medio de comunicación escrito que interrelaciona de manera oficial al SENASIR con personas naturales y/o jurídicas, beneficiarios del Sistema de Reparto, entidades e instituciones públicas, privadas y organismos de cooperación, Áreas y Unidades Organizacionales al interior de la entidad.

SARCO.

Sistema informático utilizado para realizar el registro, seguimiento y localización de la correspondencia, el cual permite efectuar el control de la documentación interna como externa que se maneja al interior del SENASIR.

PLATAFORMA DIGITAL.

Herramienta de carácter digital que ofrece productos y servicios a dos o más tipos de usuarios diferentes pero dependientes y que interaccionan. El modelo de plataforma digital es el utilizado por muchas de las start ups actuales y se basa en la explotación de algunas características económicas singulares, como las externalidades de red o la capacidad de ganar escala sin adquirir activos tangibles.

PLATAFORMA VIRTUAL.

Es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet.

CORRESPONDENCIA EXTERNA.

Es toda comunicación escrita en medio impreso, entregada físicamente a través de la ventanilla de recepción de correspondencia, mediante la cual personas naturales y/o jurídicas, beneficiarios del Sistema de Reparto, entidades o instituciones públicas, privadas y organismos de cooperación, invitan, solicitan, comunican, instruyen o informan un tema en específico al SENASIR.

CORRESPONDENCIA INTERNA.

Es toda comunicación escrita mediante la cual, las diferentes reparticiones del SENASIR, se relacionan entre sí.

CORRESPONDENCIA VÍA WEB.

Es todo tipo de comunicación que permite intercambiar información y relacionarse con otras entidades o instituciones públicas, privadas, personas naturales y/o jurídicas, mediante alguna plataforma digital (Web).

CORRESPONDENCIA URGENTE.

Es toda documentación que, por su contenido o requerimiento, merece un tratamiento especial, ágil, eficiente y eficaz que permita la atención prioritaria y cumpla con los plazos establecidos para su atención.

HOJA DE RUTA.

Documento interno creado a través del sistema informático de correspondencia SARCO, para la asignación de un número de registro que acompaña la correspondencia interna o externa.

CITE.

Número correlativo conformado por un código numérico de identificación de la nota o informe de solicitud o respuesta de documentación.

RESPONSABLES.

Se establece como responsables a todas las funcionarias y los funcionarios públicos de la entidad ya que son parte indivisible del procedimiento en todos sus niveles.

DESARROLLO.

Según los resultados mostrado en el capítulo IV, la propuesta de implementar un proceso de correspondencia web se podría implementar en las diferentes unidades y áreas del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), en la cual se mostró que el 100% de la correspondencia se podría aceptar por el medio web.

Teniendo esa oportunidad de mejora se desarrolló el procedimiento para la recepción y atención de correspondencia digital externa, el cual se desarrolló conforme a los requerimientos y lineamientos necesarios.

En el cual se establecen los responsables, el tipo de actividad a realizar, los plazos en los cuales se tendrá tanto para el personal interno como para los usuarios externos y el registro que se tendrá del procedimiento.

Mostrando los procedimientos y el flujograma que seguirán en el procedimiento.

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA DIGITAL EXTERNA VÍA WEB

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
1	<p>PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL Y CORRESPONDENCIA WEB EN EL SENASIR</p> <p>El asegurado, personas naturales y /o jurídicas (particulares, Entidades Públicas, Privadas, Empresas y otros) podrán ingresar a la página Web oficial del SENASIR, en el apartado plataforma virtual, Correspondencia Web Digital, posteriormente debe verificar en el listado desplegable el tipo de trámite a realizar y cargar los siguientes datos:</p> <p>1° Datos del Remitente. (previa validación)</p> <p>2° Datos del Documento.</p> <p>3° Adjuntos del documento escaneados.</p>	En el día	En el día	Personas Particulares y Jurídicas	Documentación presentada

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<p>Estos datos deben ser llenados en su totalidad para su registro correspondiente en la bandeja de solicitud de Servicios Plataforma Virtual y Correspondencia Web.</p> <p>El horario de presentación por este medio será habilitado de manera permanente, sin embargo, su recepción y atención será en los horarios laborales definidos por Autoridad competente (Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social).</p>				
2	<p>VERIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DIGITAL WEB</p> <p>Registrada la correspondencia presentada en la bandeja web, el servidor público debe verificar si las solicitudes fueron presentadas en forma correcta, es decir cumpliendo las siguientes formalidades:</p>	En el día	En el día	Administrativo gestión documental	Presentación verificada

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<ul style="list-style-type: none"> • Código Documento. • Fecha de registro. • Estado: Registrado. • Prioridad. • Tipo: Notas Web. • Clase de Documento. • Regional que corresponde. • Fecha del Documento. • Cite del Documento. (si corresponde) • Nombre del interesado o Responsables de las Instituciones/ empresas que remite la nota. • Referencia. • Teléfono del remitente. • Dirección del remitente. • Dirección de Correo electrónico. 				

