

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA APS/DJ/DP/AACCI/Nº 1162/2021
La Paz, 26 OCT 2021

REGLAMENTO DE HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VISTOS:

La Resolución Administrativa SPVS-IP Nº 1201 de 23 de diciembre de 2005, la Circular APS/DPC/DJ/Nº 54-2014 de 03 de abril de 2014, el Informe Técnico INF.JCAC/92/2020 de 18 de noviembre de 2020, el Informe Técnico INF.DP/554/2021 de 28 de junio de 2021, el Informe Legal INF.DJ/1022/2021 de 22 de octubre de 2021; y todo lo que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 45 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia promulgada el 07 de febrero de 2009, señala que la dirección, control y administración de la Seguridad Social, corresponde al Estado; la cual se regirá bajo las leyes y los Principios de Universalidad, Integralidad, Equidad, Solidaridad, Unidad de Gestión, Economía, Oportunidad, Interculturalidad y Eficacia.

Que, el Decreto Supremo Nº 29894 de 07 de febrero de 2009, determina la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado.

Que, conforme el Decreto Supremo Nº 0071 de 09 de abril de 2009, se crea la ex Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP como una institución que fiscaliza, controla, supervisa y regula la Seguridad Social de Largo Plazo, considerando la normativa de Pensiones, Ley Nº 3791 de 28 de noviembre de 2007 de la Renta Universal de Vejez; y sus reglamentos en tanto no contradigan lo dispuesto en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, de acuerdo al artículo 167 de la Ley Nº 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones, (Ley de Pensiones) la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP se denominará en adelante Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS y asumirá las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de Seguros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

Que, el artículo 168, inciso b) de la Ley de Pensiones, establece las funciones y atribuciones asignadas al Organismo de Fiscalización en materia de Pensiones y Seguros, entre las que se encuentra, regular a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, de acuerdo a la Ley de Pensiones y los reglamentos correspondientes.

Que, el artículo 169, numeral I de la Ley de Pensiones establece que, el Organismo de Fiscalización estará representado por una Directora o Director Ejecutivo, quien se constituirá en la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad y ejercerá la representación institucional.

MCL/MHG/JMQ/RRF/MVM/PMS/GYR/DAP
Trámite Nº 149628

Página 1 de 7

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz Nº 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo



CONSIDERANDO:

Que, la Ley de Pensiones, tiene por objeto establecer la administración del Sistema Integral de Pensiones (SIP), así como las Prestaciones y Beneficios que se otorga a los bolivianos y las bolivianas, en sujeción a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado.

Que, el artículo 2 de la Ley de Pensiones establece que el Sistema Integral de Pensiones, está compuesto por el Régimen Contributivo, el Régimen Semicontributivo y el Régimen No Contributivo.

Que, el artículo 147 de la Ley de Pensiones dispone que la administración del Sistema Integral de Pensiones estará a cargo de una Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo.

Que, de acuerdo al artículo 148 de la Ley de Pensiones, la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, tendrá como objeto la administración y representación de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones, gestión de Prestaciones, Beneficios y otros pagos del Sistema Integral de Pensiones, establecidos en la Ley de Pensiones y sus reglamentos.

Que, el artículo 177 de la Ley de Pensiones establece que las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) continuarán realizando todas las obligaciones determinadas mediante Contrato de prestación de servicios suscritos con el Estado Boliviano en el marco de la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996 Decretos Supremos y normativa regulatoria reglamentaria, así como lo dispuesto en la citada Ley y disposiciones reglamentarias del Sistema Integral de Pensiones, asumiendo las obligaciones, atribuciones y facultades conferidas a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, mientras dure el periodo de transición.

Que, el artículo 168, inciso a) de la Ley de Pensiones establece que entre las funciones y atribuciones de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, está el cumplir y hacer cumplir la Ley de Pensiones y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos.

CONSIDERANDO:

Que, la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros - SPVS, emitió en el marco de la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996, que crea el Seguro Social Obligatorio de Largo Plazo, la Resolución Administrativa SPVS-IP N° 1201 de 23 de diciembre de 2005, que aprueba el "Reglamento para el Horario de atención al público en las Administradoras de Fondos de Pensiones".

Que, por su parte, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS emitió la Circular APS/DPC/DJ /N° 54-2014 de 03 de abril de 2014, que establece los tiempos de espera y modalidad a ser aplicada en la "Atención al Cliente".

Que, en cumplimiento a la Ley de Pensiones, la APS debe desarrollar e implementar políticas y procedimientos que respondan a los principios y objetivos que rigen al Sistema Integral de Pensiones.

