Guía de Trámites

INDICE DE CONTENIDO

Presentación

I. Objetivo

II. Marco Legal

III. Definición

IV. Alcance

V. Formato

VI. Relación de Contenido

Certificados

- Solicitud de Certificado de Trabajo
- Solicitud de Certificado de Aportes Laborales
- Solicitud de Certificado de Pasantía o Trabajo Dirigido

Pago de Asignaciones Familiares

- Solicitud de Pago de Subsidio Pre Natal
- Solicitud de Pago de Subsidio de Natalidad
- Solicitud de Pago de Subsidio Post Natal

Seguro Social

- Solicitud de Cambio de Ente Gestor de Salud

Tolerancias y Licencias

- Solicitud de tolerancia para exámenes de Papanicolaou o mamografía
- Solicitud de Licencia Especial por Accidente Grave o Enfermedad Grave de Niños Menores de 12 Años
- Solicitud de Horario de Lactancia

Reclamos

- Solicitud de Devolución de Descuentos No Justificados por Faltas, Atrasos y Abandonos
- Reclamo por Pago de Haberes y/o Bono de Antigüedad
- Reclamo por Pago de Aportes Laborales

Boletas de Pago

- Solicitud de Reposición de Boleta de Pago de Haberes

Credencial

- Solicitud de Reposición de Credencial

Solicitud de Descuentos

- Solicitud de Descuento por Percepción de Ingresos Mensuales Superiores al Presidente del Estado Plurinacional.

Sistema Integral de Pensiones

- Solicitud de Cesación de Aportes al Sistema Integral de Pensiones.

Otros Pagos

- Solicitud de Pago de Bono de Antigüedad

Otros Servicios

- Solicitud de Legalización de Documentos
- Solicitud de Información y/o Documentación

VII. Ventajas

VIII. Modificación y Actualización

PRESENTACIÓN

La Dirección General de Asuntos Administrativos considera esencial facilitar a los usuarios una adecuada información sobre los servicios y trámites de competencia de la Unidad de Recursos Humanos.

La *"Guía de Trámites de la Unidad de Recursos Humanos"*, es un documento administrativo de fácil consulta, la cual contiene la relación de los trámites y servicios de mayor recurrencia atendidos y/o proporcionados por esta dependencia.

Es, por tanto, un instrumento encaminado a facilitar los procesos de modernización de la Unidad de Recursos Humanos y el mejoramiento de la gestión, propiciando el compromiso de sus servidores públicos con la calidad y oportunidad en la atención de trámites y/o prestación de servicios.

El formato utilizado busca comunicar a los usuarios:

- **a.** La identificación de los trámites o servicios
- **b.** El objetivo del trámite o servicios solicitado
- **c.** La identificación de los usuarios (quiénes pueden recibir el servicio)
- **d.** La clasificación del trámite: institucional o interinstitucional
- **e.** Las restricciones inherentes al trámite o servicio proporcionado
- **f.** Instancias de aprobación del trámite
- **g.** Costo del trámite o servicio
- **h.** Tiempo de respuesta
- **i.** Requisitos
- **j.** Documentos a adjuntar
- **k.** Medios de consulta sobre el estado del trámite

Esta primera versión de la "Guía de Trámites", contiene los lineamientos generales para la realización de los siguientes 21 trámites, los mismos que se encuentran clasificados por el área temática de interés del usuario:

- **a. Certificados**
  1. Solicitud de Certificado de Trabajo
  2. Solicitud de Certificado de Aportes Laborales
  3. Solicitud de Certificado de Pasantía o Trabajo Dirigido