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<ul style="list-style-type: none"> • Adjuntos y/o anexos. (si corresponde) <p>En caso de estar correcta la presentación, se procede a la recepción de la misma cliqueando en la opción aceptar de la bandeja web y en caso de identificar algún error u observación en la presentación de correspondencia, el Administrativo de Gestión de Correspondencia cliqueará el botón rechazar el cual enviará un correo de respuesta al remitente sobre las correcciones necesarias y motivos del rechazo.</p>				
3	<p>ASIGNACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA WEB DIGITAL</p> <p>Validada la correspondencia registrada según corresponda, se asigna a Dirección General Ejecutiva o Jefe de Unidad o Responsable de Área como</p>	En el día	1 día	Administrativo gestión documental	<p>Hoja de ruta generada</p> <p>Reporte de asignación</p>

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	primer destinatario para su respectiva atención. Éste proceso genera automáticamente la Hoja de Ruta en el Sistema SARCO WEB y se envía un correo electrónico automático al remitente indicándole la aceptación de su documento de correspondencia.				

Fuente: Elaboración Propia.

ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA DIGITAL EXTERNA

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
1	RECEPCIÓN Y CONFIRMACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA WEB DIGITAL Cada Secretaria de Unidad o Área, diariamente debe revisar y verificar si en la bandeja web se registran solicitudes, en caso de	En el día	1 día	Secretaria de Unidad	Reporte de asignación

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<p>existir, procede a confirmar la correspondencia asignada en el Sistema Institucional SARCO, revisa y evalúa la prioridad de cada una de ellas, para proveído del (la) Jefe(a) de Unidad o Responsable de Área.</p> <p>NOTA: Si la correspondencia no es confirmada dentro las 48 horas posteriores a su ingreso en el Sistema SARCO, el mismo se bloqueará automáticamente y para ser desbloqueado se lo debe hacer a través de una solicitud del Jefe de Unidad, dirigida al PROFESIONAL DE TRANSPARENCIA Y SEGUIMIENTO DE AUDITORIAS, para luego ser confirmada de</p>				

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	manera inmediata en el sistema de correspondencia.				
2	<p>REGISTRO DE INSTRUCCIÓN INTERNA</p> <p>Registra instrucción interna en la Hoja de Ruta, coloca (proveído) de atención y asignación al responsable de su atención mediante el Sistema SARCO.</p>	En el Día	1 Día	Jefe de Unidad	Hoja de Ruta
3	<p>ATENCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA</p> <p>Recibe la documentación asignada a su cargo y confirma en Sistema de Correspondencia SARCO.</p> <p>Revisa y analiza la documentación y elabora documento de respuesta o actuado administrativo</p>	Según plazos establecidos	Según plazos establecidos	Servidor Público Asignado	Documentación emita

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<p>para atención según Instrucción Interna, coloca V°B° gestiona firma Jefe de Unidad, y entrega a la Secretaria para su registro y escaneado en caso que corresponda.</p> <p>La generación del correspondiente número de CITE correlativo para la nota de respuesta, será generado mediante el sistema SARCO en su opción CITES por cada funcionario.</p> <p>En caso de requerir información de otras Unidades para la atención de la solicitud, la misma debe ser requerida mediante nota asignándose a través de la Hoja de Ruta origen, la respuesta deberá ser asignada a través de la misma Hoja de Ruta.</p>				

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<p>NOTA: La elaboración de un documento formal deberá cumplir con los parámetros establecidos para cada caso.</p>				
4	<p>NOTIFICACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ENVIÓ DE RESPUESTA DIGITAL O FÍSICA</p> <p>Cuando se trata de correspondencia externa con respuesta digital, la nota de respuesta firmada es escaneada y enviada al correo electrónico proporcionado en los datos del remitente, a efectos de que el interesado solicitante tenga conocimiento, siendo este una notificación digital.</p>	En el Día	En el Día	<p>Secretarias de Unidades</p> <p>Técnico de Correspondencia</p>	<p>Hoja de Ruta</p> <p>Notificación de Respuesta</p>

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<p>Enviada la respuesta a la solicitud, se procede a culminar la Hoja de Ruta, registrando el N° de CITE de atención, fecha y hora de su envío y se procede al archivo de la respuesta, indicando el número de hoja de ruta en el documento y el estado de notificado vía web, una copia de la nota debe ser entregada a secretaria de Dirección General Ejecutiva.</p> <p>Cuando se trate de una respuesta física la Unidad o Área, envía un correo electrónico al remitente indicando que su nota de respuesta se encuentra lista para su recojo y remite la misma al Área de Entrega de Correspondencia, para la correspondiente entrega a</p>				

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<p>los asegurados y personas particulares, previa asignación del plazo de 60 días para su notificación que debe ser comunicado a ventanilla de Entrega de Correspondencia.</p> <p>Cuando se trata de correspondencia externa con respuesta física dirigida a Entidades Públicas, Privadas, Instituciones y Organizaciones la nota de respuesta es entregada a los Asistentes de Dirección General Ejecutiva o de cada Unidad (según corresponda) para su entrega a la Institución solicitante.</p>				

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
5	<p>ENTREGA DE NOTA DE RESPUESTA FÍSICA A PERSONAS PARTICULARES O ASEGURADOS</p> <p>El Administrativo de Gestión Documental de Correspondencia confirma las Hojas de Ruta en el Sistema de Correspondencia SARCO y mantiene la nota de respuesta en custodia a la espera del apersonamiento del interesado.</p> <p>Ante el apersonamiento de las personas cuya solicitud requiere de una respuesta física, la misma es entregada al interesado(a) con las respectivas formalidades, debiendo recabar mínimamente los siguientes datos:</p>	En el Día	En el Día	Técnico de Correspondencia	Sello de Recepción

