



AP
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN
Y CONTROL SOCIAL DE PENSIONES
BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA AP/DJ/N°

267-2009

La Paz, 31 DIC 2009

**REGLAMENTO PARA LA INSTALACIÓN DE BUZONES PARA
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

VISTOS:

El procedimiento para la instauración del Reglamento para la instalación de buzones de reclamos y sugerencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP en las entidades reguladas, el Informe AP/DJ/UC/227/2009 de 23 de diciembre de 2009 y demás documentación que se tuvo que ver y convino.

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado promulgada el 07 de febrero de 2009, en su artículo 45, 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 N° 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 N° 0071 de 09 de abril de 2009, se crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP como una institución pública, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministro de Economía y Finanzas Públicas.

Que, el artículo 34 del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, establece que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de Pensiones de la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, serán asumidas por la AP.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP, fiscaliza, controla, supervisa y regula la Seguridad Social de largo plazo, considerando la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996 de Pensiones, Ley N° 3785 de 23 de noviembre de 2007 de la Pensión Mínima, Ley N° 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.



pg. 1 de 6

CONSIDERANDO:

Que, conforme al punto II del artículo 45 de la Constitución Política del Estado, la Seguridad Social se presta bajo los principios de universalidad, integralidad, equidad, unidad de gestión, economía, oportunidad, interculturalidad y eficacia. Su dirección y administración corresponde al Estado, con control y participación social

Que, en el artículo 75 punto 2 de la Constitución Política del Estado, establece como derecho de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y consumidores el acceso a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Que, el artículo 68 del citado cuerpo normativo en el párrafo precedente, establece que el Estado adoptará políticas públicas para la atención de las personas adultas mayores.

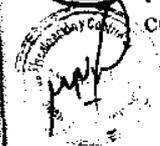
CONSIDERANDO:

Que, es atribución de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP vigilar la correcta prestación de los servicios por parte de las Entidades reguladas que están bajo su jurisdicción, y defender los derechos de las ciudadanas y los ciudadanos en el ámbito del Seguro Social Obligatorio de largo plazo y la Renta Universal de Vejez.

Que, es obligación de las Administradoras de Fondos de Pensiones y la Entidad Gestora de la Administración y Pago de la Renta Dignidad y Gastos Funerales cumplir con otras actividades y obligaciones establecidas por ley, reglamentos o contratos suscritos con la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, en cumplimiento al artículo 31 inciso s) de la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996 de Pensiones.

Que, de lo anteriormente señalado y de acuerdo a lo establecido en los contratos de prestación de servicios suscritos con los regulados y la normativa vigente, en el marco de la Seguridad Social de largo plazo, dichas Entidades reguladas deben cumplir con las instrucciones que emita la entidad reguladora.

Que, la implementación del Reglamento para la instalación de Buzones de Reclamo y Sugerencias obedece al ámbito regulatorio, medio por el cual se procura captar de manera responsable las opiniones, reclamos y sugerencias de los Afiliados y Derechohabientes, Beneficiarios y público en general, para reforzar de esta manera la calidad de los servicios que proporcionan las Entidades reguladas, reconociendo de esta forma el sentido de urgencia en lo concerniente a la calidad del servicio al ciudadano y ciudadana.





AP
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN
Y CONTROL SOCIAL DE PENSIONES
BOLIVIA

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP dentro de sus funciones, controla, regula y supervisa el Seguro Social Obligatorio de largo plazo, para cuyo fin, debe establecer mediante normativa expresa, los procedimientos a ser observados por las Entidades reguladas.

Que, sobre la base de los fundamentos señalados, corresponde emitir resolución disponiendo el procedimiento para que las Entidades reguladas coloquen el Buzón de Reclamos en todas las instalaciones con las que cuentan.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Suprema N° 00399 de 07 de mayo de 2009 y la rectificatoria por Resolución Suprema N° 00508 de 29 de mayo de 2009, el Ing. Oscar Javier Lijerón Loayza, ha sido designado como Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP.

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE PENSIONES – AP, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR NORMA,

RESUELVE:

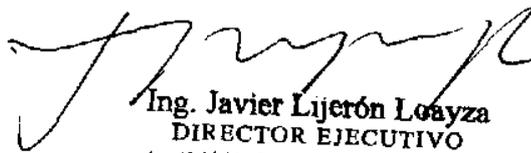
ÚNICO.- I. Se aprueba el “Reglamento para la instalación del Buzón de Reclamos y Sugerencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP”, documento que en Anexo I, forma parte inseparable de la presente Resolución Administrativa.