- **b. Pago de Asignaciones Familiares**
  1. Solicitud de Pago de Subsidio Pre Natal
  2. Solicitud de Pago de Subsidio de Natalidad
  3. Solicitud de Pago de Subsidio Post Natal

c. Seguro Social

1. Solicitud de Cambio de Ente Gestor de Salud

d. Tolerancias y Licencias

1. Solicitud de tolerancia para exámenes de Papanicolaou o mamografía
2. Solicitud de Licencia Especial por Accidente Grave o Enfermedad Grave de Niños Menores de 12 Años
3. Solicitud de Horario de Lactancia

e. Reclamos

1. Solicitud de Devolución de Descuentos No Justificados por Faltas, Atrasos y Abandonos
2. Reclamo por Pago de Haberes y/o Bono de Antigüedad
3. Reclamo por Pago de Aportes Laborales

f. Boletas de Pago

1. Solicitud de Reposición de Boleta de Pago de Haberes

g. Credencial

1. Solicitud de Reposición de Credencial

h. Solicitud de Descuentos

1. Solicitud de Descuento por Percepción de Ingresos Mensuales Superiores al Presidente del Estado Plurinacional.

i. Sistema Integral de Pensiones

1. Solicitud de Cesación de Aportes al Sistema Integral de Pensiones

j. Otros Pagos

1. Solicitud de Pago de Bono de Antigüedad

k. Otros Servicios

1. Solicitud de Legalización de Documentos
2. Solicitud de Información y/o Documentación

Sin duda, la permanente evolución de la gestión administrativa en el Ministerio de Planificación del Desarrollo demandará la continua actualización de esta *"Guía de Trámites",* en posteriores ediciones.

En tanto, se espera que el presente documento constituya un mecanismo de servicio al usuario interno y externo de la Dirección General de Asuntos Administrativos en general y de la Unidad de Recursos Humanos, en particular.

GENERALIDADES

I. OBJETIVO

La Guía de Trámites de la Unidad de Recursos Humanos es un documento administrativo de fácil consulta, la cual contiene la relación de los trámites y servicios de mayor recurrencia atendidos y/o proporcionados por esta dependencia.

II. MARCO LEGAL

- **a.** La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia de 7 de febrero de 2009.
- **b.** La Ley 2341 – Ley de Procedimiento Administrativo de 23 de Abril de 2002.
- **c.** Decreto Supremo Nº 27113, Reglamento a la Ley Nº 2341 de Procedimiento Administrativo, de 23 de julio de 2003.
- **d.** Decreto Nº 27330 de 31 de enero de 2004, Simplificación de Trámites.

III. DEFINICIONES

a. Guía
Documento que brinda las instrucciones necesarias para que un usuario pueda realizar un determinado trámite o solicitar un servicio a la Unidad de Recursos Humanos.

b. Trámite
El trámite es cualquier solicitud de entrega de información o documentación presentado a la Dirección General de Asuntos Administrativos a objeto de que éste sea atendido por la Unidad de Recursos Humanos, ya sea para obtener un servicio o formular una queja o reclamo.

c. Servicio
Es un beneficio otorgado a los usuarios, para lo cual éstos deben realizar una gestión.

d. Usuario
Destinatario de un servicio**,** eS PARA QUIÉN SE CREA EL SERVICIO.

e. Usuario Externo
Es aquel que no pertenece a la Unidad de Recursos Humanos y que solicita un trámite o servicio.

f. Usuario Interno
Personal de la Unidad de Recursos Humanos cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los usuarios externos y que de forma directa o indirecta es parte de las labores de prestación del servicio.

g. Queja
Es una facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, independientemente de su condición de interesado, ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular que observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

h. Reclamo
Comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención disponibles, expresando expresando una queja o disconformidad con el servicio recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

IV. ALCANCE

La guía de trámites está dirigida principalmente a dos tipos de usuarios:

a. Usuarios externos a la Unidad de Recursos Humanos, sean servidores públicos activos, pasantes, ex servidores del Ministerio de Planificación de Desarrollo u otras Áreas y Unidades Organizacionales.

b. Usuarios internos o sea el personal de la Unidad de Recursos Humanos encargado de resolver los trámites o prestar los servicios solicitados.