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<ul style="list-style-type: none"> • Firma del interesado. (o huella digital en caso de no poder firmar) • Aclaración de firma. • Número de Cédula de Identidad. • Fecha de entrega. <p>Una vez entregada la correspondencia externa dirigida a persona natural (personas particulares o Asegurados) la nota de respuesta entregada debe ser devuelta a la Unidad origen, registrando el estado NOTIFICADO en el Sistema de Correspondencia SARCO.</p> <p>El documento de respuesta por entregar, es mantenido en custodia por un periodo de 60 días asignados</p>				

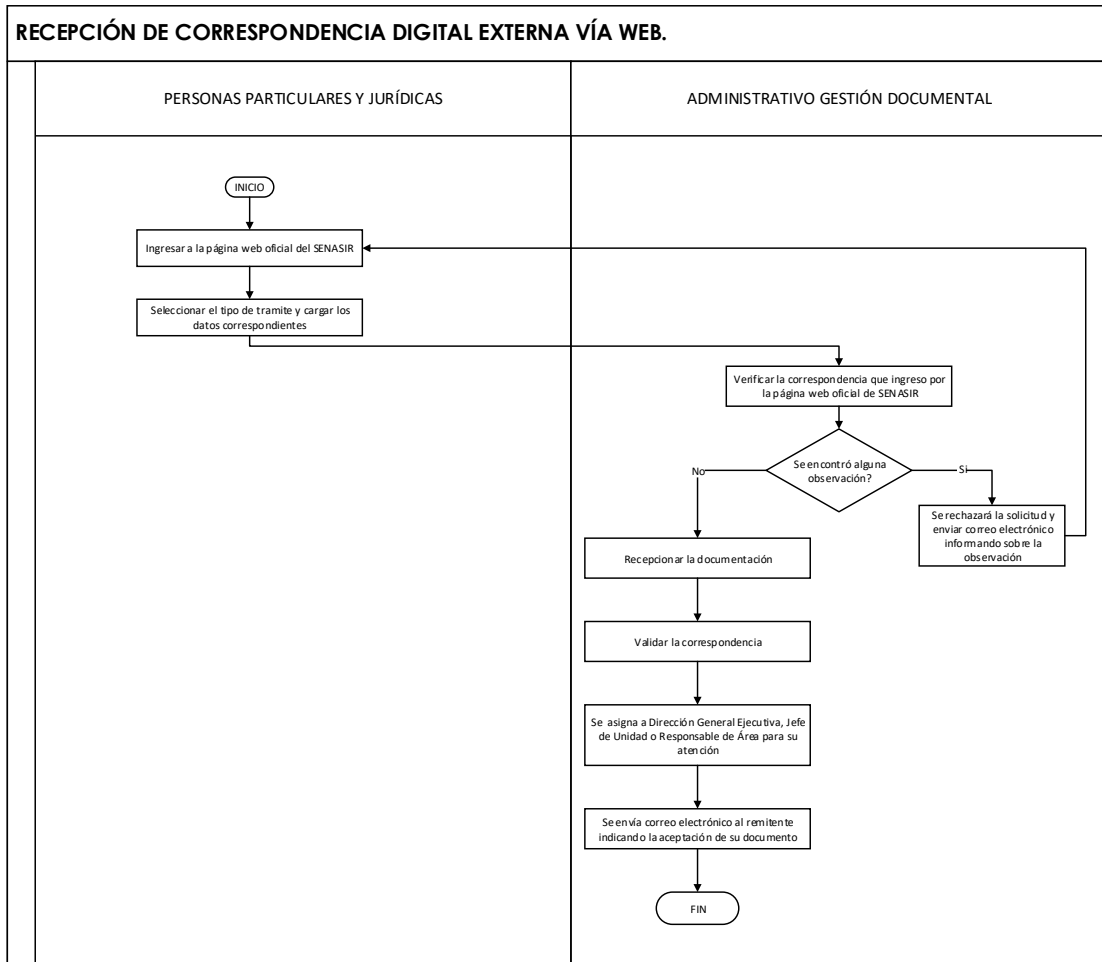
N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	mediante el Sistema de Correspondencia SARCO, en caso de que la respuesta no sea notificada al término del plazo asignado, la nota debe ser devuelta con la Hoja de Ruta a la Unidad origen para su culminación y archivo.				
6	<p>CULMINACIÓN DE HOJA DE RUTA Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN</p> <p>Los documentos de respuesta físicos dirigidos a Entidades Públicas, Privadas, Instituciones y Organizaciones son devueltas a la Unidad origen, con el correspondiente sello de recepción y fecha de la Institución destino. Una copia de la nota</p>	En el Día	En el Día	Secretaria de Unidad	<p>Hoja de ruta culminada</p> <p>Archivo de Unidad</p>

N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	<p>recepcionada debe ser entregada a secretaria de Dirección General Ejecutiva.</p> <p>Procede a culminar la Hoja de Ruta, registrando el N° de CITE de atención y el estado NOTIFICADO.</p> <p>Verifica el estado NOTIFICADO de las respuestas físicas dirigidas a personas naturales (personas particulares o Asegurados), a efectos de ratificar la culminación de la Hoja de Ruta.</p>				
7	<p>ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN ATENDIDA</p> <p>Las secretarias y/o asistentes son responsables del archivo de la documentación bajo supervisión de los Jefes o</p>	En el Día	En el Día	Secretaria de Unidad	<p>Archivo Unidad</p> <p>Carpeta de Documentos de Respuesta</p>

