



SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
Bolivia

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA -SPVS-P N° 175

La Paz, 27 FEB 2008

NORMATIVA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS DE LA RENTA DIGNIDAD Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

CONSIDERANDO:

Que, la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros (SPVS), creada en el marco del artículo 35° de la Ley N° 1864, de Propiedad y Crédito Popular, de 15 de junio de 1998, se constituye como órgano autárquico y persona jurídica de derecho público, con autonomía de gestión técnica y administrativa y jurisdicción nacional.

Que, el artículo 1° parágrafo V de la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005, establece que *"La Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros tiene competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales, controlar y supervisar las actividades, personas y entidades, relacionadas con el Seguro Social Obligatorio de largo plazo, la actividad aseguradora, reaseguradora y del mercado de valores."*

Que, la SPVS con jurisdicción nacional, tiene competencia privativa e indelegable para cumplir y hacer cumplir la Ley de Pensiones, su Reglamento y disposiciones conexas y complementarias, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley No. 3791 de 28 de noviembre de 2007 se establece la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad), dentro del régimen de Seguridad Social no Contributivo.

Que, la Ley No. 3791 determina que la Renta Dignidad es el pago vitalicio, que el Estado boliviano otorga a:

"a) A todos los bolivianos residentes en el país mayores de 60 (sesenta) años que no perciban una renta del Sistema de Seguridad Social de Largo Plazo o una remuneración contemplada en el Presupuesto General de la Nación.

b) A los bolivianos que perciban una renta del Sistema de Seguridad Social de Largo Plazo percibirán únicamente el 75% del monto de la Renta Universal de Vejez..."

Que, la citada Ley No. 3791 establece en su artículo 10 que el pago de la Renta Dignidad podrá efectuarse en efectivo y/o en especie.

Que, el 29 de diciembre de 2007 se emite el Decreto Supremo No. 29400, que tiene por objeto: *"Reglamentar la Ley No. 3791 de 28 de noviembre de 2007, de la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad) y los Gastos Funerales."*



Que, en el citado Decreto Supremo No. 29400, se establecen los procedimientos a seguir para el pago de la Renta Dignidad.

Que, el artículo 4 del Decreto Supremo No. 29400, establece que la administración del Fondo de Renta Universal de Vejez, estará a cargo de una Entidad Gestora de la Administración y Pago de la Renta Dignidad y Gastos Funerales (Entidad Gestora), a ser contratada por la Entidad encargada de la Regulación, mediante proceso de contratación conforme a lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.

Que, el mismo Decreto Supremo en su artículo 18.- dispone como uno de los requisitos mínimos para el pago estar registrado en la Base de Datos de Beneficiarios de la Renta Dignidad - BDRD.

Que, el mencionado Decreto Supremo en su artículo 26.- autoriza a la Entidad encargada de Regulación entregar a la Entidad Gestora, la Base de Datos de Beneficiarios de la Renta Dignidad y Gastos Funerales y procedimientos siguientes, generados a partir de la Base de Datos de Beneficiarios del Bonosol.

Que, el mismo artículo en el párrafo II establece que la Entidad Encargada de Regulación es la única institución facultada para actualizar la información de la Base de Datos de Beneficiarios de la Renta Dignidad y Gastos Funerales (BDRD), con información proporcionada por la Corte Nacional Electoral (Registro Civil), el SENASIR, COSSMIL, el Tesoro General de la Nación, las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Entidades Aseguradoras autorizadas por la Entidad encargada de la Regulación para el pago de prestaciones del Seguro Social Obligatorio de largo plazo.

Que, el párrafo III del mismo artículo establece que La Policía Nacional y Corte Nacional Electoral (Registro Civil), se encuentran obligadas a proporcionar y remitir oportunamente la información que solicite la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros o la entidad delegada para la actualización de la Base de Datos de los Beneficiarios de la Renta Dignidad y Gastos Funerales.

Que, mediante Resolución Administrativa SPVS/IP N° 088 de 28 de enero 2008, la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros proporcionó a las Entidades Gestoras, la Base de Datos de Beneficiarios de la Renta Dignidad y Gastos Funerales.

Que, en el marco de la norma citada precedentemente, y en especial al punto V. del Artículo 26.- del Decreto Supremo No. 29400 de 29 de diciembre de 2007 la actualización de la Base de Datos de Beneficiarios de la renta Dignidad y de los Gastos Funerales, bajo la responsabilidad de la Entidad encargada de la regulación, deberá contar con un procedimiento de actualización que genere el pago de los beneficios.



CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 228008 de 23 de Noviembre de 2007, ha sido designado Superintendente Interino de Pensiones, Valores y Seguros el Ing. Mario Guillén Suárez.

POR TANTO:

EL SUPERINTENDENTE DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY,

RESUELVE:

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). La presente Resolución Administrativa tiene por objeto regular el Procedimiento de Actualización de Datos y Atención de Reclamos de pago de la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad), creada mediante Ley No. 3791 de 28 de noviembre de 2007 (Ley N° 3791) y reglamentada mediante Decreto Supremo No. 29400 de 29 de diciembre de 2007 (D.S. N° 29400).

ARTÍCULO 2.- (DEFINICIONES). Para efectos del presente Manual, se establecen las siguientes definiciones:

AFP: Es la Entidad o Entidades Administradoras de Fondos de Pensiones a cargo de la Administración del Fondo de Renta Universal de Vejez y pago de la Renta Dignidad y los Gastos Funerales. En las gestión de pago 2008 son la AFP Futuro de Bolivia S.A. y la AFP Previsión BBVA S.A.

BDRD: Base de Datos de Beneficiarios de la Renta Dignidad y Gastos Funerales del Fondo de Renta Universal de Vejez.

Beneficiario: Es la persona de sesenta (60) o más años de edad, Beneficiario de la Renta Dignidad, registrada en la BDRD, conforme a la Ley No. 3791 y al Decreto Supremo N° 29400.

ECD: Entidad de Captura de Datos, entidad de servicios contratada por la SPVS, encargada de la recepción de trámites de actualización de datos, encontrándose en las mismas entidades habilitadas para el pago de la Renta Dignidad.

EPI: Entidad Proveedora de Información, en esta definición se incluyen a las siguientes Instituciones: El Servicio Nacional del Sistema de Reparto - SENASIR, la Corporación del Seguro Social Militar – COSSMIL, las Administradoras de Fondos de Pensiones o las





SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS

B o l i v i a

Entidades Aseguradoras que pagan pensiones en el Seguro Social Obligatorio de largo plazo.

Formulario Electrónico: Formulario Electrónico de Solicitud de Actualización de Datos Renta Dignidad, dispuesto en las ECD para la captura de los datos del Beneficiario.

NUB: Número Único de *Beneficiario*.

Pensión: Es aquella que paga la AFP o la EA correspondiente a invalidez o muerte por Riesgo Común o Riesgo Profesional, Jubilación y Muerte derivada de Jubilación por Mensualidad Vitalicia Variable o Seguro Vitalicio, según corresponda. También comprende el pago de Compensación de Cotizaciones Mensual.

Renta: Es aquella que paga el Servicio Nacional del Sistema de Reparto y COSSMIL, sea de invalidez, vejez o muerte, Pago Mínimo Mensual y Riesgos Profesionales. Asimismo, en esta definición se encuentran comprendidas las personas que hubieran sido declaradas como Personajes Notables. Las personas declaradas como Beneméritos de la Patria, y que no perciban renta o pensión de la seguridad social, no serán consideradas como rentistas.

SPVS: Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros.

ARTÍCULO 3.- (COMPUTO DE PLAZOS). Los plazos establecidos en la presente Resolución Administrativa, se computaran en días calendario. Si el plazo se cumple en un día que no sea hábil administrativo se trasladará al primer día hábil administrativo siguiente.

ARTÍCULO 4.- (RESPONSABILIDAD DE LA SPVS). La SPVS es la única Entidad que podrá modificar, actualizar y dar de alta registros en la BDRD, para lo cual utilizará un sistema de actualización a través de una entidad de servicios contratada para este efecto, la misma que se denominará "Entidad de Captura de Datos (ECD)".

La AFP es la responsable de informar a los Beneficiarios sobre los procedimientos de actualización y de la correcta administración de la BDRD.