MCL/MHG/JMQ/RRF/MVM/PMS/GYR/DAP
Trámite N° 149628

Página 2 de 7

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Que, el artículo 3, inciso f) de la Ley de Pensiones establece que el Principio de Unidad de Gestión consiste en la articulación de políticas, procedimientos y prestaciones en la Seguridad Social de Largo Plazo, a fin de cumplir el objeto de la mencionada Ley.

Que, en ese sentido, es necesario la emisión de normativa que reglamente los horarios de atención al ciudadano para la Gestora Pública de Seguridad Social de Largo Plazo (transitoriamente las AFP), así como para la prestación de los servicios contemplados en la Ley de Pensiones y a la vez, dejar sin efecto la Resolución Administrativa SPVS-IP N° 1201 de 23 de diciembre de 2005 y la Circular APS/DPC/DJ/N° 54-2014 de 03 de abril de 2014.

Que, la emisión de una normativa actualizada responde a los principios y objetivos que rigen al Sistema Integral de Pensiones y que permitirá una adecuada atención a los Asegurados, Beneficiarios y ciudadanos en general.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Suprema N° 27605 de fecha 20 de septiembre de 2021, la Lic. María Esther Cruz López ha sido designada como Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

POR TANTO:

LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el "Reglamento de Horarios de Atención al Ciudadano", que en Anexo I forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.


SEGUNDO.- La presente Resolución Administrativa entrará en vigencia y se aplicará a partir del día siguiente hábil administrativo de su notificación, sin perjuicio del plazo de adecuación establecido en el Reglamento.

TERCERO.- Dejar sin efecto la Resolución Administrativa SPVS - IP N° 1201 de 23 de diciembre de 2005 y la Circular APS/DPC/DJ/N° 54-2014 de 03 de abril de 2014 y las disposiciones contrarias a la presente Resolución Administrativa.

CUARTO.- El Área de Atención al Ciudadano y Comunicación Institucional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS queda encargada de la ejecución y control de cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.


Regístrese, comuníquese y archívese

MCL/MHG/JMQ/RRF/MVM/PMS/GYR/DAP
Trámite N° 149628


María Esther Cruz López
DIRECTORA EJECUTIVA
Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros - APS

Página 3 de 7

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N° 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo  www.aps.gob.bo



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la ciudad de LA PAZ a horas 11:50 del día 29 de OCTUBRE de 2021 notificó con RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 1162/2021 de fecha 26-OCT-2021 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros a LA GESTORA PÚBLICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL a través de su REPRESENTANTE LEGAL



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

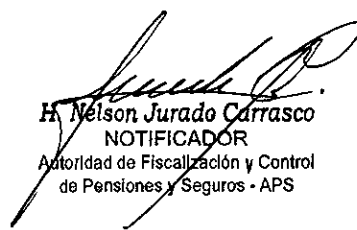
En la ciudad de LA PAZ a horas 12:08 del día 29 de OCTUBRE de 2021 notificó con RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 1162/2021 de fecha 26-OCT-2021 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros a BBVA PREVISION-AFP S.A. a través de su REPRESENTANTE LEGAL



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la ciudad de LA PAZ a horas 12:29 del día 29 de OCTUBRE de 2021 notificó con RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 1162/2021 de fecha 26-OCT-2021 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros a FUTURO DE BOLIVIA S.A. - AFP a través de su REPRESENTANTE LEGAL




H. Néelson Jurado Carrasco
NOTIFICADOR
Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros - APS

ANEXO I
REGLAMENTO DE HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El presente Reglamento tiene por objeto establecer los Horarios de Atención al Ciudadano en las Entidades Reguladas.

ARTÍCULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Estarán sujetas a la aplicación de la presente Resolución Administrativa las Entidades Reguladas en el marco del Sistema Integral de Pensiones (Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo y las Administradoras de Fondos de Pensiones).

ARTÍCULO 3.- (DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA). Además de las definiciones y terminología establecidas en la Ley de Pensiones, y disposiciones reglamentarias, son de aplicación al presente reglamento las siguientes definiciones:

- **Entidad Regulada:** Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (Gestora) y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- **Caso Fortuito:** Situación ajena a la voluntad de la Entidad Regulada, que impide el desarrollo normal de las actividades, un evento que, no podía preverse, o que no hubiera podido preverse o que previsto, fuera inevitable.
- **Fuerza Mayor:** Circunstancia imprevisible e inevitable.
- **Ciudadano:** Asegurado, Beneficiario, Derechohabiente y toda persona natural que se encuentre en oficinas de la Entidad Regulada para efectuar trámites en general.
- **Personal de Atención al Ciudadano:** Personal de las Entidades Reguladas que tengan relación directa con los ciudadanos que efectúen trámites y/o consultas en el Sistema Integral de Pensiones, Renta Dignidad y Gastos Funerales, independientemente del medio o canal de atención.
- **Fichas:** Soporte impreso o digital, que consigna el orden de atención asignado al ciudadano.