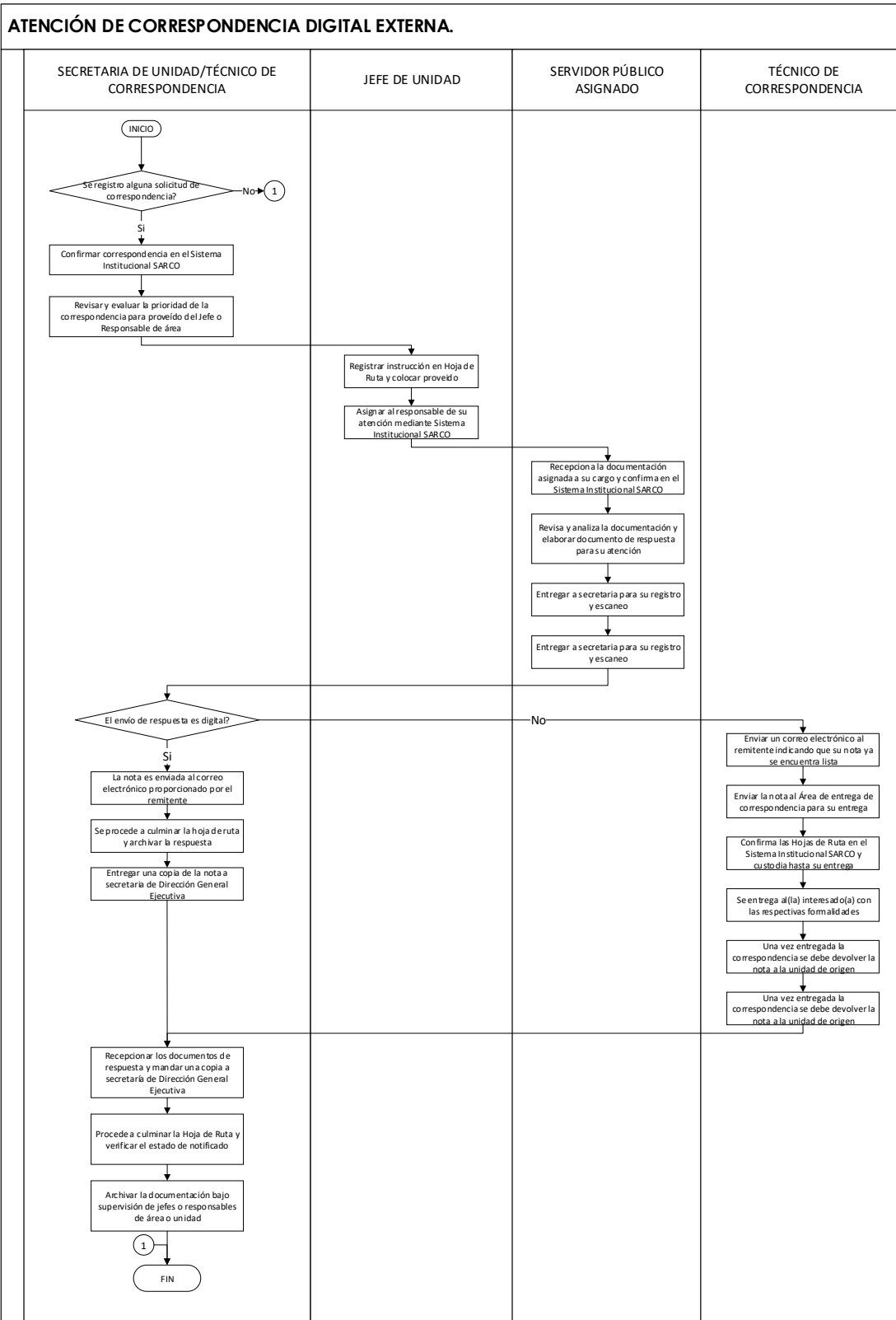
N°	Actividades	Plazo		Responsables	Instrumento / Registro
		Min	Max		
	Responsables de cada Unidad o Área, para que se mantenga un Archivo de los documentos de respuesta generados.				

Fuente: Elaboración Propia.

FLUJOGRAMAS



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración Propia.

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.

Tabla 11 RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON VISTO BUENO (V°B°) DEL TÉCNICO DE CORRESPONDENCIA

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA QUE DEBE CONTENER EL V°B° DEL TÉCNICO DE CORRESPONDENCIA		
UNIDAD DE COMPENZACIÓN DE COTIZACIONES		
TIPO DE CORRESPONDENCIA	REMITENTE	DOCUMENTO QUE DEBE ADJUNTAR
Convenio de Pago CCM	Asegurado	Nota de solicitud adjuntando 1. Cédula de Identidad (Fotocopia) 2. Fotocopia Certificado de Trabajo 3. Estado de cuenta Individual completo y actualizado de AFP que corresponda
Desbloqueo Salarial	Asegurado	Nota de solicitud adjuntando: 1. Compromiso de Devolución de Deuda (Fotocopia) 2. Comprobante de Deposito (Fotocopia) 3. Cédula de Identidad (Fotocopia) 4. Contrato suscrito con la AFP en el que figure como beneficiario del titular (Derechohabiente)
Rehabilitación de Pago CCM	Asegurado	Nota de solicitud adjuntando: 1. Cedula de Identidad (Fotocopia) 2. Certificado de Trabajo (Original) 3. Estado de cuenta Individual completo y actualizado de AFP que corresponda. 4. Contrato suscrito con la AFP en el que figure como beneficiario del Titular (Derechohabiente) 5. Fotocopia de Resolución de Renta (Sistema de Reparto) 6. Reporte Original de Acefalias ABM'S o SIGPLA (Magisterio)

UNIDAD NACIONAL DE OPERACIONES	
TIPO DE CORRESPONDENCIA	DOCUMENTO QUE DEBE ADJUNTAR
Novedades de renta	Modificaciones de fondo
	Solicitud de rehabilitación de rentas suspendidas
Derecho habiente	Solicitud de renta de Derecho Habiente
	Solicitud de inserción de beneficiarios
Revisión de rentas	Solicitud de otorgación de rentas (precalificadas)
	Presentación de depósito bancario, según convenio de pago
	Solicitud del PLUS

Fuente: Elaboración propia.