Asimismo, la estructura y forma de los Buzones de Reclamos y Sugerencias y los Formularios a ser depositados, en Anexos II y III.

II. La Unidad de Atención al Ciudadano de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP queda encargada de la ejecución, aplicación y control del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

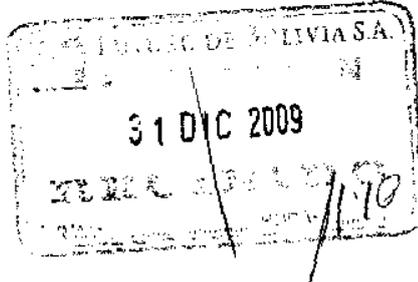
Regístrese, comuníquese y archívese.

JL/GA/AC/NZ/GT/MV/Richard Silva G.


Ing. Javier Lijerón Loayza
DIRECTOR EJECUTIVO
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones

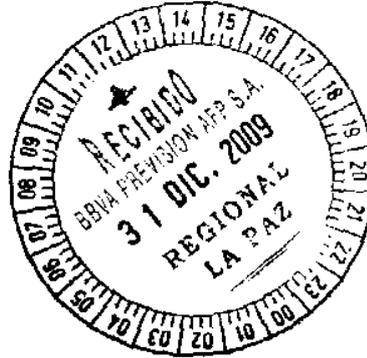
AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE PENSIONES

En la ciudad de LA PAZ a Horas _____ del día 31-
de DIEMBRE de 2009 notificó con RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA N.º 267 de
fecha 31-DIC-2009 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
Social de Pensiones a FUTURO DE BOLIVIA S.A.AFP
a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE PENSIONES

En la ciudad de LA PAZ a Horas _____ del día 31-
de DIEMBRE de 2009 notificó con RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA N.º 267 de
fecha 31-DIC-2009 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
Social de Pensiones a BBVA PREVISION- AFP-S.A.
a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE PENSIONES

En la ciudad de LA PAZ a Horas _____ del día 31-
de DIEMBRE de 2009 notificó con RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA N.º 267- de
fecha 31-DIC-2009 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
Social de Pensiones a ASOCIACIÓN ACCIDENTAL
LA VITALICIA BISA SAEL a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



Le fue notificado

2055 9 DIC 31 11:47

LA VITALICIA BISA SAEL

[Handwritten Signature]
NOTIFICADOR
DIRECCION JURIDICA
Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Pensiones



AP
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN
Y CONTROL SOCIAL DE PENSIONES
BOLIVIA

ANEXO I

REGLAMENTO PARA LA INSTALACIÓN DEL BUZÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 1. (OBJETO). El presente Reglamento tiene por objeto establecer la instalación del Buzón de Reclamos y Sugerencias administrados por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP, en las Entidades Reguladas.

ARTÍCULO 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Se hallan sujetas al presente Reglamento las Administradoras de Fondos de Pensiones y la Asociación Accidental “La Vitalicia BISA SAFI S.A.” como Entidades Reguladas.

ARTÍCULO 3. (PROVISIÓN E INSTALACIÓN). La provisión e instalación de los Buzones de Reclamos y Sugerencias de acuerdo a los formatos y procedimientos establecidos en el presente Reglamento, serán cubiertas con recursos propios de cada una de las Entidades Reguladas, como parte de las obligaciones para la prestación de los servicios contemplados en la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996 de Pensiones, la Ley N° 3785 de 23 de noviembre de 2007 y la Ley N° 3791 de 28 de noviembre de 2007 de la Renta Universal de Vejez y Gastos Funerales.

ARTÍCULO 4. (CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN).

I. La estructura y forma de los buzones deberá cumplir con las características que se señalan en el Anexo II.

II. Los buzones deben ser instalados en todas las oficinas de las Entidades Reguladas, a nivel nacional y regional, debiendo estar ubicados en áreas destinadas como plataformas de atención al público.

En todos los casos deberán encontrarse situados en el interior de los ambientes y junto a la puerta de ingreso de cada una de las oficinas, en lugar visible sin impedimento de barreras arquitectónicas ni mobiliario que obstaculice el acceso y/o alcance de los mismos.