ARTÍCULO 4.- (HORARIO MÍNIMO OBLIGATORIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO). 1. Las Entidades Reguladas, deben mantener abiertas sus oficinas para atención al ciudadano a nivel nacional, de lunes a viernes con excepción de feriados establecidos legalmente, debiendo sujetarse al siguiente horario:

- a. La atención al ciudadano deberá realizarse en el mismo horario de atención que el de la Entidad Reguladora.
- b. La hora de inicio de atención al ciudadano no podrá ser posterior a las 09:00 de la mañana.
- c. En horario continuo, los turnos para el refrigerio del Personal de Atención al Ciudadano, deben estar programados de forma escalonada y bajo un cronograma, no siendo admisible la paralización de la atención al ciudadano.

MCL/MHG/JMQ/RRF/MVM/PMS/GYR/DAP
Trámite N° 149628

Página 4 de 7

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortíz N° 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223

✉ contactenos@aps.gob.bo

🌐 www.aps.gob.bo



- d. Queda prohibido el cierre de puertas de acceso a las oficinas antes de 12:30 y 18:30 horas en horario discontinuo, y antes de 16:30 horas en horario continuo debiendo atender a todas las personas que permanezcan dentro de sus instalaciones después del horario límite de acceso a sus oficinas, antes señalado.

II. Los horarios de atención al ciudadano deben estar señalados en letreros ubicados en un lugar visible al ingreso de cada una de las oficinas de las Entidades Reguladas.

ARTÍCULO 5.- (DISTRIBUCIÓN DE FICHAS).

I. La atención de parte del Personal de Atención al Ciudadano de las Entidades Reguladas, será a través de fichas, que serán entregadas a las personas mediante un sistema informático en orden de llegada, y sólo se podrá gestionar una ficha por trámite.

II. El número correlativo de ficha para la atención, deberá consignar necesariamente la fecha y hora en que se realizó la solicitud. Las fichas otorgadas deben estar enumeradas e identificadas de acuerdo al área al cual corresponde.

III. Las personas adultas mayores, mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes, o personas acompañadas con menores de cinco (5) años, deben tener un trato preferencial en la atención.

IV. Las personas que pierdan su turno cuando el número de ficha sea llamado y no se presenten dentro el tiempo prudencial que en ningún caso podrá ser mayor los tres (3) minutos, necesariamente deberán recabar una nueva ficha para ser atendidos.

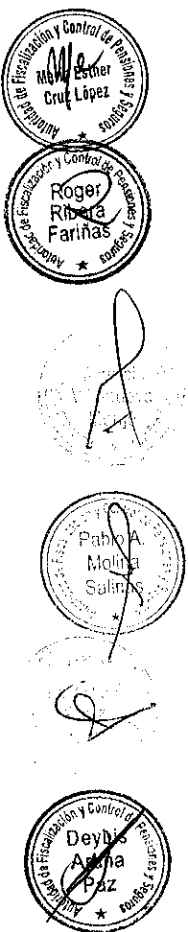
V. Las últimas fichas de atención serán otorgadas hasta las 12:30 y 18:30 (mañana y tarde, cuando el horario sea discontinuo y hasta la última hora de la tarde 16:30, cuando el horario sea continuo.

VI. Las Entidades Reguladas deberán contar con un letrero ubicado en un lugar visible en cada una de sus oficinas, que indique la forma de distribución de fichas.

ARTÍCULO 6.- (ATENCIÓN FUERA DEL HORARIO MÍNIMO). Las Entidades Reguladas, en función a su Planificación o estrategia comercial, definirán los días y horas de atención, respetando el horario mínimo establecido en los artículos 4 y 5 del presente reglamento, pero en ningún caso podrá ser menor a ocho horas.

Todo cambio en los horarios mínimos de atención, en cualquiera de sus oficinas, debe ser puesto a consideración de la APS, mediante nota respaldada y justificando la solicitud, con diez (10) días hábiles administrativos de la fecha prevista para el cambio.

El cambio será autorizado de manera expresa por la APS, mientras no llegue la autorización, se deberá mantener el horario vigente a la fecha.