El uso de Visto Bueno (V^oB^o) es una constancia de conformidad y responsabilidad que deja el técnico de correspondencia para cerciorar que el documento fue revisado por su persona y su inmediato superior.

En la cual el técnico tiene su sello y firma para rubricar la documentación que se esté solicitando como se puede observar en la tabla.

BIBLIOGRAFÍA

- 9001:2015, I. (ABRIL de 2018). *NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA*. Obtenido de NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>
- Br. Elyin Javier Neyra Rivera, B. M. (Febrero de 2015). Análisis del flujo de la comunicación interna formal (Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA-FDR) I semestre 2014. Obtenido de <https://repositorio.una.edu.ni/3128/1/tne20n574.pdf>
- Chiavenato, I. (s.f.). *Administración en los Nuevos Tiempos*.
- Cuadrado, M. L. (2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/ex9kdtbzig-6/correspondencia-interna-y-externa/>
- Decreto Supremo N° 27328. (Enero de 2004). *PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE BIENES, OBRAS Y SERVICIOS GENERALES Y DE CONSULTORÍA*. Bolivia: https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_decreto_cb_sp.pdf.
- Education, I. O. (s.f.). *Euroinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/tareas-de-una-secretaria>
- Gigch, V. (s.f.). Introducción a la Administración. En V. Gigch, *Paradigmas en las Organizaciones* (págs. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/sistema.html>).
- Guzmán, C. P. (NOVIEMBRE de 2018). *HOME OFFICE COMO ESTRATEGIA PARA LA MOTIVACIÓN Y*. Obtenido de https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf
- Juan, L. D. (s.f.). La Observación. En L. D. Juan.

La Ley. (s.f.). Obtenido de <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAEAMtMSbF1jTAAAkMTC1MjC7Wy1KLizPw8WyMDQ0tDA4hAZlqIS35ySGVBqm1aYk5xKgDkeWXsNQAAAA==WKE>

Munera. (s.f.). Obtenido de CAPÍTULO 2 Marco de Referencia: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>

Oca, I. (Abril de 2011). *MailMail*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-carta-comercial-correspondencia-empresas/correspondencia-definicion>

Presidencia, M. d. (2005). *La Administración Pública en la Constitución Política del Estado Boliviano*. Obtenido de <https://www.bivica.org/files/administracion-publica-constitucion.pdf>

Prieto, J. M. (2011). *Los Procedimiento de Trabajo en el Punto de Mira Didáctico*.

PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE BIENES, OBRAS Y SERVICIOS GENERALES Y DE CONSULTORÍA D.S. N°27328. (s.f.).

Público, E. d. (s.f.). Ley N° 2027. *Titulo 2 Capítulo 1 Artículo N° 4*.

REPÚBLICA, V. P.-P. (29 de diciembre de 1988). Atribuciones de FONARE. *Decreto Supremo N° 22101*.

SENASIR. (s.f.). Procedimiento: Gestión de Documentos de Correspondencia. *Definiciones y Abreviaturas*. R.A. 047.2020.

Siles Zuazo, H. (s.f.). Ley de 14 de Diciembre Código de Seguridad Social . *Seguridad Social*.

Solutions, K. D. (s.f.). *Kyocera*. Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html>

Standby. (s.f.). *Standby*. Obtenido de <https://standby.es/jefe-de-area/>

Ucha, F. (s.f.). *Definición de Secretaria » Concepto en Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/secretaria.php>

ANEXOS

ANEXO 1

REGLAMENTO INTERNO DE PERSONAL - R.I.P.



SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SENASIR No.

109.2020

La Paz, 11 AGO 2020

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, La Constitución Política del Estado, en su Artículo 232 señala: "La administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, honestidad, responsabilidad y resultados".

Que, el Artículo 235 constitucional, en su numeral 2, dispone que las servidoras y los servidores públicos, tienen la obligación de cumplir sus responsabilidades, de acuerdo a los principios de la función pública".

Que, mediante Decreto Supremo N° 27066 de 06 de junio de 2003, se crea el Servicio Nacional de Sistema de Reparto – SENASIR, como institución Pública Desconcentrada del Ministerio de Hacienda, actual Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, señalando que entre las atribuciones del SENASIR se encuentra la emisión de Resoluciones Administrativas en los temas inherentes a sus funciones conforme al artículo 5 de la citada disposición legal.

Que, la Ley N°1178 de 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamentales, tiene como objeto regular los sistemas de Administración y Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión pública, con el objeto de: a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público; b) Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros; c) Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no solo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados sino también de la forma y resultado de su aplicación; d) Desarrollar la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos de Estado.

Que, la Ley N°1178 de 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamentales en su Artículo 20, inciso c), en el marco de las atribuciones institucionales de los Órganos Rectores, dispone: "Compatibilizar o evaluar, según corresponda, las disposiciones específicas que elaborara cada entidad o grupo de entidades que realizan actividades similares, en función de su naturaleza y la normatividad básica".