V. FORMATO

El formato utilizado busca comunicar a los usuarios:

a. La identificación de los trámites o servicios
b. El objetivo del trámite o servicios solicitado
c. La identificación de los usuarios (quiénes pueden recibir el servicio)
d. La clasificación del trámite: institucional o interinstitucional
e. Las restricciones inherentes al trámite o servicio proporcionado
f. Instancias de aprobación del trámite
g. Costo del trámite o servicio
h. Tiempo de respuesta
i. Requisitos
j. Documentos a adjuntar
k. Medios de consulta sobre el estado del trámite

Esta información se encuentra integrada en un instrumento encaminado a facilitar los procesos de modernización de la Unidad de Recursos Humanos y el mejoramiento de la gestión, propiciando el compromiso de sus servidores públicos con la calidad y oportunidad en la atención de trámites y prestación de servicios.

VI. RELACION DE CONTENIDO

Esta primera versión de la "Guía de Trámites", contiene los lineamientos generales para la realización de los siguientes 21 trámites:

1. Solicitud de Certificado de Trabajo
2. Solicitud de Certificado de Aportes Laborales
3. Solicitud de Certificado de Pasantía o Trabajo Dirigido
4. Solicitud de Pago de Subsidio de Natalidad
5. Solicitud de Pago de Subsidio Pre Natal
6. Solicitud de Pago de Subsidio Post Natal
7. Solicitud de Legalización de Documentos
8. Solicitud de Pago de Bono de Antigüedad
9. Solicitud de Cambio de Ente Gestor de Salud
10. Solicitud de Reposición de Boleta de Pago de Haberes
11. Solicitud de Reposición de Credencial
12. Atención de Reclamos
13. Solicitud de Cesación de Aportes al Sistema Integral de Pensiones
14. Solicitud de Horario de Lactancia
15. Solicitud de Descuento por Percepción de Ingresos Mensuales Superiores al Presidente del Estado Plurinacional.
16. Solicitud de Devolución de Descuentos No Justificados por Faltas, Atrasos y Abandonos.
17. Reclamo por Pago de Haberes y/o Bono de Antigüedad.
18. Reclamo por Pago de Aportes Laborales.
19. Solicitud de Información y/o Documentación
20. Solicitud de tolerancia para exámenes de Papanicolaou o mamografía
21. Solicitud de Licencia Especial por Accidente Grave o Enfermedad Grave de Niños Menores de 12 Años.

La clasificación de los trámites antes señalados por área temática de interés del usuario y los formatos que constituyen *la "Guía de Trámites de la Unidad de Recursos Humanos ",* se presentan a continuación.

RELACION DE CONTENIDO: CLASIFICACION Y FORMATOS

CERTIFICADOS	**PAGO DE ASIGNACIONES FAMILIARES**	**SEGURO SOCIAL**	**TOLERANCIAS Y LICENCIAS**
• Trabajo • Aportes Laborales • Pasantía o Trabajo Dirigido	• Subsidio Prenatal • Subsidio de Natalidad • Subsidio Postnatal	• Cambio de Ente Gestor de Salud	• Exámenes de Papanicolau • Por accidente grave o enfermedad grave de menores de 12 años • Horario de Lactancia

RECLAMOS	**BOLETAS DE PAGO**	**CREDENCIAL**	**SOLICITUD DE DESCUENTOS**
• Devolución de descuentos • Pago de haberes y bono de antiguedad	• Reposición de Boleta	• Reposición de Credencial	• Por ingresos superiores al Presidente del Estado Plurinacional

• Pago de aportes laborales			

SISTEMA INTEGRAL DE PENSIONES	**OTROS PAGOS**	**OTROS SERVICIOS**
• Cesación de Aportes al Sistema Integral de Pensiones	• Bono de Antiguedad	• Legalización de documentos • Atención de requerimientos de información o documentación