El cambio en los horarios mínimos de atención, no deberá ser definitivo y no podrá ser mayor a tres (3) meses. Si el plazo requerido excediera este periodo, se deberá enviar una nueva solicitud, que será evaluada por esta Autoridad.

Una vez notificada con la autorización, la entidad regulada deberá tomar las medidas adecuadas y pertinentes para comunicar acerca de estos cambios, con al menos tres (3) días hábiles administrativos, a través de sus página web, correo electrónico, aplicaciones móviles, redes sociales y exponiendo obligatoriamente un letrero visible en el frontis de la oficina respectiva, y realizando al menos una publicación en un periódico de circulación local.

ARTÍCULO 7.- (OBLIGACIÓN DE COMUNICACIÓN).

1. La Gestora y las AFP hasta el día 31 de enero de cada año o día hábil administrativo posterior, deberán comunicar a la APS el detalle de los horarios de atención al ciudadano de cada una de sus oficinas para la gestión en curso, exhibiendo en dicho detalle el horario y días de atención de manera permanente, en un lugar visible.

Las modificaciones de los horarios mínimos de atención no planificado por motivos debidamente justificados deben ser comunicados a la APS al correo electrónico atencionalciudadano@aps.gob.bo.

ARTÍCULO 8.- (SUSPENSIÓN DE ATENCIÓN).

1. Bajo ningún concepto, las Entidades Reguladas, podrán dejar de atender al ciudadano en los horarios establecidos en el artículo 4 del presente Reglamento, salvo en situaciones especiales, entendiéndose como tales, la ocurrencia de los siguientes eventos:

1. Feriados establecidos oficialmente Departamental y/o Municipal a nivel nacional,
2. Disposición emitida por el Órgano Ejecutivo Nacional, los Gobiernos Autónomos Departamentales o Municipales, que establezca la suspensión de las actividades laborales Públicas y Privadas.
3. Por determinación de la Presidencia, Gerencia General u órgano equivalente de la Entidad Regulada, en situaciones de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, entre las cuales de forma enunciativa y no limitativa, están: incendios, terremotos, riadas, manifestaciones violentas, ocupación indebida de instalaciones, disturbios, actos de terrorismo, amenazas, paros, bloqueos, situaciones de emergencia sanitaria y falta de garantías en la seguridad y funcionamiento en sus instalaciones y operaciones.

En cuyo caso, dicha determinación deberá ser comunicada a esta Autoridad en un plazo no mayor a un día hábil administrativo de haber sido tomada justificando y respaldando el hecho que generó esta afectación.

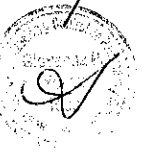


- II. La Entidad regulada se encuentra en la obligación de remitir de manera diaria el Reporte de Monitoreo de todas sus oficinas, mediante el correo electrónico: atencionalciudadano@aps.gob.bo. así como también de realizar el aviso en su página web, aplicación móvil y redes sociales, con el fin de evitar perjuicios a los ciudadanos.
- III. Si la suspensión de atención al ciudadano fuera mayor a dos (2) días, la Entidad Regulada deberá comunicar a la APS en un plazo de (3) días hábiles administrativos de haber sido tomada tal decisión, justificando y respaldando el motivo de la determinación asumida.

La Entidad Regulada, deberá realizar una publicación en medio impreso de circulación local informando sobre la suspensión y el reinicio de la atención, al mismo tiempo también comunicar en su página web, aplicación móvil y redes sociales.

ARTÍCULO 9.- (PLAZO DE ADECUACIÓN). Las Entidades Reguladas tendrán un plazo de diez (10) días hábiles administrativos a partir de la notificación del presente Reglamento, para la implementación de lo establecido en el mismo.

ARTÍCULO 10.- (INCUMPLIMIENTO). El incumplimiento a la presente Resolución Administrativa, de acuerdo a lo establecido por el artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Financiera aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, constituye una infracción administrativa.



Marta Esther Cruz López
DIRECTORA EJECUTIVA
Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros - APS

MCL/MHG/JMQ/RRF/MVM/PMS/GYR/XFYC
Trámite N° 149628

Página 7 de 7

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortíz N° 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la ciudad de.....a horas.....del día.....
de.....de.....notifique con.....
.....de
fecha.....emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros a.....
.....a través de su.....
.....

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la ciudad de.....a horas.....del día.....
de.....de.....notifique con.....
.....de
fecha.....emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros a.....
.....a través de su.....
.....

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la ciudad de.....a horas.....del día.....
de.....de.....notifique con.....
.....de
fecha.....emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros a.....
.....a través de su.....
.....