ARTÍCULO 5. (OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES REGULADAS). Las Entidades Reguladas, en el marco de sus funciones, están en la obligación de:

a. Velar por la provisión permanente de Formularios de Reclamo y Sugerencias y bolígrafo en los espacios destinados para el efecto en los mismos buzones.



- b. Al final de cada atención, el funcionario de la Entidad Regulada debe informar al ciudadano, de la existencia del buzón de reclamos administrado por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP, señalando claramente el lugar de su ubicación.
- c. Cumplir con el procedimiento señalado en la presente normativa.
- d. Realizar el pedido de material de uso de acuerdo al presente Reglamento.
- e. Las actividades descritas en el presente Reglamento, así como el resguardo y mantenimiento del material de uso de los Buzones de Reclamo y Sugerencias, deberán ser desplegadas dentro del concepto del cuidado exigible definido por el artículo 142 del Decreto Supremo N° 24469 de de 17 de enero de 1997.

ARTÍCULO 6. (FORMULARIO DE RECLAMO). Los Formularios a ser depositados en los Buzones de Reclamos y Sugerencias, constituyen parte del material de uso, el cual se halla adjunto al presente Reglamento en el Anexo III.

ARTÍCULO 7. (DOTACIÓN DE MATERIAL DE USO).

I. La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP dotará el suficiente material de uso a las Entidades Reguladas, compuesto por Formularios de Reclamo y Sugerencias y bolígrafos, para su llenado.

II. Las Entidades reguladas con la debida anticipación deberán realizar el pedido de material de uso con nota de solicitud, cuando el mismo se vea reducido hasta un diez por ciento (10%).

ARTÍCULO 8. (PROCEDIMIENTO Y PLAZOS PARA LA REMISIÓN DE LOS FORMULARIOS DEPOSITADOS EN LOS BUZONES). La totalidad de los Formularios de Reclamo y Sugerencias que sean depositados en los buzones ubicados en las dependencias de las Entidades Reguladas, deben ser remitidos con nota de remisión a la Unidad de Atención al Ciudadano de las ciudades de La Paz o Santa Cruz de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP, de acuerdo a los siguientes plazos:

- Para las oficinas ubicadas en ciudades capitales de departamento, la remisión será de forma semanal, tomando las previsiones necesarias para que su recepción por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP se realice hasta el quinto día hábil administrativo, una vez finalizada la semana de recepción de los formularios.
- Para las oficinas ubicadas en provincias, la remisión será en forma semanal, tomando las previsiones necesarias para que su recepción por la Autoridad de Fiscalización y





AP
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN
Y CONTROL SOCIAL DE PENSIONES
BOLIVIA

Control Social de Pensiones – AP se realice hasta el séptimo día hábil administrativo, una vez finalizada la semana de recepción de los formularios.

A la finalización del plazo establecido en el ARTÍCULO 9 del presente Reglamento, la primera remisión deberá adecuarse a lo señalado en los dos párrafos anteriores.

Todos y cada uno de los Formularios de Reclamo y Sugerencias depositados en los buzones, correspondientes a la semana, deben ser sellados y firmados por el Gerente o Responsable de la Entidad Regulada, consignando la fecha de envío, la cual deberá coincidir con la fecha de la nota de remisión por la oficina central de la Entidad Regulada a la Unidad de Atención al Ciudadano de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP.

Si en un determinado periodo semanal, no se presentaran Formularios de Reclamos y Sugerencias en los buzones, la Entidad Regulada a través de su oficina central deberá informar vía correo electrónico a la dirección atencionalciudadano@ap.gob.bo la situación presentada, misma que deberá ser ratificada mediante nota oficial.

De la misma manera, si por alguna eventualidad generada por caso fortuito o fuerza mayor, no se pudiera remitir los formularios dentro del plazo establecido en el presente Reglamento, la Entidad regulada en el día deberá informar con los respaldos pertinentes las justificaciones que considere convenientes, vía correo electrónico a la dirección atencionalciudadano@ap.gob.bo, y ratificada con nota oficial.