ARTÍCULO 5.- (ACTUALIZACIÓN DE DATOS). La actualización realizada por la SPVS en la BDRD, se efectuará:

- a) **Alta;** cuando se establezca que ciudadanos bolivianos de 60 o más años de edad no estén registrados en la BDRD.
- b) **Modificación;** cuando se establezca que la información del documento de identidad presentado por el Beneficiario tiene diferencias con la información que registra la BDRD. (Diferencias en cuanto a Fecha de Nacimiento, Número del Documento de Identidad, Nombres, Apellidos).
- c) **Habilitación:** cuando el registro del Beneficiario presente estado de bloqueo preventivo para el pago de la Renta Dignidad o Gastos Funerales.

ARTÍCULO 6.- (RESPONSABILIDAD DE LA AFP). La AFP es la responsable de atender hasta su conclusión, todos los reclamos originados en el pago de los beneficios de la Renta Dignidad y de los Gastos Funerales en cualquier momento que el Beneficiario o solicitante se presente en sus oficinas.

CAPITULO II.

ACTUALIZACIÓN DE BENEFICIARIOS QUE NO PERCIBEN RENTA O PENSIÓN O EN CALIDAD DE PERSONAJES NOTABLES

ARTÍCULO 7.- (PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN A TRAVÉS DE LA ECD).

- I. Cuando al Beneficiario le corresponda cobrar su Renta Dignidad de acuerdo al cronograma de pago establecido y la ECD establezca las causales de actualización establecidas en los incisos a) y b) del artículo 5 anterior, solicitará al Beneficiario fotocopia legible de su documento de identidad válido para el cobro de la Renta Dignidad y registrará los datos en el "Formulario Electrónico" de Solicitud de Actualización de Datos Renta Dignidad, dispuesto para el efecto.
- II. La ECD emitirá un Comprobante de Actualización y el Beneficiario deberá firmar o estampar su huella digital, una copia de dicho recibo será entregada al Beneficiario. El "Formulario Electrónico" de Actualización de Datos Renta Dignidad y la fotocopia del documento de identidad, serán enviados a la SPVS como constancia del trámite y su correspondiente proceso de actualización.
- III. Una vez recibido el "Formulario Electrónico" la SPVS procederá a solicitar la certificación a la Dirección Nacional de Identificaciones en caso que el documento sea Cédula de





SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS

B o l i v i a

Identidad o validará con la Base de Datos del Registro Único Nacional en caso de ser cédula RUN y en ambos casos verificará la fecha de nacimiento en la Partida de Nacimiento, mediante el sistema de consulta proporcionado a la SPVS por la Corte Nacional Electoral.

- IV. Efectuado el análisis del caso, la SPVS en un plazo no mayor a 60 días calendario de recibido el "Formulario Electrónico", comunicará a la ECD el resultado del trámite de actualización y efectuará la modificación o alta del registro en caso que así corresponda. Dicho plazo podrá ser ampliado al ser necesario efectuar investigaciones de mayor alcance, cuando no se pueda establecer de manera concreta la identidad del Beneficiario o cuando exista discrepancias en su fecha de nacimiento o por cualquier otro motivo se requiera el pronunciamiento de una entidad externa a la SPVS.
- V. Una vez efectuada la Actualización de la Base de Datos, ésta será remitida a la AFP de acuerdo a especificaciones que serán definidas a través de la Circular de Actualización de la Base de Datos de Beneficiarios de la Renta Dignidad.
- VI. Si cumplidos los 60 días calendario de la fecha del Comprobante de Actualización, no se encuentra habilitado para acceder al cobro, el Beneficiario podrá efectuar su reclamo en oficinas de la AFP, dejando una copia de dicho Comprobante de Actualización y adjuntando la documentación que le sea solicitada.

ARTÍCULO 8. (ACTUALIZACIÓN POR RECLAMO A TRAVES DE LA AFP) Pasado el término de 60 días calendario establecido en la Actualización por Trámite iniciado en la ECD, si el registro del Beneficiario no se hubiera actualizado o incorporados en la BDRD, el Beneficiario podrá presentar un reclamo en la AFP, de la siguiente manera:

- I. **Reclamo para Modificación de Registro.-** Consiste en un reclamo de parte del Beneficiario solicitando la modificación de su registro, en el entendido que cuenta con un registro en la BDRD que presenta datos diferentes a los consignados en su documento de identidad válido para el cobro de la Renta Dignidad, en cuyo caso debe proporcionar a la AFP, los siguientes documentos:
 - a) Formulario de Reclamo proporcionado por la AFP.
 - b) Original o fotocopia del Recibo de Actualización proporcionado por la ECD.
 - c) Fotocopia de su Documento de Identidad válido para el cobro de la Renta Dignidad.
 - d) Certificado original de Cédula de Identidad proporcionado por la Dirección de Identificación Personal (con sello y firmas que correspondan) o fotocopia de la Tarjeta Prontuario legalizada o certificación de la Tarjeta Prontuario con sellos y firmas originales. Cuando el reclamo de modificación de registro sea presentado con documento de identidad RUN, estos documentos no serán necesarios.





SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
B o l i v i a

- e) Fotocopia de su Certificado de Nacimiento o fotocopia de su Certificado de Bautismo emitido en fecha anterior al año 1942. Cuando el reclamo de modificación de registro del Beneficiario implique actualización de año de nacimiento que refleje aumento en su edad, deberá presentar el Certificado de Nacimiento Original emitido por el Registro Civil.
- II. Reclamo por Nuevo Registro.-** Consiste en un reclamo por parte del Beneficiario solicitando la incorporación de su registro a la BDRD. En este caso debe proporcionar a la AFP los siguientes documentos:
- a) Formulario de Reclamo proporcionado por la AFP.
 - b) Fotocopia de su Cédula de Identidad.
 - c) Certificado de Nacimiento Original emitido por el Registro Civil.
 - d) Certificado original de Cédula de Identidad proporcionado por la Dirección de Identificación Personal (con sello y firmas que correspondan) o fotocopia de la Tarjeta Prontuario legalizada o certificación de la Tarjeta Prontuario con sellos y firmas originales.
- III. Habilitación del Registro.-** Cuando el Beneficiario se encuentre con estado de Bloqueo en la BDRD, deberá presentar a la AFP correspondiente, los requisitos establecidos en el "Manual de Bloqueos" (Anexo 2), según el Estado de bloqueo.

CAPITULO III

ACTUALIZACIÓN DE BENEFICIARIOS QUE PERCIBEN RENTA O PENSION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO O PERCIBEN INGRESOS EN CALIDAD DE PERSONAJES NOTABLES

ARTÍCULO 9. (PROCEDIMIENTO) La actualización de datos de los Beneficiarios de la Renta Dignidad que además sean rentistas o pensionados de las EPI, que presenten diferencias entre la información consignada en su documento de identidad y la registrada en la BDRD o no se encuentren registrados en la BDRD, será efectuada según el siguiente procedimiento:

Wf

I. Modificación de datos:

Cuando el registro del Beneficiario presente diferencias entre los datos registrados en la BDRD con los datos de la EPI o el documento de identidad valido para el cobro, el Beneficiario deberá presentar su reclamo en la AFP por si mismo o a través de la EPI, acompañando la siguiente documentación:

- a) Fotocopia de cédula de identidad.
- b) Fotocopia de la última papeleta del pago de Renta o Pensión.





SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS

B o l i v i a

- c) Fotocopia del Certificado de Nacimiento, únicamente para los casos que presenten discrepancias en la fecha de nacimiento.

Con dicha documentación la AFP deberá verificar los datos del Beneficiario comparándolos con la BDRD, si corresponde la modificación en la BDRD, remitirá los documentos a la SPVS para su actualización.

En el caso de existir discrepancias en el año de nacimiento del Beneficiario, la AFP deberá verificar si el Beneficiario cobró anteriormente el Bolivida, BONOSOL o Renta Dignidad con un documento de identidad con año de nacimiento diferente, de ser el caso deberá remitir todos los antecedentes a la EPI a objeto de que el Beneficiario aclare las diferencias en su fecha de nacimiento. Una vez aclaradas las diferencias la AFP remitirá la documentación a la SPVS para la actualización de datos.