1. certificados

Identificación del Trámite o Servicio	**SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TRABAJO**		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Obtener constancia del vínculo laboral con el Ministerio de Planificación del Desarrollo.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	2 días hábiles A partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos.		**Tiempo de Respuesta Estimado**	
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Certificado de Trabajo o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin Costo
Restricciones	El Certificado no consigna referencia a las características personales, calidad del trabajo o resultados en el desempeño de funciones.			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado, especificando la información requerida, vale decir: **a.** Antigüedad en el Ministerio de Planificación del Desarrollo **b.** Cargo **c.** Antigüedad en el Cargo **d.** Total ingresos **e.** Número de ítem **f.** Otra que considere necesaria tomando en cuenta las restricciones señaladas			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	Ninguno			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE APORTES LABORALES		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Obtener constancia de los aportes laborales efectuados al Sistema Integral de Pensiones como servidor público dependiente del Ministerio de Planificación del Desarrollo.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	5 días hábiles A partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos		**Tiempo de Respuesta Estimado**	
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Certificado de Aportes Laborales o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin Costo
Restricciones	El Certificado se emitirá en el plazo señalado siempre que éste corresponda al período Febrero 2006 y subsiguientes como dependiente del Ministerio de Planificación del Desarrollo.			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado, especificando el período de certificación expresado en mes y año de inicio y mes y año de finalización del mismo.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	Ninguno			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE PASANTIA O TRABAJO DIRIGIDO		**Tipo de Usuario**	Estudiante o profesional que realizó pasantía o trabajo dirigido autorizado en el MPD.
Objetivo	Obtener constancia del período de pasantía o trabajo dirigido realizado en el Ministerio de Planificación del Desarrollo			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	3 días hábiles A partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos		**Tiempo de Respuesta Estimado**	
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Certificado de Pasantía o Trabajo Dirigido o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin Costo
Restricciones	• El Certificado se emitirá en base al Informe de Conformidad o Aprobación suscrito por el Supervisor asignado al pasante o al estudiante que realizó trabajo dirigido. • El Certificado no consigna referencia alguna a las características personales o calidad del trabajo.			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado, especificando: **a.** Período de pasantía o trabajo dirigido: expresado en mes y año de inicio y mes y año de finalización. **b.** Área y/o Unidad Organizacional en la que realizó la pasantía o trabajo dirigido. **c.** Identificación de la Universidad y Carrera.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	• Fotocopia de la Cédula de Identidad			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

2. pago de asignaciones familiares

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE PAGO DE SUBSIDIO DE NATALIDAD		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Cancelación de asignaciones familiares.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	Mes siguiente a la presentación de la solicitud.		**Tiempo de Respuesta Estimado**	
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Boleta de Pago emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin Costo
Restricciones	Ninguna			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	• Certificado de Nacimiento del hijo o hija de la servidora o servidor público, otorgado por la instancia competente. • Formulario de Afiliación del recién nacido al Ente Gestor de Salud que especifique el beneficio del subsidio de natalidad			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE PAGO DE SUBSIDIO POSNATAL		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Cancelación de asignaciones familiares.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	Mes siguiente a la presentación de la solicitud.		**Tiempo de Respuesta Estimado**	
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Boleta de Pago emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin Costo
Restricciones	No se efectúan pagos retroactivos. El pago procede a partir de la solicitud a la Dirección General de Asuntos Administrativos.			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	• Certificado de Nacimiento del hijo o hija de la servidora o servidor público, otorgado por la instancia competente. • Formulario de Afiliación del recién nacido al Ente Gestor de Salud que especifique el beneficio del subsidio de post natal.			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE PAGO DE SUBSIDIO PRENATAL		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Cancelación de asignaciones familiares			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	Mes siguiente a la presentación de la solicitud.		**Tiempo de Respuesta Estimado**	
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Boleta de Pago emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin Costo
Restricciones	Pago a partir del período consignado en el Certificado de Atención Prenatal.			
Requisitos para realizar el Trámite	<u>Primera solicitud</u>: Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado. <u>Solicitudes de Meses Subsiguientes</u>: Certificado de Atención Prenatal, emitido por el Ente Gestor de Salud autorizado y entregado a la Unidad de Recursos Humanos.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	<u>Primera solicitud:</u> Certificado de Atención Prenatal, emitido por el Ente Gestor de Salud autorizado			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