Que, la mencionada disposición legal, en su Artículo 27, prevé: "Cada entidad del sector público elaborara en el marco de las normas básicas dictadas por



los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los Sistemas de Administración...".

Que, el Artículo 56 de la Ley N°2027 de octubre de 1999 Ley del Estatuto del Funcionario Público, indica: "El Sistema de Administración de Personal es el conjunto de normas, principios y procedimientos sistemáticamente ordenados que permiten la aplicación de las disposiciones en materia de la función pública, previstas por la Constitución Política del Estado, el presente Estatuto y la Ley de Administración y Control Gubernamentales, y las disposiciones reglamentarias aplicables. El Sistema de Administración de Personal se ejerce y desarrolla a través del Órgano Rector y por las entidades públicas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Estatuto, de acuerdo a las Normas Básicas de Administración de Personal, reglamentos básicos y normas secundarias o especializadas".

Que, el Sistema de Administración de Personal se ejerce y desarrolla a través del Órgano Rector y por las entidades públicas comprendidas en el ámbito de aplicación del Estatuto del Funcionario Público, de acuerdo a las Normas Básicas de Administración de Personal, reglamentos básicos y normas secundarias o especializadas, asimismo el artículo 57 de la citada norma refiere que el Ministerio de Hacienda (actual Ministerio de Economía y Finanzas Públicas) de conformidad con el Artículo 24 de la Ley N° 1788 de 16 de septiembre de 1997, ejerce las funciones de Órgano Rector del Sistema de Administración de Persona, según se describen en el Artículo 20 de la Ley N°1178.

Que, las Normas Básicas de Administración de Personal, aprobadas en el anexo por el Decreto Supremo N°26115, de 16 de marzo de 2001 en su Artículo 4, determina: "El Ministerio de Hacienda es el Órgano Rector del Sistema de Administración del Personal, con atribuciones básicas descritas en el Artículo 20 de la Ley N° 1178 ejercidas a través de su organismo técnico especializado, el Servicio Nacional de Administración de Personal".

Que, el Decreto Supremo N°26115 de 16 de marzo de 2001, de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, señala en el Artículo 7 que las mismas se constituyen en el conjunto de normas, procesos y procedimientos sistemáticamente ordenados, que permiten la aplicación de las disposiciones en materia de administración pública de personal.

Que, el Decreto Supremo N°25749, que en su Anexo contiene el Reglamento de Desarrollo Parcial de la Ley N°2027, Ley del Estatuto del Funcionario Público, en sus Artículos 13 y 15 establecen los Derechos y Deberes de los servidores públicos, respectivamente señalando los lineamientos a los que se deben adecuar los reglamentos internos de las entidades públicas.

Que, mediante nota CITE SENASIR UDO N°185/2020 de fecha 27 de julio de 2020, El Responsable III Organización y Métodos a.i., del Área de Organización y Métodos dependiente de la Unidad de Desarrollo Organizacional del



Servicio Nacional del Sistema de Reparto, solicito al Jefe de la Unidad Jurídica la elaboración de la Resolución Administrativa correspondiente a la aprobación del Reglamento Interno de Personal de la Institución.

Que, la Unidad Jurídica mediante INFORME LEGAL SENASIR U.J./PROC. JUD N°232/2020 de fecha 10 de agosto de 2020, recomienda; "En base a los fundamentos expuestos, habiéndose compatibilizado el Reglamento Interno de Personal del Servicio Nacional del Sistema de Reparto por el Órgano Rector mediante Nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N°0469/2020 de fecha 15 de julio de 2020, emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, resulta pertinente la emisión de la Resolución Administrativa que apruebe el Reglamento Interno de Personal – R.I.P. del SENASIR."

POR TANTO:

LA DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i. DEL SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO-SENASIR, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR DECRETO SUPREMO No. 27066 DE 6 DE JUNIO DE 2003.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Reglamento Interno de Personal (RIP) del Servicio Nacional del Sistema de Reparto-SENASIR, que en anexa forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO, la Resolución Administrativa N°824.14 de 27 de noviembre de 2014.

TERCERO.- La Unidad de Desarrollo Organizacional del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, queda encargada de efectuar la socialización al personal, así como la publicación de la presente Resolución Administrativa en la página web de la Institución.


Regístrese, Hágase Saber y Cúmplase


Karina Vanessa Ordoñez Peña
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO



ANEXO 2

ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA ESCRITA INTERNA COMO EXTERNA

 **SR SENASIR**
SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO

INSTRUCTIVO D.G.E. N° 129.19

DE : Lic. Karina Vanessa Oropeza Peña
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.L.

A : **TODO EL PERSONAL DEL SENASIR
A NIVEL NACIONAL**

REF. : **ELBORACION DE CORRESPONDENCIA
ESCRITA INTERNA COMO EXTERNA.**

FECHA: La Paz, 18 de septiembre de 2019


Mediante INSTRUCTIVO N° 159.11 de fecha 08/08/11, se socializo a nivel nacional, la estandarización en la elaboración de la correspondencia escrita del SENASIR, entre ellas:

- NOTAS INTERNAS Y EXTERNAS
- INFORMES
- INSTRUCTIVOS-CIRCULARES-COMUNICADOS
- MEMORANDUMS

Es evidente que, desde un tiempo atrás a la fecha, este instructivo ha dejado de ser aplicado al interior de la institución, elaborando la correspondencia escrita a criterio de cada unidad e inclusive de cada servidor público; bajo esta observación a través del presente instructivo, se emite los lineamientos para uniformar cuanto correspondencia sea elaborado a nivel institucional, dejando claramente establecida que no se aceptará bajo ningún motivo la modificación o alteración de la instrucción impartida por esta Dirección General Ejecutiva.