II. Altas:

Cuando el Beneficiario no se encuentre registrado en la BDRD, deberá presentar a la AFP correspondiente por si mismo o a través de la EPI, la siguiente documentación:

- a) Fotocopia de cédula de identidad.
- b) Fotocopia de la última papeleta del pago de Renta o Pensión.
- c) Fotocopia del Certificado de Nacimiento

Con dicha documentación la AFP deberá verificar los datos del Beneficiario si corresponde la incorporación del registro en la BDRD y remitirá los mismos a la SPVS para su actualización.

III. Desbloqueo de registros

Cuando el Beneficiario se encuentre con estado de Bloqueo en la BDRD, deberá presentar a la AFP correspondiente por si mismo o a través de la EPI, la siguiente documentación:

- a) Fotocopia de cédula de identidad.
- b) Fotocopia de la última papeleta del pago de Renta o Pensión.
- c) Los requisitos establecidos en el "Manual de Bloqueos" (Anexo 2), según el Estado de bloqueo.

En caso de existir alguna observación a la solicitud de actualización, la SPVS comunicará este hecho a la AFP que recibió dicho reclamo y procederá con la actualización de la BDRD cuando la observación sea aclarada.





SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
Bolivia

CAPITULO IV

RECLAMOS A LA AFP

ARTÍCULO 10. (TIPO DE RECLAMO) Los reclamos originados en el pago de los beneficios del Fondo de Renta Universal de Vejez serán tipificados según lo descrito a continuación:

- a) Actualización no efectuada al presentarse observaciones en la identidad del Beneficiario o al existir inconsistencias en la fecha de nacimiento.
- b) Suspensiones, cuando existe una Resolución Administrativa de la SPVS de suspensión de pago.
- c) Bloqueados por la SPVS producto de controles sobre la BDRD o controles sobre cobros anteriores efectuados por el Beneficiario.
- d) Cobros Suplantados.
- e) Gastos Funerales no pagados.
- f) Solicitud de Bloqueo por el Beneficiario.
- g) Otros casos que no estén contemplados en los puntos anteriores.

ARTÍCULO 11. (RESPONSABILIDAD DE LA AFP) A partir de la fecha de publicación de la presente Resolución Administrativa, la AFP es la responsable de atender hasta su conclusión, todos los reclamos originados en el Pago de los beneficios de la Renta Dignidad y de los Gastos Funerales en cualquier momento que el Beneficiario o solicitante se presente en sus oficinas.

La AFP deberá analizar cada uno de los reclamos recibidos y gestionarlos hasta su conclusión y deberá remitir a la SPVS únicamente aquellos casos que requieran la intervención de la SPVS para su solución o pronunciamiento, adjuntando la documentación a un informe técnico y legal según sea el caso.

La AFP debe llevar un Sistema de Registro y Seguimiento por Tipo de Reclamo y un archivo físico documental por cada Reclamo.

Es responsabilidad de la AFP verificar el llenado del Formulario de Reclamo (Anexo 1), y de llenar el campo correspondiente a la fecha de solicitud al momento de su presentación, verificando que la misma sea legible en todas las copias.

La AFP es responsable de recabar de los Beneficiarios la documentación mencionada en los Artículos 8 y 9 precedentes, o la documentación requerida conforme se establece en el "Manual de Bloqueos" (Anexo 2), de acuerdo al tipo de reclamo presentado por el Beneficiario.

WFO

ARTÍCULO 12.- (PROCEDIMIENTO) La AFP recibirá los reclamos, para cuyo efecto el promotor de la AFP en presencia del Beneficiario llenará el Formulario de Reclamo (Anexo 1), mismo que deberá ser firmado por el Beneficiario o contar con su huella digital en caso de no poder firmar.

Dicho formulario deberá contener los datos personales del Beneficiario, el motivo que origina el reclamo, la fecha en que se efectúa el mismo y la documentación proporcionada por el Beneficiario.

Una copia del formulario de reclamo será entregada al Beneficiario, en la cual deberá indicar el plazo en que la AFP deberá resolver el problema, plazo que no podrá exceder los 60 días calendario a partir de la fecha de su recepción.

La AFP, solicitará la documentación al Beneficiario de acuerdo a lo dispuesto en los Artículos 8 y 9 precedentes o al "Manual de Bloqueos" según corresponda, en caso de que fuera observada la documentación del reclamo, será posible solicitar documentación complementaria de acuerdo a requerimientos que establezca la Unidad de Asesoría Legal de la AFP o la SPVS, en cuyo caso el plazo de 60 días establecido en el párrafo anterior podrá ampliarse.

El funcionario que recibe la documentación en la AFP, debe verificar que las fotocopias sean perfectamente legibles y contrastarlas con los originales, cuidando además que las certificaciones originales requeridas no presenten alteraciones, borrones o enmiendas.

Una vez analizado el caso, la AFP deberá remitir la documentación a la SPVS o desbloquear el registro según corresponda, cumpliendo los plazos establecidos en el "Manual de Bloqueos". Caso contrario deberá comunicarle al Beneficiario en forma escrita en un plazo no mayor a 60 días calendario, las causas del rechazo del reclamo, para lo cual deberá contactarlo a través de los datos recabados en el Formulario de Reclamo.

Con la documentación recibida de la AFP, la SPVS actualizará la información de los Beneficiarios o levantará la observación en la Base de Datos, si es que corresponde.

Una vez llenado el "Formulario de Reclamo", en un lapso de sesenta (60) días calendario desde la fecha de llenado del mismo, si el Beneficiario no recibe una respuesta oficial de la AFP, podrá dejar su reclamo en la SPVS adjuntando fotocopia del mencionado Formulario y la documentación que considere necesaria, para que la SPVS tome las medidas correspondientes.

Para reclamos por cobros suplantados donde el cobro se produjo a causa de un error en la AFP o por una entidad subcontratada por la misma, la AFP deberá realizar las gestiones necesarias para corregir dicho error y efectuar el pago con sus propios recursos.



ARTÍCULO 13.- (PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE RECLAMOS DE ACTUALIZACIÓN A LA SPVS) Para la remisión de los reclamos por actualización de datos, se utilizará el sistema de Work Flow de Reclamos de la SPVS. Para dicho efecto, la AFP deberá generar un archivo electrónico que contenga los casos atendidos, con las especificaciones detalladas en el Anexo 3, debiendo seguir el siguiente procedimiento:

Una vez consolidados y revisados los reclamos provenientes de sus regionales, la Oficina Nacional de la AFP debe generar las notas para envío de la documentación a la SPVS. Cada bloque de documentos adjuntos a las notas de envío a la SPVS deben contar con cincuenta (50) casos como máximo.

Una vez generado el archivo ASCII, el mismo deberá ser cargado por la AFP al sistema Work Flow de la SPVS. La carga del archivo deberá efectuarse en forma paralela al envío de la documentación a la SPVS, pudiendo incluir en un archivo de carga, registros pertenecientes a más de una nota, siendo la AFP responsable de controlar que la cantidad de casos enviados a la SPVS, coincida plenamente con la cantidad de registros cargados en el sistema.

Con la documentación remitida por la AFP y el reclamo registrado en el sistema, la Intendencia de Pensiones analizará la totalidad de casos y comunicará mediante correo electrónico a la AFP la conclusión de cada nota.

La AFP podrá consultar por medio del sistema Work Flow de la SPVS, el estado en que se encuentra cada reclamo iniciado y tendrá la posibilidad de generar el cuadro de respuesta para cada nota enviada.

La AFP designará a una persona de su Oficina Nacional como responsable de la carga de archivos de reclamo, la designación deberá ser comunicada a la Intendencia de Pensiones mediante nota, en un plazo no mayor a los cinco (5) días de notificada la presente Resolución Administrativa. Asimismo, la AFP contará con un usuario genérico de consulta, para que su personal de atención al público de sus regionales pueda hacer el seguimiento a los reclamos hasta su conclusión.

Uge

ARTÍCULO 14.- (CÓDIGOS DE BLOQUEO). Los códigos de bloqueo establecidos en el “Manual de Bloqueos” son invariables y de vigencia indefinida.