3. seguro social

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE CAMBIO DE ENTE GESTOR DE SALUD		**Tipo de Usuario**	• Instituto Nacional de Seguros en Salud - INASES • Servidor Público Activo
Objetivo	Afiliación al seguro social de corto plazo a un Ente Gestor distinto a la Caja Nacional de Salud (CNS)			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	Establecido en la Resolución del Instituto Nacional de Seguros en Salud - INASES			
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	• Aporte patronal del 10% cancelado al Ente Gestor autorizado por el INASES. • Atención médica en el Ente Gestor autorizado		**Costo del Trámite**	Sin costo
Restricciones	Efectiva, a partir del período Establecido en la Resolución del Instituto Nacional de Seguros en Salud – INASES.			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud del Instituto Nacional de Seguros en Salud – INASES efectuada para determinado servidor público del Ministerio de Planificación del Desarrollo.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	Resolución del Instituto Nacional de Seguros en Salud – INASES.			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

4. tolerancias

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE DEVOLUCION DE DESCUENTOS NO JUSTIFICADOS POR FALTAS, ATRASOS Y ABANDONOS		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Devolución de descuentos efectuados al servidor público en la planilla mensual de haberes y no justificados en el marco del Reglamento Interno de Personal.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	4 días hábiles A partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos.			
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Informe documentado de Solicitud de Devolución de Descuento cursado a la Dirección General de Asuntos Administrativos o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin costo
Restricciones	La solicitud de devolución deberá realizarse en plazo máximo de quince (15) días posteriores a la efectivización del descuento.			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado especificando el importe de devolución.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	• Fotocopia de la Boleta de Pago de Haberes que consigne el descuento objeto del reclamo. • Documentación de respaldo que avale la solicitud de devolución de descuentos efectuados.			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

Identificación del Trámite o Servicio	RECLAMO POR PAGO DE HABERES Y/O BONO DE ANTIGÜEDAD		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Percibir ingresos mensuales de acuerdo a la Escala Salarial del MPD, días trabajados y escala del bono de pago del bono de antigüedad vigente.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	3 días hábiles A partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos.			
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Informe documentado cursado a la Dirección General de Asuntos Administrativos.		**Costo del Trámite**	Sin costo
Restricciones	El reclamo deberá realizarse en plazo máximo de quince (15) días posteriores a la efectivización de los pagos objeto del reclamo			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado especificando la causa del reclamo.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	• Fotocopia de la Boleta de Pago de Haberes objeto del reclamo. • Documentación de respaldo que justifique el reclamo.			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

Identificación del Trámite o Servicio	RECLAMO POR PAGO DE APORTES LABORALES		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Cancelación de aportes laborales de acuerdo a la normativa vigente.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	3 días hábiles A partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos.			
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Informe documentado cursado a la Dirección General de Asuntos Administrativos.		**Costo del Trámite**	Sin costo
Restricciones	El reclamo deberá realizarse en plazo máximo de quince (15) días posteriores a la efectivización de los pagos objeto del reclamo			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado especificando la causa del reclamo.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	• Fotocopia de la Boleta de Pago de Haberes que consigne la cancelación objeto del reclamo. • Documentación de respaldo que avale el reclamo.			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

6. boletas de pago

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE REPOSICION DE BOLETA DE PAGO DE HABERES		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo Servidor Público Pasivo
Objetivo	Actualizar el período de vigencia de la boleta de haberes para su cobro en la entidad financiera autorizada.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Tiempo de Respuesta			**Tiempo de Respuesta Estimado**	20 días hábiles A partir de la fecha de solicitud al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Instancia de Aprobación del Trámite			**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Boleta de Pago de Haberes Vigente o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Bs 10 (Diez) de acuerdo a procedimiento del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
Restricciones	Ninguna			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado, autorizando al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, el Descuento de Bs 10 por costos de reposición.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	• Boleta de Pago vencida, original. • Fotocopia de Cédula de Identidad vigente			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