Toda correspondencia sea esta de índole interno o externo deberá estar enmarcada bajo las directrices implementadas en el presente instructivo, debiendo considerar para ello:

- Márgenes tipo y tamaño de fuente [Century Gothic - 11]
- Toda nota deberá ser puntual, concisa y/o directa al requerimiento efectuado (esto conlleva a que el documento debe tener una buena redacción y ortografía prolija).
- Espacio de interlineado de 1,1 puntos.
- El uso de las comas (,) punto y coma (;) y el punto (.), deberán dar sentido a la oración o frase, de manera tal que sea entendible lo que se quiere hacer conocer, pedir y/o requerir.

 **BENONCA**
BENONCA
BENONCA



SENASIR

SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO

- En los márgenes de las notas, se deberá considerar el espacio suficiente tomando en cuenta el logo de IBNORCA, en los casos de texto extenso, velando siempre por la estética del documento.
- La fecha y N° de Cite, en las notas tanto internas como externas, deberán mantener el lado derecho.
- Los informes deben limitarse a hacer conocer el resultado de un trabajo, considerando para ello conceptos específicos y las conclusiones claras y puntuales, de igual manera si el documento es de texto amplio aplicar la modalidad de los márgenes suficientes.
- Los instructivos deberán redactarse de manera clara, de tal manera que quien perfectamente el proceso que se debe seguir y/o cumplir.
- Los memorándums se deberán redactarse bajo el formato que ilustra en el presente instructivo, para hacer la diferencia a la demás correspondencia.
- Utilizar abreviaciones para una redacción y lectura más fluida.
- Evitar repetir las mismas palabras en la nota, buscando sinónimos apropiados y claros de entender.
- Utilizar cursiva para el copiado de texto inextenso.
- Dejar el espacio suficiente para la firma de la MAE.
- Especificar si corresponde el número de fojas adjuntas.
- Anexar copia de los documentos necesarios a los proyectos de oficios, como respaldo del contenido de los mismos (notas, informes anteriores, reportes, seguimientos de trámites y otros).
- Adjuntar la nota de requerimiento para verificar que la respuesta este acorde a la solicitud.

El incumplimiento al presente, dará lugar a sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Personal.



Karina Venessa Urbeza Peña
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA A
SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO

KVOP/160,
C.O. Arch.



ANEXO 3

USO DE FIRMAS AUTORIZADAS Y SELLOS DEL SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO

 **SENASIR**
SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO

 **ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SENASIR No. 054.2022
La Paz, 30 MAR 2022

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 27066 de fecha 06 de Junio de 2003, se crea el Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR, bajo la dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, constituyéndose en una persona jurídica de Derecho Público, estructura propia, competencia de ámbito Nacional, de carácter temporal, con autonomía de Gestión, Técnica, Legal y Administrativa.

Que, dicha disposición legal en su Art. 5º Numeral II, señala que el Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR tiene competencia para emitir Resoluciones Administrativas en los temas inherentes a sus funciones.

Que, el Art. 20-1 del Decreto Supremo 304 de fecha 16 de septiembre de 2009, determina que el SENASIR como Institución Pública y Desconcentrada, se encuentra bajo dependencia o tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Que, el Reglamento: Uso de Firmas Autorizadas y Sellos del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, tiene como objetivo regular el uso de firmas autorizadas y sellos, definiendo los responsables de revisión y aprobación de los distintos documentos elaborados en el Servicio Nacional del Sistema de Reparto.

Que, mediante nota CITE: SENASIR UDO N° 238/2021, con fecha de recepción 16 de marzo de 2022, dirigida al Director General Ejecutivo, Rodrigo Luis Gutiérrez Mejía, Responsable III - Organización y Métodos a.i. de la Unidad de Desarrollo Organizacional, remite el Reglamento: Uso de Firmas Autorizadas y Sellos del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, para la aprobación mediante instrumento normativo correspondiente.



POR TANTO:

EL DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO DEL SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO SENASIR, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR DECRETO SUPREMO No. 27066 DE 6 DE JUNIO DE 2003,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Reglamento: Uso de Firmas Autorizadas y Sellos del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, que consta de veinticuatro (24) Artículos, mismos que forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

REGÍSTRESE, HÁGASE SABER Y CÚMPLASE




Jorge Alvaro Trigo Tomco
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO


NB/ISO
9001

La impresión de este documento o su descarga se considera una COPIA NO CONTROLADA y no es válida para su uso formal.

ANEXO 4

GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE CORRESPONDENCIA



SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SENASIR No.

La Paz,

047.2020

16 MAR 2020

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo No. 27066 de fecha 06 de Junio de 2003, se crea el Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR, bajo la dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, constituyéndose en una persona jurídica de Derecho Público, estructura propia, competencia de ámbito Nacional, de carácter temporal, con autonomía de Gestión, Técnica, Legal y Administrativa.

Que, dicha disposición legal en su Art. 5º Numeral II, señala que el Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR tiene competencia para emitir Resoluciones Administrativas en los temas inherentes a sus funciones.

