

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA APS/DJ/AACCI/Nº 1251/2021**

La Paz, 11 NOV 2021

**MODIFICA LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA APS/DJ/DP/AACCI/Nº 1162/2021**

**VISTOS:**

La Resolución Administrativa APS/DJ/DP/AACCI/Nº 1162/2021 de 26 de octubre de 2021, la nota GP/GNC/EX/3/2021 de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo y el memorial de BBVA Previsión AFP S.A. presentados el 04 de noviembre de 2021, el Informe Técnico INF.AACCI/191/2021 de 09 de noviembre de 2021, el Informe Legal INF.DJ/1115/2021 de 11 de noviembre de 2021; y demás documentación 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.

Que, de acuerdo al artículo 167 de la Ley Nº 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones (Ley de Pensiones) determina que 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, de conformidad al artículo 168, inciso a) de la Ley de Pensiones, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, tiene el deber de cumplir y hacer cumplir lo dispuesto por la citada Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos.



Que, el artículo 169, parágrafo I de la Ley de Pensiones, establece que la APS, como 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.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Administrativa APS/DJ/DP/AACCI/N° 1162/2021 de 26 de octubre de 2021, la APS aprobó el *"Reglamento de Horarios de Atención al Ciudadano"*.

Que, en fecha 04 de noviembre de 2021, la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (Gestora) mediante nota GP/GNC/EX/3/2021, solicitó la Aclaración de la Resolución Administrativa APS/DJ/DP/AACCI/N° 1162/2021.

Que, por su parte, BBVA Previsión AFP S.A. a través del memorial presentado el 04 de noviembre de 2021 a esta Autoridad, también solicitó la complementación y aclaración de la Resolución Administrativa APS/DJ/DP/AACCI/N° 1162/2021.

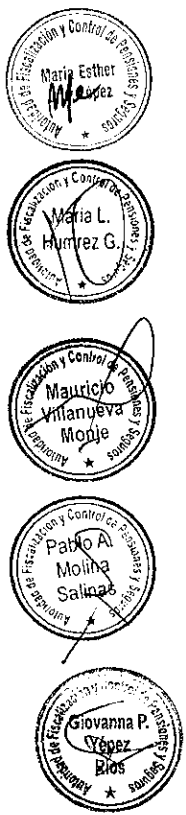
**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 44, parágrafo I de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, establece que el órgano administrativo que inicie o tramite un procedimiento, cualquiera que haya sido la forma de su iniciación, podrá disponer de oficio o a instancia de parte su acumulación a otro procedimiento cuando éstos tengan idéntico interés y objeto.

Que, en el mismo sentido, el artículo 62, inciso e) del Decreto Supremo N°27113 de 23 de julio de 2003, que aprueba el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo (DS N°27113), dispone que, en el procedimiento, la autoridad administrativa tiene como uno de sus deberes el proveer en una sola resolución todos los trámites que, por su naturaleza, admitan su acumulación.

Que, en el presente caso, se tiene que la Resolución Administrativa APS/DJ/DP/AACCI/N° 1162/2021 de 26 de octubre de 2021, que aprobó el *"Reglamento de Horarios de Atención al Ciudadano"*, fue notificada a la Gestora y BBVA Previsión AFP S.A. en fecha 29 de octubre de 2021, habiendo interpuesto, ambas entidades reguladas, sus solicitudes de aclaración y complementación, dentro del plazo estipulado por el artículo 36, parágrafo I del DS N° 27113.

Que, en función a la normativa revisada líneas arriba, corresponde disponer la acumulación de las solicitudes de aclaración y complementación de la Resolución Administrativa APS/DJ/DP/AACCI/N° 1162/2021 de 26 de octubre de 2021 que aprobó el *"Reglamento de Horarios de Atención al Ciudadano"* (Reglamento) y resolver las mismas, conforme a normativa. Considerando para ello, que la aclaración pretendida, recae sobre el mismo acto administrativo y que ambas entidades esperan su resolución por parte de esta entidad reguladora, con lo cual se verifica la existencia de un idéntico interés y objeto.