7. credencial

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE CREDENCIAL		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Reponer la credencial de identificación de servidor público del Ministerio de Planificación del Desarrollo por pérdida, sustracción o deterioro de la misma.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	Empresa proveedora de credenciales institucionales
Tiempo de Respuesta			**Tiempo de Respuesta Estimado**	10 días hábiles A partir de la fecha de solicitud efectuada por la Unidad de Recursos Humanos a la empresa proveedora de credenciales..
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Credencial Institucional		**Costo del Trámite**	Especificado por la empresa proveedora de credenciales y cubierto por el interesado.
Restricciones	Ninguna			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado, especificando: **a.** La justificación de la solicitud **b.** La cancelación del importe de reposición informado por la Unidad de Recursos Humanos			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	Ninguno			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

8. solicitud de descuentos

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE DESCUENTO POR PERCEPCION DE INGRESOS MENSUALES SUPERIORES AL PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo que percibe ingresos mensuales por docencia en universidades públicas.
Objetivo	Evitar incurrir en la prohibición de percepción de ingresos por actividades laborales en una o más entidades públicas superiores al percibido por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	Primer pago de haberes a partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos.			
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Boleta de Pago emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas consignando el descuento solicitado o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin costo
Restricciones	Efectiva a partir de la solicitud cursada a la Dirección General de Asuntos Administrativos.			
Requisitos para realizar el Trámite	• Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado especificando el monto de descuento a ser incorporado en la planilla mensual de haberes. • La determinación del monto mensual de descuento especificado en la solicitud es de exclusiva responsabilidad del interesado. • La solicitud tiene frecuencia mensual y debe ser remitida hasta el día 24 de cada mes o el día hábil siguiente.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	Ninguno			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

9. sistema integral de pensiones

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE CESACIÓN DE APORTES AL SISTEMA INTEGRAL DE PENSIONES		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo Jubilado
Objetivo	Evitar incurrir en la prohibición de doble percepción de ingresos con recursos públicos.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	Primer pago de haberes a partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos.			
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Suspensión de aportes al seguro social de largo plazo en la planilla mensual de haberes o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin costo
Restricciones	Será efectiva, a partir de la presentación de la solicitud a la Dirección General de Asuntos Administrativos.			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	• Formulario se Cesación y/o Continuación de Contribuciones para Jubilados en el SSO emitido por la Administradora de Fondos de Pensiones en la que se encuentre afiliado. • Resolución de Suspensión de Aportes de la Administradora de Fondos de Pensiones.			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

10. otros pagos

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE PAGO DE BONO DE ANTIGUEDAD		**Tipo de Usuario**	Servidor Público Activo
Objetivo	Cancelación del bono de antigüedad, de acuerdo a la escala establecida en la normativa vigente.			
Clasificación del Trámite	**Institucional**		**Interinstitucional**	
			Entidad	
Tiempo de Respuesta	Hasta el día 10 del mes siguiente si la solicitud es presentada hasta el día 24 del mes en curso o el primer día hábil siguiente.		**Tiempo de Respuesta Estimado**	
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos		**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Boleta de Pago emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas o Nota de Respuesta, según corresponda.		**Costo del Trámite**	Sin Costo
Restricciones	• La solicitud será procesada en la planilla mensual de sueldos si ésta es presentada hasta el día 24 de cada mes o el día hábil siguiente. Caso contrario, ésta será procesada el mes siguiente. • La cancelación puede diferirse por restricciones presupuestarias.			
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado.			
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	Fotocopia del Certificado de Calificación de Años de Servicio emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.			
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo			