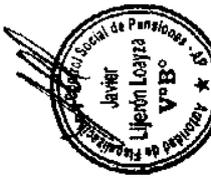
ARTICULO 9. (VIGENCIA Y DIFUSIÓN). El plazo establecido para la adecuación de las Entidades Gestoras de Seguridad Social de Largo Plazo para la aplicación de la presente norma, es de veinte (20) días hábiles administrativos computados a partir de la fecha de notificación.

ARTICULO 10. (ABROGACIONES). Se abrogan todas las disposiciones legales contrarias al presente Reglamento.



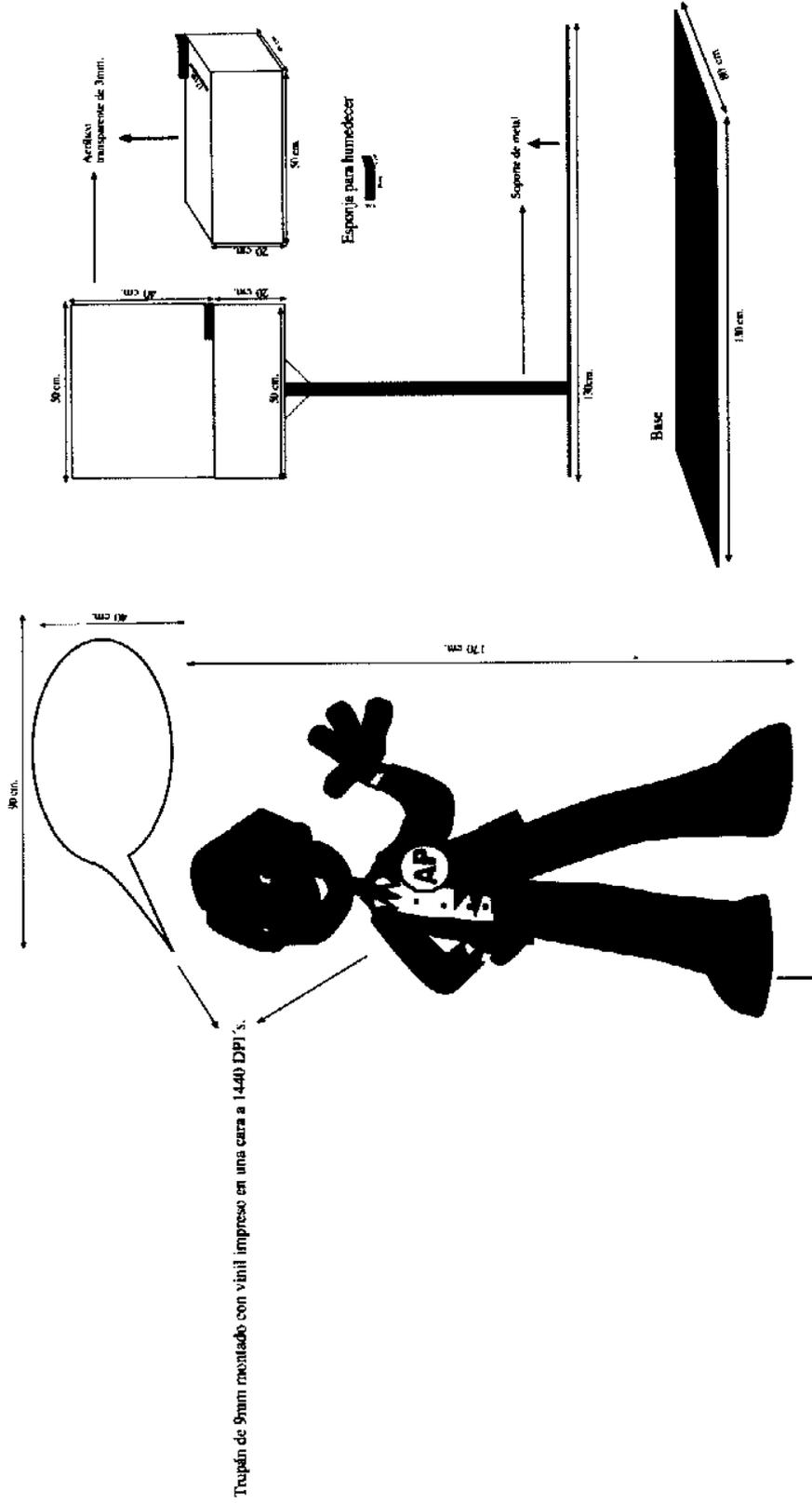
ANEXO II

MODELO DE BUZÓN



ANEXO II

MEDIDAS DEL BUZÓN



Tropán de 9mm mastado con vinil impreso en una cara a 1440 DPI 3.