**CONSIDERANDO:**

Que, con relación a la aclaración y complementación, el artículo 36, parágrafo I del DS N°27113 prevé que los administrados que intervengan en el procedimiento podrán solicitar, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, aclaración de los actos administrativos que presenten contradicciones y/o ambigüedades, así como la complementación de cuestiones esenciales expresamente propuestas que hubiesen sido omitidas en la resolución.

Que, la aclaración y complementación, no podrá sustituir ni modificar la Resolución y/o el acto administrativo emitido y concluirá su competencia respecto al objeto del proceso. Le corresponderá, sin embargo, a pedido de parte y sin sustanciación, corregir cualquier error de forma, aclarar algún concepto oscuro sin alterar lo sustancial, y suplir cualquier omisión en que se hubiere incurrido sobre alguna de las pretensiones deducidas y discutidas en el proceso.

Que, de acuerdo a lo anterior corresponde ahora valorar los argumentos expuestos por las entidades reguladas, en sus solicitudes de aclaración y complementación.

Que, con relación al horario de atención, las entidades señalaron lo siguiente:

- La Gestora solicitó la aclaración del Reglamento, en cuanto a lo siguiente:

“(...)

*El citado reglamento, establece en su Artículo 4, inciso a), que la Atención al Ciudadano deberá realizarse en el mismo horario de atención que el de la Entidad Reguladora. ¿Cuál es el horario de atención de la APS? Ya que cuando se consultó a la línea gratuita informaron que el mismo es de 7:30 am - 15:30 p.m., y la grabación de la misma línea gratuita dio un dato diferente, de 7:30 a.m.- 16:00 p.m.*

*2. En caso de que el horario de atención de la APS sea de 7:30 a 16:00, se estarían considerando 8 1/2 horas de trabajo, eso podría salvarse con el ingreso escalonado del personal, sin embargo, la Gestora Pública cuenta con 22 Oficinas Regionales que solo trabajan con un funcionario, lo que impediría el horario escalonado. ¿Cómo se procedería en estos casos?*

*3. El Reglamento, también menciona en su Artículo 4, inciso d) que, en caso de trabajo en horario continuo, queda prohibido el cierre de puertas de acceso a las oficinas antes de las 16:30, debiendo atender a todas las personas que permanezcan dentro de sus instalaciones. Este horario de cierre no coincide con ninguno de los horarios de atención de la APS, antes señalados. Entonces, ¿Cuál es el horario que deberíamos considerar para aplicar el Reglamento de Horarios de Atención al Ciudadano?”*

- BBVA Previsión AFP S.A., expuso como fundamentos de su solicitud de aclaración y complementación del Reglamento, los siguientes:

“(...)

*La norma citada establece que, “a. La atención al ciudadano deberá realizarse en el mismo horario de atención que el de la Entidad Reguladora.”, sin embargo, en ninguna parte del Reglamento determina cual es el horario de atención de la Entidad Reguladora, que sirva de referencia para el Regulado. Que, por referencias, tenemos entendidos que la Entidad Reguladora tiene el siguiente horario desde las 7:30 a 15:30. Bajo ese orden de ideas debe aclararse los siguientes dos puntos: i) ¿Cuál es el horario de la Entidad Reguladora?, ii) ¿la AFP deberá atender en el mismo horario de la Entidad Reguladora?; Seguidamente*



dicho artículo indica que, "b. La hora de inicio de la atención al ciudadano no podrá ser posterior a las 09:00 de la mañana."; este inciso b. resulta confuso en relación al anterior inciso a.; toda vez que el inciso b. deja entender de que la hora de inicio de atención al ciudadano pudiera ser desde las 08:30 o desde las 09:00, es decir, a elección de la AFP, siempre que sea antes de las 09:00, sin embargo, en el inciso a. establece que la AFP debe otorgar atención al ciudadano en el mismo horario de atención de la Entidad Reguladora y ésta aparentemente inicia desde las 07:30.