En caso que la AFP requiera el uso de un nuevo estado de bloqueos preventivo, deberá solicitar su aprobación a la SPVS, con la siguiente información:

- a) Código del Nuevo Estado de Bloqueo (Código de tres dígitos, siendo los primeros dos “IA” para ser identificado como estado interino de la AFP)
- b) Descripción (Se debe describir brevemente el Nuevo Estado)
- c) Causa (Motivo que origina la creación del Nuevo Estado)
- d) Solución (Procedimiento de solución del problema y requisitos de documentación para efectuar el desbloqueo)



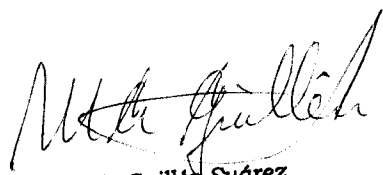
e) Plazo (Plazo de solución del problema)

Una vez analizada la solicitud remitida por la AFP, la SPVS podrá variar los requisitos para efectuar el desbloqueo o el plazo de solución, y comunicará a la AFP la aprobación del uso del Nuevo Estado en caso de corresponder.

Asimismo, en caso de que la SPVS considere necesario el uso de un nuevo estado de bloqueo preventivo, comunicará a la AFP la información descrita en los incisos mencionados en el presente artículo.

ARTÍCULO 15.- (CONTROL POR LA SPVS). Cuando el registro de un Beneficiario se encuentre bloqueado, la sola presentación de los documentos por el Beneficiario no implica que accederá directamente al cobro del beneficio; si la SPVS considera necesario efectuar investigaciones de mayor alcance, se presenten dudas sobre la identidad del Beneficiario o alguna observación a la documentación presentada; podrá solicitar documentación adicional a la que se detalla en el “Manual de Bloqueos”, en consecuencia los plazos podrán ser mayores a los establecidos en dicho Manual.

Regístrese, hágase saber y archívese.



Ing. Mario Guillén Suárez
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES,
VALORES Y SEGUROS a.l.



MG/PCL/GAK

ANEXO 1.

Nº correlativo	Formulario de Reclamo	AFP
----------------	-----------------------	-----

I. DATOS DEL BENEFICIARIO:

Número Único de Beneficiario:

Número Documento de Identidad:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Apellido de Casada:

Nombres:

Fecha de Nacimiento: Día: ____ / Mes: ____ / Año: ____

Entidad que paga Renta o Pensión (EPI): ☐ SENASIR ☐ COSSMIL ☐ AFP Futuro
☐ AFP Previsión ☐ La Vitalicia ☐ PROVIDA

Matricula/NUA:

Dirección para su notificación:

Teléfono para su notificación:

Lugar de Notificación:

II. TIPO RECLAMO (Llenado por la AFP):

Modificación de Registro	☐	Cobro Suplantado	☐
Modificación de Registro Gastos Funerales	☐	Solicitud de bloqueo	☐
Nuevo Registro Renta Dignidad	☐	Gastos Funerales	☐
Nuevo Registro Gastos Funerales	☐	Estado de Bloqueo	

III. DOCUMENTOS QUE ADJUNTA EL BENEFICIARIO:

Certificado Nacimiento	☐	Certificado Matrimonio	☐	Libreta Familia	☐
Fotocopia de Documento	☐	Certificado Bautismo	☐	Otros	☐
Documento de la DDIP	☐				

Otros Documentos Especificar : _____

Firma o Huella digital
BENEFICIARIO

Fecha presentación Formulario

Firma promotor AFP

No. Correlativo
Formulario

Fecha de solicitud:
Día:----- / Mes: ----- / Año: -----

Firma y Sello Promotor AFP

Cortar

Señor Beneficiario: Si en 60 días calendario a partir de la fecha de presentación del presente formulario, usted no recibe una respuesta oficial de la AFP, podrá efectuar su reclamo en la SPVS. Edif..Maria.Cristina, Plaza España (La Paz) o Av. Roque Aguilera y Grigotá N° 300 (Santa Cruz).

ANEXO 2

MANUAL DE BLOQUEOS EN LA BDRD

CONTENIDO

1.	BLOQUEO A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO	2
2.	BLOQUEO POR SUSPENSIÓN MEDIANTE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA	2
3.	BLOQUEO POR ENCONTRARSE REGISTRADO COMO FALLECIDO	3
4.	BLOQUEO POR COBRO EN EXCESO	4
5.	BLOQUEO PREVENTIVO	4
6.	BLOQUEO POR DOCUMENTACION OBSERVADA.....	5
7.	BLOQUEO POR SOLICITUD DE PAGO A DOMICILIO.....	5
8.	COBROS SUPLANTADOS	6
9.	BLOQUEO POR DOCUMENTO PASAPORTE.....	7
10.	BLOQUEO PREVENTIVO SPVS	7
11.	BLOQUEADO POR INCONSISTENCIA EN NOMBRE O APELLIDO	8
12.	BLOQUEO POR REPORTE DE FALLECIMIENTO CNE	8
13.	BLOQUEO POR DOCUMENTO LIBRETA MILITAR.....	9
14.	BLOQUEO POR PAGO EPT's	10
15.	BLOQUEO POR PAGO IBA.....	10

WZ



1. BLOQUEO A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO

1.1. Descripción:

Estado de Bloqueo AFP – IAB (Inactivo por AFP por Solicitud del Beneficiario)

Estado de Bloqueo SPVS – IBL (Inactivo Bloqueado)

1.2. Causa:

El Beneficiario solicita ante la AFP el bloqueo preventivo de su registro, las causas pueden ser por pérdida del Documento de Identidad, por ausentarse del país, etc. Para este efecto el Beneficiario deberá solicitar a la AFP el bloqueo de su registro, mediante un “Formulario de Bloqueo” y Carta donde registre fecha y hora de solicitud de bloqueo, el motivo de su solicitud, número de Documento de Identidad, fecha nacimiento, huella dactilar y firma, adjuntar fotocopia legible de su documento de identidad si corresponde. La AFP deberá bloquear el registro en un plazo no mayor a 24 horas de efectuada la solicitud.

1.3. Solución:

El Beneficiario debe presentar en la AFP, a la que solicitó el bloqueo, la siguiente documentación:

- a) Nota indicando que solicitó el bloqueo y que está dispuesto a cobrar el beneficio y la fecha en que desea cobrar tomando en cuenta las restricciones del cronograma de pago, siendo responsabilidad de la AFP la verificación de la factibilidad de efectuar el pago en dicha fecha.
- b) Fotocopia del documento de Identidad.
- c) La copia del “Formulario de Solicitud de Bloqueo”, con el que solicitó el bloqueo preventivo de su registro, en caso que el Beneficiario no cuente con dicho documento, deberá presentar el original del Certificado de Cédula de Identidad o del Certificado de Nacimiento.

1.4. Plazo de Solución:

La AFP debe levantar el bloqueo en la fecha establecida en la nota de solicitud de desbloqueo presentada por el Beneficiario, en caso de corresponder.

La SPVS tiene 20 días para desbloquear el registro del Beneficiario, en caso de que el bloqueo hubiera sido solicitado en la SPVS.

2. BLOQUEO POR SUSPENSIÓN MEDIANTE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

2.1. Descripción:

Estado de Bloqueo AFP – IAS (Inactivo Suspendido)

Estado de Bloqueo SPVS – IFS (Inactivo Fraude o Suspensión)

2.2. Causa:

Se encuentran con este bloqueo los registros que cuentan con Resolución Administrativa de Suspensión por doble cobro en gestiones anteriores o por haber cobrado sin contar con la edad requerida.



2.3. Solución:

El Beneficiario debe realizar su reclamo en la AFP adjuntando la documentación mediante la cual aclare su situación y Originales de Certificado de Nacimiento y Certificado de Cédula de Identidad o Certificación de la Tarjeta Prontuario. Con dicha documentación, la AFP analizará el caso y si el reclamo es rechazado, comunicará a la persona que reclama de manera escrita el resultado del análisis.

En caso de que la AFP considere que la Resolución Administrativa de Suspensión no corresponde, remitirá informe técnico/legal a la SPVS, para la emisión de la Resolución Administrativa que reponga el derecho al cobro del beneficio. La SPVS podrá solicitar a la AFP un informe técnico o documentación adicional en caso de ser necesario.

2.4. Plazo de Solución:

La AFP remitirá a la SPVS la documentación y el informe técnico/legal en un plazo máximo de 30 días.