11. otros servicios

<table>
<tr><td>Identificación del Trámite o Servicio</td><td colspan="2">SOLICITUD DE LEGALIZACION DE DOCUMENTOS</td><td>Tipo de Usuario</td><td colspan="2">• Servidor Público Activo
• Autoridad Sumariante
• Dirección General de Asuntos jurídico
• Unidad de Auditoría Interna
• Otras Áreas y Unidades Organizacionales.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="5">Obtener la legalización de documentos cuyos originales se encuentran bajo custodia de la Unidad de Recursos Humanos.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Clasificación del Trámite</td><td>Institucional</td><td></td><td>Interinstitucional</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>Entidad</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Tiempo de Respuesta</td><td colspan="2">2 días hábiles
A partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos.</td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Instancia de Aprobación del Trámite</td><td colspan="2">Jefe de la Unidad de Recursos Humanos</td><td>Instancia de Aprobación del Trámite</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Documento o Resultado a Obtener</td><td colspan="2">Fotocopias Legalizadas o Nota de Respuesta, según corresponda.</td><td>Costo del Trámite</td><td colspan="2">Sin costo</td></tr>
<tr><td>Restricciones</td><td colspan="5">Para dar curso a la solicitud, los documentos originales deberán estar en custodia de la Unidad de Recursos Humanos.</td></tr>
<tr><td>Requisitos para realizar el Trámite</td><td colspan="5">Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado o por autoridad competente, especificando: a) los documentos cuyas copias legalizadas constituyen el objeto de la solicitud y b) número de copias a legalizar</td></tr>
<tr><td>Documento que debe adjuntarse a la Solicitud</td><td colspan="5">Ninguno</td></tr>
<tr><td colspan="2">Consulta sobre el Estado del Trámite</td><td colspan="4">Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo</td></tr>
</table>

Identificación del Trámite o Servicio	SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTACION	**Tipo de Usuario**	• Servidor Público Activo • Autoridad Sumariante • Dirección General de Asuntos jurídico • Unidad de Auditoría Interna • Otras Áreas y Unidades Organizacionales.
Objetivo	Obtener la información y/o documentación necesaria para trámites personales o gestiones institucionales según corresponda al tipo de usuario de la solicitud.		
Clasificación del Trámite	**Institucional**	**Interinstitucional** **Entidad**	
Tiempo de Respuesta	2 días hábiles A partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Unidad de Recursos Humanos.		
Instancia de Aprobación del Trámite	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	**Instancia de Aprobación del Trámite**	
Documento o Resultado a Obtener	Nota de respuesta a la solicitud.	**Costo del Trámite**	Sin costo
Restricciones	Las solicitudes deberán enmarcarse en las funciones asignadas a la Unidad de Recursos Humanos.		
Requisitos para realizar el Trámite	Carta de solicitud dirigida al Director General de Asuntos Administrativos, debidamente suscrita por el interesado o autoridad competente, según corresponda, especificando: **a)** la documentación objeto de la solicitud o **b)** la información requerida.		
Documento que debe adjuntarse a la Solicitud	Ninguno		
Consulta sobre el Estado del Trámite	Correo electrónico: recursos.humanos@planificacion.gob.bo		

I. VENTAJAS

a. Fomentar la aplicación de los principios constitucionales de Publicidad, Compromiso e interés social, Ética, Transparencia, Igualdad, Eficiencia, Calidad, Calidez, Honestidad, Responsabilidad y Resultados.

b. Apoyar el desarrollo de gestión administrativa moderna y transparente.

c. Dotar a la Unidad de Recursos Humanos de una guía sencilla y práctica destinada a facilitar la relación con los usuarios e incrementar la coherencia entre las funciones asignadas a su personal y los servicios prestados o trámites atendidos.

d. Fomentar la cultura de la eficiencia en la gestión administrativa como elemento fundamental en la relación Unidad de Recursos Humanos/Usuario.

e. Impulsar una gestión de calidad mediante el mejoramiento de la atención a los usuarios.

f. Proporcionar a los servidores públicos de la Unidad de Recursos Humanos, un documento guía para orientar e informar correctamente a los usuarios.

g. Apoyar los procesos de racionalización de trámites orientados a reducir los tiempos de respuesta.

II. MODIFICACION Y ACTUALIZACION

La "Guía de Trámites de la Unidad de Recursos Humanos", podrá ser modificada total o parcialmente, en concordancia con las disposiciones legales en vigencia y en función a la experiencia de su aplicación.