Vale decir que, el Reglamento en un principio y (sic) establece un horario fijo (el suyo), pero, seguidamente señala un margen, sobre el cual la AFP pudiera determinar su horario de inicio de atención al ciudadano. Finalmente, en su inciso d. el Reglamento señala que, "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"; con esta disposición tácitamente el Reglamento está fijando el horario de inicio de atención, ya que al establecer la prohibición de cierre de puertas de acceso a las oficinas hasta las 16:30, entonces, conforme la legislación laboral (ocho horas de trabajo diario), se debería iniciar la atención al ciudadano desde las 08:30; sin considerar que la atención se prolongará un tiempo más, en la atención a las personas que permanezcan, dentro de las instalaciones. Situación que acarrearía conflictos laborales, considerando las ocho horas de trabajo establecidas en la legislación laboral boliviana.

2.- En el numeral V. del artículo 5 del Reglamento, se establece que:

"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."

Nuevamente este párrafo del Reglamento -tácitamente- fija el horario de atención, toda vez que, considerando las ocho horas de jornada laboral, el inicio debiera ser desde las 08:30, en relación a la última hora de entrega de fichas (16:30).

Además de ello, al establecer que las últimas fichas de atención serán hasta las 16:30, resulta obvio que la atención para dichas fichas se prolongara (sic) mucho más de las 16:30, situación que acarrearía (sic) un conflicto laboral, ya que resultaría que nuestros funcionarios estarían superando las ocho horas de trabajo, que establece la norma laboral."

Que, respecto a los argumentos expuestos y teniendo presente la facultad de corregir cualquier error de forma, así como la de aclarar algún concepto oscuro sin alterar lo sustancial, del acto administrativo; y siendo que, por los argumentos expuestos se advierte un desfase en el horario de atención que deben cumplir las entidades reguladas, el cual no debe exceder las ocho horas de trabajo de sus funcionarios, corresponde realizar la aclaración y corrección respectiva de los artículos 4 y 5 en su redacción, conforme lo siguiente:

"(...)

**ARTÍCULO 4.- (HORARIO MÍNIMO OBLIGATORIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO).** - 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 no podrá ser menor a ocho (8) horas diarias, pudiendo ser en horario continuo o discontinuo.

Seals of the Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, signed by: María Esther Huarezes, María V. Huarezes G., Mauricio Villanueva Monje, Pablo A. Molina Sainza, and Guayana P. López Ríos.

d. Queda prohibido el cierre de las puertas de acceso a las oficinas antes del cumplimiento de las ocho (8) horas diarias, debiendo atender a todas las personas que permanezcan dentro de sus instalaciones.”

(...)”.

**ARTÍCULO 5.- (DISTRIBUCIÓN DE FICHAS).**

(...)

V. Las últimas fichas de atención serán otorgadas hasta las 12:00 y 18:00 horas (cuando el horario sea discontinuo) y hasta las 16:00 horas, (cuando el horario sea continuo) debiendo atenderse a todas las personas que permanezcan dentro de sus instalaciones.

(...)”.

Que, con relación al Reporte de Monitoreo diario, BBVA Previsión AFP S.A., manifestó lo siguiente:

“(…)”

“El numeral II del artículo 8, el (sic) Reglamento señala: “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](mailto: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.”

Dicha obligación (Reporte de Monitoreo), ¿es de forma diaria?, ¿durante los 365 días del año calendario?, ¿o únicamente cuando exista alguna suspensión de actividades?, ¿a qué se refiere con “Reporte de Monitoreo”? y, ¿cuál es el contenido y/o formato que debe contener dicho “Reporte de Monitoreo (sic)”?

Que, al respecto, corresponde señalar que como indica el artículo 8, parágrafo II del citado Reglamento, el Reporte de Monitoreo debe ser emitido de manera diaria, de lunes a viernes. Este reporte deberá contener el listado de todas las sucursales de las entidades Reguladas indicando si éstas están atendiendo con normalidad o no. En caso de que no se estén atendiendo con normalidad deberán explicar las razones que imposibilitaron dicha atención en el marco del parágrafo I del mencionado artículo.