La SPVS se pronunciará en plazo de 30 días, no obstante, para el tratamiento de estos casos, se requiere de un análisis minucioso y la posible participación de otras instituciones, como el Registro Civil y la Dirección Nacional de Identificación Personal.

Para los casos en los que la SPVS emita la Resolución Administrativa de Reposición del derecho al cobro del beneficio, la AFP deberá levantar el bloqueo interno IAS (Inactivo Suspendido) en un plazo máximo de 7 días calendario contados a partir de la correspondiente fecha de notificación en la Administradora.

3. BLOQUEO POR ENCONTRARSE REGISTRADO COMO FALLECIDO

3.1. Descripción:

Estado de Bloqueo AFP – IAF (Inactivo por AFP Fallecido)

Estado de Bloqueo SPVS – IF1 a IF6 (Inactivo por Fallecimiento Según el código de EPI que reporto el fallecimiento)

3.2. Causa:

Este bloqueo puede darse por una solicitud de Gastos Funerales y el Sistema lo detecte por tener características similares al Beneficiario o por información de alguna entidad externa sobre el fallecimiento de la persona o por cruces de información con registros de personas fallecidas.

3.3. Solución:

El Beneficiario debe dirigirse a la AFP donde deberá proporcionar:

- Original de un Certificado que necesariamente debe ser emitido por la Institución que reportó al Beneficiario como fallecido. En caso de que la AFP no cuente con la información de la fuente del bloqueo, deberá consultar a la SPVS.
- Fotocopia del Documento de Identidad.
- En el caso de que el bloqueo fuese realizado por la AFP debido a cruces de datos por pago de gastos funerarios o gastos funerales, deberá evaluar el caso con el Documento de Identidad presentado. Si como resultado de la evaluación efectuada por la AFP se determina que no corresponde su habilitación, deberá comunicar al Beneficiario por escrito



el motivo por el cual no es procedente su reclamo, adjuntado toda la documentación sujeta a evaluación.

3.4. Plazo de Solución:

Si se trata de estado de bloqueo interno de la AFP:

La AFP tiene 15 días para analizar el caso y levantar el bloqueo en caso de corresponder o para comunicar la improcedencia de su reclamo.

Si se trata de estado de bloqueo en la SPVS:

La AFP tiene 20 días para remitir la documentación del caso a la SPVS.

La SPVS tiene 20 días para proporcionar una respuesta a la AFP.

4. BLOQUEO POR COBRO EN EXCESO

4.1. Descripción:

Estado de Bloqueo SPVS – IBX (Inactivo Bloqueo Cobro en Exceso Bolivida)

Este estado se usa en la SPVS cuando se detecta un posible cobro en exceso del Bolivida, antes que el Beneficiario realice su trámite de cobro en exceso en la AFP de registro en calidad de EPI.

4.2. Causa:

En este caso se bloquea el registro de un Beneficiario que de acuerdo a la información de pagos hubiera incurrido en un cobro en exceso conforme a lo establecido en la normativa referida a cobros en exceso.

4.3. Solución:

El Beneficiario debe apersonarse a la AFP en calidad de EPI para regularizar su registro, debiendo dicha AFP proceder de conformidad a la Resolución Administrativa y procedimientos establecidos.

4.4. Plazo de Solución:

La AFP tiene 20 días para remitir la documentación del caso a la SPVS.

La SPVS tiene 20 días para proporcionar una respuesta a la AFP.

5. BLOQUEO PREVENTIVO

5.1. Descripción:

Estado de Bloqueo AFP – IAX (Inactivo Bloqueado)

Estado de Bloqueo AFP – IAP (Inactivo por AFP por Varios)

5.2. Causas:

Es un bloqueo utilizado por las AFP a objeto de evitar cobros indebidos, en exceso, cobros suplantados y cobros irregulares.



5.3. Solución:

El Beneficiario debe dirigirse a la AFP donde deberá proporcionar:

- a) Fotocopia de documento de identidad
- b) Fotocopia de Certificado de Nacimiento o Bautismo
- c) Fotocopia de Certificado de matrimonio o libreta de familia (en caso de ser mujer y que en su documento de identidad figure como casada o viuda)
- d) Certificado original de cédula de identidad proporcionado por la Dirección Nacional de Identificación Personal (con sello y firmas que correspondan) o fotocopia legalizada de la Tarjeta Prontuario o certificación de la Tarjeta Prontuario con sellos y firmas originales.

5.4. Plazo de Solución:

La AFP tiene 20 días para proceder con la habilitación del registro en caso de corresponder.

6. BLOQUEO POR DOCUMENTACION OBSERVADA

6.1. Descripción:

Estado de Bloqueo AFP – IAC (Bloqueado por documentación observada)

6.2. Causa:

Este bloqueo tiene como objetivo inhabilitar a los registros que presentaron fraudes en el proceso de cobro de Bonosol de gestiones anteriores y se encuentran con procesos legales interpuestos por las AFP.

6.3. Solución:

El Beneficiario debe dirigirse a la AFP donde deberá proporcionar:

- a) Nota solicitando que se habilite su registro e indique la fecha en que desea cobrar (posterior a cronograma de pago.)
- b) Fotocopia de documento de identidad.

La AFP proporcionará los respaldos del cobro que originó el bloqueo del registro al Beneficiario.

6.4. Plazo de Solución:

La AFP tiene 20 días o la fecha que se establezca con el Beneficiario para levantar el bloqueo en caso de corresponder.

7. BLOQUEO POR SOLICITUD DE PAGO A DOMICILIO

7.1. Descripción:

Estado de Bloqueo AFP – IDO (Inactivo Pago a Domicilio)

Estado de Bloqueo AFP – IPD (Inactivo Pago a Domicilio)

7.2. Causa:

Se realizó trámite para pago a domicilio en la AFP, por lo tanto no puede cobrar en la entidad pagadora.

7.3. Solución:

Debe esperar el pago a domicilio.

Podrá presentar su reclamo en la AFP con copia a la Intendencia de Pensiones por alguno de los siguientes casos:

- Si la solicitud de pago es posterior a la habilitación por cronograma y pasaron 21 días hábiles desde dicha solicitud.
- Si la solicitud de pago es anterior a la habilitación por cronograma y pasaron 21 días hábiles desde la habilitación por cronograma.

7.4. Plazo de Solución:

No se cuenta con plazo. El bloqueo permanecerá en la entidad financiera debido a que el pago se realizará a domicilio.

8. COBROS SUPLANTADOS

8.1. Descripción:

Estado de Bloqueo AFP – IAU (Inactivo por Cobro Suplantado)

No existe estado de bloqueo en la SPVS.

8.2. Causa:

Bloqueo preventivo por denuncia de suplantación.

La AFP por cualquier denuncia de suplantación deberá bloquear preventivamente el registro del Beneficiario.

El Beneficiario debe realizar su reclamo en la AFP, la cual deberá responderle en forma escrita adjuntando copia de los respaldos del pago observado, con los cuales la persona podrá sentar su denuncia en la Institución que corresponda. La AFP pasará una nota a la SPVS haciendo conocer la denuncia de cobro suplantado para que se codifique el registro del Beneficiario como Observado, a objeto de que en un siguiente cobro el Beneficiario presente la documentación adicional establecida en la normativa vigente, como medida preventiva.

8.3. Solución

Para la habilitación del pago de la siguiente gestión, el Beneficiario debe dirigirse a la AFP, con los siguientes documentos.

- a) Una nota donde indique que en el periodo anterior fue suplantado, que desea que se habilite su registro y la fecha en la que quiere cobrar tomando en cuenta las restricciones del cronograma de pago, siendo responsabilidad de la AFP la verificación de la factibilidad de efectuar el pago en dicha fecha.
- b) Fotocopia del documento de identidad.
- c) Fotocopia de la nota de denuncia de suplantación presentada anteriormente. En caso de que el Beneficiario no cuente con la nota mencionada, deberá presentar el original del Certificado de Cédula de Identidad o del Certificado de Nacimiento.



A momento de recibir la solicitud de desbloqueo mencionada en el inciso a), la AFP en forma escrita deberá comunicar al Beneficiario que es aconsejable que una vez efectuado el cobro, solicite nuevamente mediante nota a la AFP el bloqueo de su registro para la siguiente gestión.