ANEXO III



ORIGINAL

Nº 00001

Fecha: / /

¿Qué trámite o consulta realizó?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Jubilación | <input type="checkbox"/> Mora |
| <input type="checkbox"/> Pensión Mínima | <input type="checkbox"/> Afiliaciones |
| <input type="checkbox"/> Pensión por Muerte | <input type="checkbox"/> Traspaso de Aportes |
| <input type="checkbox"/> Pensión Temporal por Invalidez o Muerte | <input type="checkbox"/> Aportes efectuados a Cuenta Individual |
| <input type="checkbox"/> Pago de CC Mensual | <input type="checkbox"/> Gastos Funerarios del FCI |
| <input type="checkbox"/> Retiros Mínimos-Temporales Dev. Total | <input type="checkbox"/> Gastos Funerales |
| <input type="checkbox"/> Masa Hereditaria | <input type="checkbox"/> Renta Dignidad |
| <input type="checkbox"/> Plus | <input type="checkbox"/> Otros |

ESCRIBA SU RECLAMO

Nombre de la persona que lo atendió: _____

A continuación indique sus datos personales. Éstos serán tratados de forma confidencial para la gestión de su reclamo.

Nombre Completo: _____

CI o RUN: _____ Teléfono Fijo: _____ Teléfono Celular: _____

Correo electrónico: _____

**Para mayor información llame a la línea gratuita de la Renta Dignidad:
800 10 1620**

Este original debe ser introducido en el buzón de reclamos. Lívese la copia adjunta para su constancia

Unidad de Atención al Ciudadano - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni Nº 20, Edif. Casanovas,
Piso 2 of. 2 (frente al Palacio de Justicia)
Teléfono y Fax: (591-3) 339-4997 / 339-4982

Unidad de Atención al Ciudadano - La Paz
Calle Gregorio Reynolds Nº 612 esq. Luis Uribe de la Oliva,
Edif. Ma. Cristina PB, Plaza España, Sopocachi
Teléfono y Fax: (591-2) 212-5712



ANEXO III



COPIA

Nº 00001

Fecha: / /

¿Qué trámite o consulta realizó?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Jubilación | <input type="checkbox"/> Mora |
| <input type="checkbox"/> Pensión Mínima | <input type="checkbox"/> Afiliaciones |
| <input type="checkbox"/> Pensión por Muerte | <input type="checkbox"/> Traspaso de Aportes |
| <input type="checkbox"/> Pensión Temporal por Invalidez o Muerte | <input type="checkbox"/> Aportes efectuados a Cuenta Individual |
| <input type="checkbox"/> Pago de CC Mensual | <input type="checkbox"/> Gastos Funerarios del FCI |
| <input type="checkbox"/> Retiros Mínimos-Temporales Dev. Total | <input type="checkbox"/> Gastos Funerarios |
| <input type="checkbox"/> Masa Hereditaria | <input type="checkbox"/> Renta Dignidad |
| <input type="checkbox"/> Plus | <input type="checkbox"/> Otros |

ESCRIBA SU RECLAMO

Nombre de la persona que lo atendió: _____

A continuación indique sus datos personales. Éstos serán tratados de forma confidencial para la gestión de su reclamo.

Nombre Completo: _____

CI o RUN: _____ Teléfono Fijo: _____ Teléfono Celular: _____

Correo electrónico: _____

**Para mayor información llame a la línea gratuita de la Renta Dignidad:
800 10 1620**

Esta copia es para su constancia y seguimiento

Unidad de Atención al Ciudadano - Santa Cruz
Calle Prolongación Beni Nº 20, Edif. Casanovas,
Piso 2 of. 2 (frente al Palacio de Justicia)
Teléfono y Fax: (591-3) 339-4997 / 339-4982

Unidad de Atención al Ciudadano - La Paz
Calle Gregorio Reynolds Nº 612 esq. Luis Uria de la Oliva,
Edif. Ma. Cristina PB, Plaza España, Sopocachi
Teléfono y Fax: (591-2) 212-5712