Que, el Art. 59-1 del Decreto Supremo 28631 de fecha 8 de Marzo de 2006, determina que el SENASIR como Institución Pública y Descancentrada, se encuentra bajo tuición, dependencia orgánica y administrativa del Ministerio de Hacienda (Actualmente Ministerio de Economía y Finanzas Públicas).

Que, mediante Resolución Ministerial N° 776 de fecha 23 de Julio de 2019 se designa a la Lic. Karina Vanessa Oropezo Peña con Cédula de Identidad N° 4336538 L.P., como Directora General Ejecutiva a.i. del Servicio Nacional del Sistema de Reparto.

Que, mediante nota CITE: SENASIR UDO N° 069/2020, de fecha 04 de marzo de 2020, dirigido a la Directora General Ejecutiva, el Responsable III Organización y Métodos a.i. de la Unidad de Desarrollo Organizacional, remite el Procedimiento de Gestión de Documentos de Correspondencia, para la aprobación mediante Resolución Administrativa.

Considerando que el Procedimiento de Gestión de Documentos de Correspondencia, tiene como objetivo: Establecer un instrumento técnico administrativo para la correspondencia que ingresa al SENASIR y a sus diferentes Unidades como parte integral de la gestión documental y generar un control que permita realizar el seguimiento veraz desde su origen hasta su disposición final, en consecuencia corresponde su aprobación.

POR TANTO:

LA DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i. DEL SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO SENASIR, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR DECRETO SUPREMO No. 27066 DE 6 DE JUNIO DE 2003.

RESUELVE:



ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Procedimiento de Gestión de Documentos de Correspondencia, que consta de nueve (9) puntos y sus anexos, que forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ABROGAR la Resolución Administrativa SENASIR N° 210.19 de 06 de diciembre de 2019.

ARTÍCULO TERCERO.- Forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa, la nota CITE: SENASIR UDO N° 069/2020, de fecha 04 de marzo de 2020.


REGÍSTRESE, HÁGASE SABER Y CÚMPLASE


Karina Vanessa Orozco Peña
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA DEL
SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO



ANEXO 5

ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO		ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	
CÓDIGO DGE-SGC-P-01	VERSIÓN 01		

ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

INSTANCIAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

DETALLE	NOMBRE/ CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO	Rodrigo Luis Cufiérrez Mejía Resp. III Organización y Métodos a.i.		05 OCT 2021
REVISADO	Yamila Ferrufino Murillo Resp. del Sistema de Gestión de la Calidad		05 OCT 2021
	Luis Fernando Solarí Arias Representante de la Dirección para el SGC		
APROBADO	Jorge Álvaro Trigo Torrico Director General Ejecutivo		05 OCT 2021

CÓDIGO	TIPO	N° ULTIMA VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	MEDIO DE APROBACIÓN	N° DE R.A. (SI CORRESPONDE)	NOMBRE DEL DOCUMENTO	UNIDAD DUEÑA DEL PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO (INTERNO/ EXTERNO)	ESTADO	ALCANZADO POR EL SGC
NA			01/12/1997			RS 225557 Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones		EXTERNO	VIGENTE	
NA			12/06/2011			DS 3251 Plan de Implementación de Gobierno Electrónico Plan de Implementación de Software Libre		EXTERNO	VIGENTE	
NA			20/07/1990			Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales		EXTERNO	VIGENTE	
NA			27/10/1997			Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público		EXTERNO	VIGENTE	
NA			09/10/2015			NBISO 9001:2015		EXTERNO	VIGENTE	
NA			14/12/1996			Código de Seguridad Social		EXTERNO	VIGENTE	
NA			30/03/1993			Reglamento al CSS		EXTERNO	VIGENTE	
NA			28/03/1972			Racionalización de la Seguridad Social (Homogenización de Tasas de Cotización)		EXTERNO	VIGENTE	
NA			24/12/1975			Reforma de la Seguridad Social		EXTERNO	VIGENTE	
NA			14/04/1987			Ley Financiera que Disgrega el Sistema de S.S. de CP y LP		EXTERNO	VIGENTE	
NA			25/06/1987			Reglamento de la Ley N° 324		EXTERNO	VIGENTE	
NA			13/01/1990			Reforma a la Seguridad Social con Nuevas Tasas (Básico y Complementario)		EXTERNO	VIGENTE	
NA			19/09/1990			Reglamento del D.S. N° 22407		EXTERNO	VIGENTE	
NA			17/06/1993			Reglamento para Recuperación de Aportes Devengados		EXTERNO	VIGENTE	
NA			29/11/1996			Ley de Pensiones (Capitalización Individual)		EXTERNO	VIGENTE	
NA			28/03/1998			Primer Reglamento de Fiscalización y Recuperación de Aportes Devengados		EXTERNO	VIGENTE	
NA			09/06/2000			Segundo Reglamento de Fiscalización y Recuperación de Aportes Devengados		EXTERNO	VIGENTE	
NA			11/05/2001			Condonación de MI a en Prefecturas y Alcaldías		EXTERNO	VIGENTE	
NA			04/07/2002			Condonación de MI a en Prefecturas y Alcaldías		EXTERNO	VIGENTE	
NA			06/06/2003			Disolución de Dirección de Pensiones y Creación de SENASIR		EXTERNO	VIGENTE	
NA			22/08/2007			Convenio de Pago a 3 años plazo		EXTERNO	VIGENTE	
NA			12/03/2020			Reducción y Recálculo de Intereses y Multas.		EXTERNO	VIGENTE	