8.4. Plazo de Solución:

La AFP debe levantar el bloqueo en la fecha establecida en la nota de solicitud de desbloqueo presentada por el Beneficiario, en caso de corresponder.

9. BLOQUEO POR DOCUMENTO PASAPORTE

9.1. Descripción:

Estado de Bloqueo SPVS – IDP (Inactivo Documento Pasaporte)

9.2. Causa:

Se encuentra registrado en la Base de Datos de los Beneficiarios de la RENTA DIGNIDAD con documento pasaporte, no válido para cobro de la Renta Dignidad.

9.3. Solución:

El Beneficiario debe tramitar cédula de identidad CI y presentar en la AFP los siguientes documentos:

- a) Fotocopia de cédula de identidad.
- b) Fotocopia de Certificado de Nacimiento o Bautismo
- c) Certificado original de cédula de identidad proporcionado por la Dirección Nacional de Identificación Personal (con sello y firmas que correspondan) o fotocopia legalizada de la tarjeta prontuario o certificación de la Tarjeta Prontuario con sellos y firmas originales.

9.4. Plazo de Solución:

La AFP tiene 20 días para remitir la documentación del caso a la SPVS.

La SPVS tiene 20 días para proporcionar una respuesta a la AFP.

10. BLOQUEO PREVENTIVO SPVS

10.1. Descripción:

Estado de Bloqueo SPVS – IBL (Inactivo Bloqueado)

Estado de Bloqueo SPVS – ITP (Inactivo por rechazo de la DNIP, al no contar con documentación de respaldo)

10.2. Causa:

Este bloqueo tiene como objetivo evitar cobros indebidos, en exceso, cobros suplantados, fraudes, etc. Es generado a criterio de la SPVS.

10.3. Solución:

El Beneficiario debe dirigirse a la AFP donde deberá proporcionar:

- a) Fotocopia de su documento de identidad del Beneficiario.



- b) Fotocopia del Certificado de Nacimiento o del Certificado de Bautismo.
- c) Certificado original de cédula de identidad proporcionado por la Dirección Nacional de Identificación Personal (con sello y firmas que correspondan) o fotocopia legalizada de la Tarjeta Prontuario o certificación de la Tarjeta Prontuario con sellos y firmas originales

La AFP podrá solicitar información complementaria de acuerdo a su criterio legal.

10.4. Plazo de Solución:

La AFP tiene 20 días para remitir la documentación del caso a la SPVS.

La SPVS tiene 20 días para proporcionar una respuesta a la AFP.

11. BLOQUEADO POR INCONSISTENCIA EN NOMBRE O APELLIDO

11.1. Descripción:

Estado de Bloqueo SPVS – ISA (Inactivo por inconsistencia en nombre o apellido)

11.2. Causa:

El Beneficiario se encuentra con problema en el registro de sus nombres o apellidos.

11.3. Solución:

El Beneficiario debe dirigirse a la AFP donde deberá proporcionar:

- a) Fotocopia del documento de identidad.
- b) Fotocopia del Certificado de Nacimiento o de Bautismo.
- c) Certificado original de cédula de identidad proporcionado por la Dirección Nacional de Identificación Personal (con sello y firmas que correspondan) o fotocopia legalizada de la Tarjeta Prontuario o certificación de la Tarjeta Prontuario con sellos y firmas originales

11.4. Plazo de Solución:

La AFP tiene 20 días para remitir la documentación del caso a la SPVS.

La SPVS tiene 20 días para proporcionar una respuesta a la AFP.

12. BLOQUEO POR REPORTE DE FALLECIMIENTO CNE

12.1. Descripción:

Estado de Bloqueo SPVS – IFC (Inhabilitado por Fallecimiento según CNE)

12.2. Causa:

El Beneficiario cuenta con inscripción de partida de fallecimiento según información de la CNE.

12.3. Solución:

El Beneficiario deberá presentar en la AFP en la que se encuentre registrado, la siguiente documentación:

- Certificado emitido por el Registro Civil en el que se manifieste expresamente que el Beneficiario no tiene partida de fallecimiento o Fotocopia de la sentencia judicial que instruya la anulación de la partida de fallecimiento
- Certificado de Registro Domiciliario emitido por la Policía Nacional o el Certificado de Vivencia emitido por la autoridad de la localidad donde reside.

Adicionalmente, según sea el caso, el Beneficiario deberá presentar los siguientes documentos:

- a. Beneficiarios Registrados en la Base de Datos de Beneficiarios de la RENTA DIGNIDAD con Cédula de Identidad;**
 - i. Fotocopia legible de la Cédula de Identidad
 - ii. Certificado original de cédula de identidad proporcionado por la Dirección Nacional de Identificación Personal (con sello y firmas que correspondan) o certificación de la Tarjeta Prontuario con sellos y firmas originales
- b. Beneficiarios Registrados en la Base de Datos de Beneficiarios de la RENTA DIGNIDAD con Cédula del RUN;**
 - i. Fotocopia legible de la Cédula RUN

12.4. Plazo de Solución:

La AFP tiene 20 días para remitir la documentación del caso a la SPVS.

La SPVS tiene 20 días para proporcionar una respuesta a la AFP.

13. BLOQUEO POR DOCUMENTO LIBRETA MILITAR

13.1. Descripción:

Estado de Bloqueo SPVS – IDM (Inactivo Documento Libreta Militar)

13.2. Causa:

Se encuentra registrado en la Base de Datos de los Beneficiarios de la RENTA DIGNIDAD con documento Libreta Militar, no válido para cobro de la Renta Dignidad.

13.3. Solución:

El Beneficiario debe tramitar cédula de identidad CI y presentar en la AFP los siguientes documentos:

- d) Fotocopia de Cédula de identidad.
- e) Fotocopia de Certificado de Nacimiento o Bautismo
- f) Certificado original de cédula de identidad proporcionado por la Dirección Nacional de Identificación Personal (con sello y firmas que correspondan) o fotocopia legalizada de la tarjeta prontuario o certificación de la Tarjeta Prontuario con sellos y firmas originales.

13.4. Plazo de Solución:

La AFP tiene 20 días para remitir la documentación del caso a la SPVS.

La SPVS tiene 20 días para proporcionar una respuesta a la AFP.



14. BLOQUEO POR PAGO EPI's

14.1. Descripción:

Estado de Bloqueo AFP – IAE (Inactivo por pago EPI's)

14.2. Causa:

Se encuentra bloqueado en la BDRD debido a que se encuentra asignado a una de las EPI's como entidad pagadora.

14.3. Solución:

El Beneficiario debe presentar en la AFP los siguientes documentos:

- Fotocopia de Cédula de identidad.
- Certificación de la EPI correspondiente donde señale que el beneficiario no percibe renta o pensión en dicha institución.

14.4. Plazo de Solución:

La AFP tiene 20 días para remitir la documentación del caso a la SPVS.

La SPVS tiene 20 días para proporcionar una respuesta a la AFP.

15. BLOQUEO POR PAGO IBA

15.1. Descripción:

Estado de Bloqueo SPVS – IBA (Inactivo por Cobro Bolivida)

15.2. Causa:

Este bloqueo es realizado cuando se cuenta con indicios suficientes que el beneficiario cobró el Bolivida sin contar con la edad requerida de acuerdo a Ley.

15.3. Solución:

El Beneficiario debe presentar los siguientes documentos:

- Fotocopia de documento de identidad (RUN, Cédula de Identidad)
- Sentencia Judicial de Rectificación, Ratificación, Anulación, Reposición o Inscripción de la partida de Nacimiento o cualquier otro certificado extendido por el Registro Civil.
- Certificado original de Nacimiento, Matrimonio, Libreta de Familia y cualquier otro certificado extendido por el Registro Civil que pueda favorecer a los intereses del beneficiario.
- Certificación de la Cédula de identidad, Tarjeta Prontuario Legalizada o Certificación Legalizada de la Tarjeta Prontuario con sellos y firmas originales,
- Cualquier otro documento público o privado debidamente acreditado por autoridad pública que otorgue fe en cuanto a los datos del beneficiario.
- Informe Técnico Legal de la Entidad Gestora.



15.4. Plazo de Solución:

La AFP remitirá la documentación en un plazo máximo de 30 días.

La SPVS se pronunciará en plazo de 30 días, no obstante, para el tratamiento de estos casos, se requiere de un análisis minucioso y la posible participación de otras instituciones, como el Registro Civil y la Dirección Nacional de Identificación Personal.

La habilitación de estos registros se realizará únicamente mediante la emisión de Resolución Administrativa.

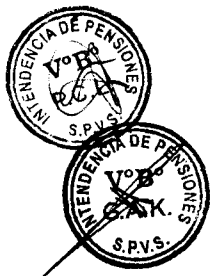


ANEXO 3

ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS DE LA RENTA DIGNIDAD Y ATENCION DE RECLAMOS

	Campo	Tipo	Longitud	Dominio / Observaciones
DATOS DE LA SOLICITUD	CODIGO AFP	Caracter	2	01-FUTURO 02 - PREVISION
	CODIGO REGIONAL AFP DONDE SE INICIO LA SOLICITUD	Caracter	2	01-CHUQUISACA 02-LA PAZ 03-COCHABAMBA 04-ORURO 05-POTOSI 06-TARIJA 07-SANTA CRUZ 08-BENI 09-PANDO
	NÚMERO DE FORMULARIO	Caracter	8	CEROS A LA IZQUIERDA.
	FECHA DE FORMULARIO	Caracter	8	AAAAMMDD (de formulario de reclamo)
	TIPO DE SOLICITUD	Caracter	2	01-ACTUALIZACIÓN RENTA DIGNIDAD 02-ACTUALIZACIÓN GASTOS FUNERALES 03-COBRO EN EXCESO 04-CASOS CON SUSPENSIÓN DE DERECHO (ESTADO IFS)
	DOCUMENTOS ADJUNTOS AL RECLAMO	Caracter	18	BITMAP DE TABLA DE DOCUMENTOS
	OTROS DOCUMENTOS ADJUNTOS	Caracter	100	ESPECIFICAR DOCUMENTO
	OBSERVACIONES	Caracter	200	COMENTARIOS A LA SOLICITUD
	NÚMERO DE NOTA DE ENVÍO A LA SPVS	Caracter	4	CEROS A LA IZQUIERDA.
	FECHA DE NOTA DE ENVÍO A LA SPVS	Caracter	8	AAAAMMDD
DATOS DEL BENEFICIARIO	NUMERO UNICO DE BENEFICIARIO (NUB)	Caracter	9	CEROS A LA IZQUIERDA. DEJAR VACÍO ESTE CAMPO EN CASO DE NO EXISTIR EL BENEFICIARIO EN LA BDRD.
	TIPO DE DOCUMENTO	Caracter	1	I - CÉDULA DE IDENTIDAD R - REGISTRO ÚNICO NACIONAL
	NÚMERO DE DOCUMENTO	Caracter	13	
	PRIMER APELLIDO	Caracter	20	
	SEGUNDO APELLIDO	Caracter	20	
	APELLIDO DE ESPOSO	Caracter	20	
	NOMBRES	Caracter	40	
	FECHA DE NACIMIENTO	Caracter	8	AAAAMMDD
	SEXO	Caracter	1	M - MASCULINO F - FEMENINO
	ESTADO CIVIL	Caracter	1	S - SOLTERO(A)
				C - CASADO(A)
				V - VIUDO(A)
				D - DIVORCIADO(A)
	ESTADO DEL REGISTRO EN LA AFP	Caracter	3	DEJAR VACÍO ESTE CAMPO EN CASO DE NO EXISTIR EL BENEFICIARIO EN LA BDRD

WSP



ANEXO 3

ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS DE LA RENTA DIGNIDAD Y ATENCION DE RECLAMOS

TABLA DE DOCUMENTOS	
POSICIÓN EN BITMAP	DOCUMENTO
1	Formulario de reclamo
2	Fotocopia del documento de identidad del beneficiario o causante
3	Registro domiciliario o certificado de vivencia
4	Fotocopia legalizada de la Tarjeta Prontuario
5	Certificado de cédula de identidad original
6	Certificación original de la Tarjeta Prontuario
7	Certificado de nacimiento original
8	Fotocopia de certificado de nacimiento
9	Fotocopia de certificado de bautizo
10	Fotocopia de certificado de matrimonio
11	Fotocopia de libreta de familia
12	Certificado de la Institución que reportó al Beneficiario como fallecido
13	Certificado del SENASIR
14	Fotocopia de boleta de actualización
15	Fotocopia del documento de identidad del solicitante (para Gastos Funerales)
16	Formulario de Reconocimiento de cobro en exceso
17	Fotocopia de certificado de defunción (para Gastos Funerales)
18	Ultima Papeleta de Pago de la EPI





SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS

Bolivia

e) Plazo (Plazo de solución del problema)

Una vez analizada la solicitud remitida por la AFP, la SPVS podrá variar los requisitos para efectuar el desbloqueo o el plazo de solución, y comunicará a la AFP la aprobación del uso del Nuevo Estado en caso de corresponder.

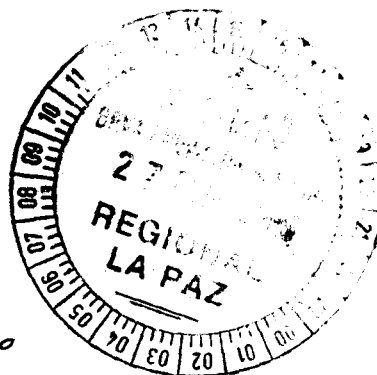
Asimismo, en caso de que la SPVS considere necesario el uso de un nuevo estado de bloqueo preventivo, comunicará a la AFP la información descrita en los incisos mencionados en el presente artículo.

ARTÍCULO 15.- (CONTROL POR LA SPVS). Cuando el registro de un Beneficiario se encuentre bloqueado, la sola presentación de los documentos por el Beneficiario no implica que accederá directamente al cobro del beneficio; si la SPVS considera necesario efectuar investigaciones de mayor alcance, se presenten dudas sobre la identidad del Beneficiario o alguna observación a la documentación presentada; podrá solicitar documentación adicional a la que se detalla en el "Manual de Bloqueos", en consecuencia los plazos podrán ser mayores a los establecidos en dicho Manual.

Regístrese, hágase saber y archívese.

Ing. Mario Guillén Suárez
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES,
VALORES Y SEGUROS a.l.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
En la ciudad de La Paz a Horas 15:29 del
día 27 de Febrero de 2008
notifiqué con la Resolución Administrativa No. 176
de 27/2/2008, emitida por la Superintendencia
de Pensiones, Valores y Seguros a la Bova.
Provisión AFP. S.A. a través de su
Representante legal en su dom. Señalado



MG/PCL/GAK

Juan Durán Ch.
NOTIFICADOR
DEPARTAMENTO LEGAL
Superintendencia de Pensiones,
Valores y Seguros



SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS

Bolivia

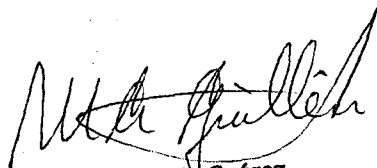
e) Plazo (Plazo de solución del problema)

Una vez analizada la solicitud remitida por la AFP, la SPVS podrá variar los requisitos para efectuar el desbloqueo o el plazo de solución, y comunicará a la AFP la aprobación del uso del Nuevo Estado en caso de corresponder.

Asimismo, en caso de que la SPVS considere necesario el uso de un nuevo estado de bloqueo preventivo, comunicará a la AFP la información descrita en los incisos mencionados en el presente artículo.

ARTÍCULO 15.- (CONTROL POR LA SPVS). Cuando el registro de un Beneficiario se encuentre bloqueado, la sola presentación de los documentos por el Beneficiario no implica que accederá directamente al cobro del beneficio; si la SPVS considera necesario efectuar investigaciones de mayor alcance, se presenten dudas sobre la identidad del Beneficiario o alguna observación a la documentación presentada; podrá solicitar documentación adicional a la que se detalla en el "Manual de Bloqueos", en consecuencia los plazos podrán ser mayores a los establecidos en dicho Manual.

Regístrese, hágase saber y archívese.



Ing. Mario Guillén Suárez
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES,
VALORES Y SEGUROS a.l.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS

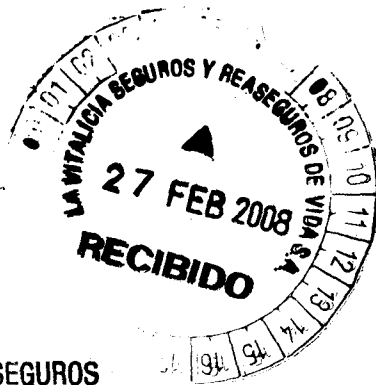
En la ciudad de La Paz Horas 15:18 del
día 27 de Febrero de 2008

notifiqué con la Resolución Administrativa No. 175
de 27/02/2008, emitida por la Superintendencia
de Pensiones, Valores y Seguros a la Vitalicia Seguros
y Reaseguros de Vida S.A. a través de su
Representante legal en su dem. G. González



Juan Durán Ch.
NOTIFICADOR
DEPARTAMENTO LEGAL
Superintendencia de Pensiones,
Valores y Seguros

MG/PCL/GAK



La Paz - Bolivia

3888 B FEB 27 15:18

LA VITALICIA SEGUROS





SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS

Bolivia

e) Plazo (Plazo de solución del problema)

Una vez analizada la solicitud remitida por la AFP, la SPVS podrá variar los requisitos para efectuar el desbloqueo o el plazo de solución, y comunicará a la AFP la aprobación del uso del Nuevo Estado en caso de corresponder.

Asimismo, en caso de que la SPVS considere necesario el uso de un nuevo estado de bloqueo preventivo, comunicará a la AFP la información descrita en los incisos mencionados en el presente artículo.

ARTÍCULO 15.- (CONTROL POR LA SPVS). Cuando el registro de un Beneficiario se encuentre bloqueado, la sola presentación de los documentos por el Beneficiario no implica que accederá directamente al cobro del beneficio; si la SPVS considera necesario efectuar investigaciones de mayor alcance, se presenten dudas sobre la identidad del Beneficiario o alguna observación a la documentación presentada; podrá solicitar documentación adicional a la que se detalla en el "Manual de Bloqueos", en consecuencia los plazos podrán ser mayores a los establecidos en dicho Manual.

Regístrese, hágase saber y archívese.

Ing. Mario Guillén Suárez
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES,
VALORES Y SEGUROS a.l.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS

En la ciudad de La Paz a Horas 15:04 del

día 27 de Febrero de 2008

notifiqué con la Resolución Administrativa No. 175

de 27/2/2008, emitida por la Superintendencia

de Pensiones, Valores y Seguros a la Futuro de

Bolivia S.A. AFP. a través de su

Representante Legal en su dom. Señalado

27 FEB 2008



MG/PCL/GAK

Juan Durán Ch.
NOTIFICADOR
DEPARTAMENTO LEGAL
Superintendencia de Pensiones,
Valores y Seguros



SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
Bolivia

e) Plazo (Plazo de solución del problema)

Una vez analizada la solicitud remitida por la AFP, la SPVS podrá variar los requisitos para efectuar el desbloqueo o el plazo de solución, y comunicará a la AFP la aprobación del uso del Nuevo Estado en caso de corresponder.

Asimismo, en caso de que la SPVS considere necesario el uso de un nuevo estado de bloqueo preventivo, comunicará a la AFP la información descrita en los incisos mencionados en el presente artículo.

ARTÍCULO 15.- (CONTROL POR LA SPVS). Cuando el registro de un Beneficiario se encuentre bloqueado, la sola presentación de los documentos por el Beneficiario no implica que accederá directamente al cobro del beneficio; si la SPVS considera necesario efectuar investigaciones de mayor alcance, se presenten dudas sobre la identidad del Beneficiario o alguna observación a la documentación presentada; podrá solicitar documentación adicional a la que se detalla en el "Manual de Bloqueos", en consecuencia los plazos podrán ser mayores a los establecidos en dicho Manual.

Regístrese, hágase saber y archívese.

Ing. Mario Guillén Suárez
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES,
VALORES Y SEGUROS a.l.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS

En la ciudad de La Paz a Horas _____ del

día 27 de Febrero de 2008

notifiqué con la Resolución Administrativa No. 175

de 25/2/2008, emitida por la Superintendencia

de Pensiones, Valores y Seguros a la Corporación del

Seguro Social Militar - COSSMIL a través de su

Representante legal en su dom. Señalado

"COSSMIL"

27 FEB 2008 Hr. 15:00 pm

DIRECCION GENERAL DE SEGUROS "COSSMIL"
RECEPCION E INFORMACIONES



MG/PCL/GAK

Juan Durán Ch.
NOTIFICADOR
DEPARTAMENTO LEGAL
Superintendencia de Pensiones,
Valores y Seguros



**SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS**

Bolivia

e) Plazo (Plazo de solución del problema)

Una vez analizada la solicitud remitida por la AFP, la SPVS podrá variar los requisitos para efectuar el desbloqueo o el plazo de solución, y comunicará a la AFP la aprobación del uso del Nuevo Estado en caso de corresponder.

Asimismo, en caso de que la SPVS considere necesario el uso de un nuevo estado de bloqueo preventivo, comunicará a la AFP la información descrita en los incisos mencionados en el presente artículo.

ARTÍCULO 15.- (CONTROL POR LA SPVS). Cuando el registro de un Beneficiario se encuentre bloqueado, la sola presentación de los documentos por el Beneficiario no implica que accederá directamente al cobro del beneficio; si la SPVS considera necesario efectuar investigaciones de mayor alcance, se presenten dudas sobre la identidad del Beneficiario o alguna observación a la documentación presentada; podrá solicitar documentación adicional a la que se detalla en el "Manual de Bloqueos", en consecuencia los plazos podrán ser mayores a los establecidos en dicho Manual.

Regístrese, hágase saber y archívese.

Ing. Mario Guillén Suárez
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES,
VALORES Y SEGUROS a.l.



SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
En la ciudad de La Paz a Horas del
día 27 de Febrero de 2008
notifiqué con la Resolución Administrativa No. 175
de 20/2/2008, emitida por la Superintendencia
de Pensiones, Valores y Seguros a la Servicio Nacional
del Sistema de Reparto - GENASIR, a través de su
Representante legal en su dom. Señalado



MG/PCL/GAK

Juan Durán Ch.
NOTIFICADOR
DEPARTAMENTO LEGAL
Superintendencia de Pensiones,
Valores y Seguros



SUPERINTENDENCIA
DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
Bolivia

e) Plazo (Plazo de solución del problema)

Una vez analizada la solicitud remitida por la AFP, la SPVS podrá variar los requisitos para efectuar el desbloqueo o el plazo de solución, y comunicará a la AFP la aprobación del uso del Nuevo Estado en caso de corresponder.

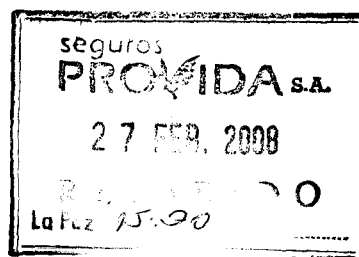
Asimismo, en caso de que la SPVS considere necesario el uso de un nuevo estado de bloqueo preventivo, comunicará a la AFP la información descrita en los incisos mencionados en el presente artículo.

ARTÍCULO 15.- (CONTROL POR LA SPVS). Cuando el registro de un Beneficiario se encuentre bloqueado, la sola presentación de los documentos por el Beneficiario no implica que accederá directamente al cobro del beneficio; si la SPVS considera necesario efectuar investigaciones de mayor alcance, se presenten dudas sobre la identidad del Beneficiario o alguna observación a la documentación presentada; podrá solicitar documentación adicional a la que se detalla en el "Manual de Bloqueos", en consecuencia los plazos podrán ser mayores a los establecidos en dicho Manual.

Regístrese, hágase saber y archívese.

Ing. Mario Guillén Suárez
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES,
VALORES Y SEGUROS a.l.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
En la ciudad de La Paz a las 27 Horas del
día 27 de Febrero de 2008,
notifiqué con la Resolución Administrativa No. 176
de 27/2/2008, emitida por la Superintendencia
de Pensiones, Valores y Seguros a la Seguros
Provida S.A. a través de su
Representante legal en su dom. Señalado



MG/PCL/GAK

Juan Durán Ch.
NOTIFICADOR
DEPARTAMENTO LEGAL
Superintendencia de Pensiones,
Valores y Seguros