Que, por otro lado, BBVA Previsión AFP S.A. indica:

“(…)”

Continuando con el artículo 8, en el segundo párrafo del numeral III., el Reglamento señala: “La Entidad regulada, deberá realizar una publicación en medio impreso de circulación local informando sobre la suspensión y reinicio de la atención, al mismo tiempo también comunicar en su página web, aplicación móvil y redes sociales”; al respecto, se debe aclarar el plazo para la publicación establecida en dicho párrafo, sobre los hechos fortuitos que imposibilitan realizar una publicación en prensa, ya que no se podría determinar el tiempo que va durar el hecho fortuito o cuando va iniciar y su duración.”

Que, al respecto, cabe mencionar que la publicación debe ser realizada después de ocurrido el hecho que motivó el cierre de oficina, es decir el primer día hábil administrativo siguiente a solucionado el hecho, para informar el reinicio normal de la atención en la oficina.



Que, conforme lo expresado y en atención al artículo 36, parágrafo I del DS N°27113, esta Autoridad considera que corresponde emitir el acto administrativo que resuelva lo peticionado por las entidades reguladas, conforme se dispone infra.

**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.** - Acumular las solicitudes de aclaración y complementación, presentadas por la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo y BBVA Previsión AFP S.A., ambas en fecha 04 de noviembre de 2021, de conformidad a lo establecido por el artículo 44, parágrafo I de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo concordante con el artículo 62, inciso e) del Decreto Supremo N°27113.

**SEGUNDO.** - Aclarar los artículos 4, 5 y 8 y complementar los artículos 4 y 5 del Reglamento de Horarios de Atención al Ciudadano aprobado mediante Resolución Administrativa APS/DJ/DP/AACCI/N°1162/2021 de 26 de octubre de 2021, conforme los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución, debiendo quedar redactados los artículos 4 y 5, de la siguiente manera:

"(...)

**ARTÍCULO 4.- (HORARIO MÍNIMO OBLIGATORIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO).** - I. *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 no podrá ser menor a ocho (8) horas diarias, pudiendo ser en horario continuo o discontinuo.*
- 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.*
- d. *Queda prohibido el cierre de las puertas de acceso a las oficinas antes del cumplimiento de las ocho (8) horas diarias, debiendo atender a todas las personas que permanezcan dentro de sus instalaciones."*

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 a los tres (3) minutos, necesariamente deberán recabar una nueva ficha para ser atendidos.
- V. Las últimas fichas de atención serán otorgadas hasta las 12:00 y 18:00 horas (cuando el horario sea discontinuo) y hasta las 16:00 horas, (cuando el horario sea continuo) debiendo atenderse a todas las personas que permanezcan dentro de sus instalaciones.
- 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."

**TERCERO.** - Mantener firmes y subsistentes las demás disposiciones contenidas en el Reglamento de Horarios de Atención al Ciudadano, aprobado mediante Resolución Administrativa APS/DJ/DP/AACCI/N°1162/2021 de 26 de octubre de 2021.

**Regístrese, notifíquese y archívese.**

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

cc. Arch.

MECL/MHG/RRF/MVM/PMS/GYR  
Trámite N°149628



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la ciudad de La Paz, a horas 10:45 del día 18 de nov de 2021, notifique con Resolución Administrativa N° 12.51/21 de fecha 11.11.21 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros a Sistema pública Sos Social S.P. a través de su Representante legal



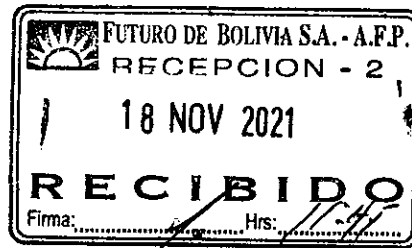
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la ciudad de La Paz, a horas 11:20 del día 18 de nov de 2021, notifique con Resolución Administrativa N° 12.51/21 de fecha 11.11.21 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros a BBVA Previsión BBVA 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 11:40 del día 18 de nov de 2021, notifique con Resolución Administrativa N° 12.51/21 de fecha 11.11.21 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros a Entidad de Bolivia A.F.P. a través de su Representante legal



**Marco A. Lipacho Zambrana**  
NOTIFICADOR  
DIRECCIÓN JURÍDICA  
Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS