

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA APS/DJ/UPCC/UNE/N°

537/2024

La Paz, **15 MAY 2024**

**CONFIRMAR PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
APS/DJ/UPCC/UNE/N° 0311/2024 DE 22 DE MARZO DE 2024**

VISTOS:

La Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N° 0311/2024 de 22 de marzo de 2024, el memorial de recurso de revocatoria presentado por la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo; y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia 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° 4857 de 06 de enero de 2023, 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 entonces denominada 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, la 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.

Que, el Artículo 167 de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, 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, el inciso b) del Artículo 168, de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones, establece las funciones y atribuciones asignadas al Organismo de Fiscalización en materia de Pensiones y Seguros, entre las que se encuentra controlar, fiscalizar y sancionar a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, Entidad Pública de Seguros, Entidades Aseguradoras u otras entidades bajo su jurisdicción, de acuerdo a la Ley de Pensiones, Ley de Seguros y los reglamentos correspondientes.

Que, el inciso k) del citado artículo, establece entre las funciones de la APS conocer y resolver de manera fundamentada, los Recursos de Revocatoria que le sean interpuestos de acuerdo con dicha Ley, las normas procesales aplicables, y sus reglamentos.

Que, el párrafo I del Artículo 169, de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, 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.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 56 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, establece que los Recursos de Revocatoria proceden contra toda clase de resolución de carácter definitivo o actos administrativos que tengan carácter equivalente siempre que dichos actos administrativos a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos.

Que, el 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, establece en su Artículo 37 que los recursos administrativos, proceden contra toda clase de resolución definitiva, que, a criterio del sujeto regulado, afecte, lesione o cause perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos.

Que, asimismo, el Artículo 47 del citado Reglamento, establece que los Recursos de Revocatoria proceden contra toda resolución definitiva de los Superintendentes Sectoriales que cause perjuicio a los derechos o intereses legítimos del recurrente.

Que, el plazo para interponer los Recursos de Revocatoria es de quince (15) días hábiles administrativos conforme lo establece el Artículo 48 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.

Que, de conformidad con el Artículo 49 del mencionado Reglamento, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, tiene veinte (20) días hábiles administrativos, para sustanciar el recurso y dictar resolución.

Que, el Artículo 61 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, concordante con el artículo 43 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, dispone que las resoluciones sobre los Recursos de Revocatoria podrán ser confirmatorias, revocatorias, desestimatorias o improcedentes.

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado en su Artículo 108 establece: "Son deberes de las bolivianas y los bolivianos: 1. Conocer, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes."; y en su Artículo 235, señala: "Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: 1. Cumplir la Constitución y las leyes".

Que, el Artículo 147 de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones, dispone que la administración del Sistema Integral de Pensiones estará a cargo de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (Gestora).

Que, de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 148 de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones, la Gestora, tiene 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 7 de la Ley N° 453 de 04 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, establece que: *"Es responsabilidad de las entidades del Estado, en todos sus niveles y en el marco de sus competencias, desarrollar mecanismos institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores"*.

Que, mediante Decreto Supremo N° 2248 de 14 de enero de 2015 se constituye la Empresa Pública Nacional Estratégica denominada *"Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo"*, conforme a las características establecidas en el Artículo 147 de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones (Ley N° 065), la cual tiene entre sus atribuciones, el administrar la totalidad de los registros generados en el Sistema Integral de Pensiones; así como gestionar y pagar las prestaciones, pensiones, beneficios y pagos conforme a ley y sus reglamentos.

Que, el Decreto Supremo N° 4585 de 15 de septiembre de 2021 establece el plazo para el inicio parcial y total de actividades en los Regímenes Contributivo y Semicontributivo de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo.

Que, la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros - SPVS, en el marco de la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996, emitió la Resolución Administrativa SPVS-IP N° 1201 de 23 de diciembre de 2005, que aprobó el *"Reglamento para el Horario de Atención al Público en las Administradoras de Fondos de Pensiones"*.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS emitió la Circular APS/DPC/DJ/N° 54-2014 de 3 de abril de 2014, que establece los tiempos de espera y modalidad a ser aplicada por las Administradoras de Fondos de Pensiones en la *"Atención al Cliente"*.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS emitió la Circular APS/JPO/RAC/N° 63-2013 de 22 de abril de 2013, que establece medidas para lograr un servicio de calidad adecuado en las plataformas de atención al público.

Que, conforme a lo establecido en el Artículo 168 incisos a), b), d) y n) de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones, es atribución de esta entidad velar por un mejor servicio de la Gestora, hacia los beneficiarios y Asegurados, debiendo establecer los parámetros de atención al cliente.

Que, el Artículo 197 de la Ley N° 065 establece que la APS reglamentará y regulará la citada Ley en el marco de sus competencias, en cuyo mérito corresponde dar cumplimiento a la normativa vigente y reglamentar la atención al ciudadano por parte de la Gestora, en estricto apego a lo establecido por la normativa vigente.

Que, en ese marco, la APS emitió la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N° 0311/2024 de 22 de marzo de 2024, a través de la cual se aprobó el Reglamento para la Atención al ciudadano. Acto administrativo que fue notificado a la Gestora el 25 de marzo de 2024.

Que, la Gestora, presentó recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N° 0311/2024 de 22 de marzo de 2024, mediante memorial presentado el 16 de abril de 2024, solicitando se revoque parcialmente el acto impugnado.

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

CONSIDERANDO:

Que, en consideración a lo señalado por la Gestora a través de su memorial presentado el 16 de abril de 2024, corresponde proceder al análisis respectivo, efectuándose su desarrollo a continuación:

Que, la Gestora realiza las siguientes observaciones con relación al Reglamento para la atención al ciudadano:

De la obligatoriedad de contar con anfitrión en las agencias de la Gestora

"Mediante Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N° 0311/2024 de 22 de marzo de 2024, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) aprueba el "Reglamento para la atención al ciudadano" establecido en su Anexo I, de la lectura del mismo se desprende que existen determinaciones que vulneran los derechos de la Gestora y que lamentablemente no fueron considerados elementos como: el tamaño de la localidad en las que existen oficinas de Atención al Cliente, la afluencia de asegurados que estos presentan de acuerdo a la población local, aspectos que necesariamente determinan el tamaño de la oficina y la cantidad de funcionarios que se requieren, porque no es lo mismo contar con una "agencia",-como la denomina la APS-, en una ciudad como La Paz (Edif. Gundlach) con un promedio de atención de 28.535 asegurados al mes y un promedio de 1.427 personas por día, que el considerar una "agencia" en una población rural como Achacachi o Copacabana, cuyo promedio de atención de asegurados oscila entre 1 y 2 asegurados por día (Relación estadística Gestora).

Por la simple referencia realizada en el párrafo anterior, el acto administrativo corresponde ahora ser impugnado, toda vez que determina en el parágrafo II del Artículo 4, en su Capítulo II, lo siguiente, en ese sentido se cita de forma textual:

"...II. La entidad regulada deberá disponer de un funcionario que ejerza el rol de anfitrión en todas las agencias de manera permanente, este será adicional al funcionario del puesto de informaciones."

Dicho funcionario, no corresponde sea comprendido como obligatorio en todas las "agencias" con las que se cuenta a la fecha, para este fin incumbe realizar un detalle de la estructura de funcionamiento de la Gestora, que comprende tres (3) Gerencias por Región, como son: a) Gerencia Región Occidente; b) Gerencia Región Valles y c) Gerencia Región Oriente, de la (sic) cuales a continuación se reproduce los siguientes datos estadísticos: (...)

Como se puede evidenciar, no todas las oficinas de Atención al Cliente cuentan con una afluencia marcada y que requieran que exista el funcionario denominado "Anfitrión", el número de visitas que marcan nuestras estadísticas establecen el extremo señalado y que no fue considerado al momento de emitir la R.A. 0311/2024. (...)

IV. EL COSTO DE CONTRATACIÓN DE ANFITRIONES EN LAS AGENCIAS FALTANTES PARA CUMPLIMIENTO DE LA R.A. 0311/2024.

(...) en este sentido se hace una relación del costo que implica el realizar la contratación de Anfitriones para todas las agencias de las cuales informamos que no cuentan con dicho funcionario y que los datos estadísticos de movimiento, no justifica un costo adicional y tan alto.

En este sentido se hace conocer que este costo involucraría un gasto Total Anual de Bs.- 1.048.800, 00 (Un Millón Cuarenta y Ocho Mil Ochocientos 00/100 bolivianos) y que significaría que en agencias en los que se cuenta con un solo funcionario existirá uno destinado específicamente a cumplir funciones de Anfitrión, en la práctica estas funciones son asumidas por el personal actual que se encuentra trabajando y que no ha generado ningún tipo de descuido o falta de atención suficiente."



De la suspensión temporal del horario de atención

"En el Art. 16 de la R.A. 0311/2024, determina con respecto a las posibles suspensiones de atención que pudiesen darse de la siguiente manera:

"...Artículo 16. (Suspensión de Atención al Público en Situaciones Especiales) (...)

c. Cuando la gerencia de la entidad con el objeto de precautelar la seguridad del personal, ciudadanos y/o activos lo determine como medida de prudencia en el caso de manifestaciones violentas, ocupaciones indebidas de instalaciones, amenazas y falta de garantías en la seguridad y funcionamiento en sus instalaciones y operaciones. (...)

Artículo 17. (Modificación Temporal del Horario de Atención en Situaciones Especiales) I. **Excepcionalmente, en caso de que se presenten las situaciones previstas en el inciso c, del párrafo I del Artículo 16 del presente reglamento, la entidad regulada podrá modificar temporalmente el horario de atención al ciudadano en sus agencias, siempre y cuando cumpla con el tiempo mínimo establecido en el Artículo 10 del presente reglamento.**"

La redacción de ambos artículos no son congruentes entre sí y en la práctica no sería viable, toda vez que ello significaría extremos como el que se suspenda temporalmente el servicio y se tenga que esperar que el hecho (manifestaciones, amenazas, etc.) concluya, aspecto que genera la inseguridad del personal y que ¿se prosiga la atención?, sería un evento muy particular y realmente imposible; razonando en el sentido de que este tipo de hechos no tienen un inicio y un final programados y sujetos a horarios, es imposible determinar cuándo concluirán y cuando se podría reiniciar actividades para dar cumplimiento a las ocho horas de servicios determinadas en el artículo 10 de la R.A. 0311/2024, por lo que debe ser reconducida la determinación señalada en la norma administrativa ahora impugnada.

(...)

En ese sentido se solicita:

- Se establezca una clasificación de oficinas y establecer particularidades de acuerdo al tamaño y el alcance de atención que comprende agencias de centro urbanos grandes como el eje troncal, agencias medianas y pequeñas;
- Se modifique el artículo 17, eliminando el párrafo: **"...siempre y cuando cumpla con el tiempo mínimo establecido en el Artículo 10 del presente reglamento."**

Que, en resumen, la Gestora presentó los siguientes argumentos y observaciones en contra del Reglamento para la Atención al Ciudadano, aprobado con la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N°0311/2024, de 22 de marzo de 2024:

- a. Que, la presencia de un anfitrión sea obligatoria sólo en aquellas agencias donde se justifique la contratación de dicho personal, lo cual debería determinarse mediante una clasificación que tome en cuenta el tamaño de la agencia, así como su alcance en la atención a los ciudadanos.
- b. Que, se elimine la obligación de atender al público durante un mínimo de ocho horas en situaciones especiales, considerando que tales situaciones carecen de horarios definidos, lo que dificulta determinar su duración y el momento para que la Gestora retome la atención a la ciudadanía.

Que, respecto a la presencia de un anfitrión en las agencias de la Gestora, se tiene lo siguiente:

- a. El párrafo II del Artículo 4, Capítulo II del Reglamento para la Atención al Ciudadano, contenido en el Anexo I de la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N°0311/2024, de 22 de marzo de 2024, señala lo siguiente:

"II. La entidad regulada deberá disponer de un funcionario que ejerza el rol de anfitrión en todas las agencias de manera permanente, este será adicional al funcionario del puesto de informaciones."

Que, a efectos de tener un mejor entendimiento del texto normativo descrito en párrafo previo, cabe señalar que el inciso a) del Artículo 3 del Capítulo I, del mismo Reglamento, señala lo siguiente:

“a. Anfitrión: Funcionario de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo que tiene el rol de apoyo a la gestión de los ciudadanos, conociendo sus necesidades en un primer contacto, con el objeto de atender las consultas que no requieran trámites y orientar la atención a las operaciones que la entidad regulada haya puesto a disposición de estos, mejorando con ello la experiencia del servicio.”

Que, en ese sentido, es importante destacar que, la directriz establecida en el párrafo II del Artículo 4, Capítulo II del Reglamento para la Atención al Ciudadano, requiere que todas las agencias de la entidad regulada cuenten con un anfitrión, con el objetivo de solucionar un problema identificado en las agencias, toda vez que, se presentan extensos períodos de espera de los ciudadanos al buscar recibir una atención adecuada, a pesar de que sus necesidades respondan únicamente a consultas que no implican trámites adicionales.

Que, por tal razón, el anfitrión, tal como lo especifica el inciso a) del Artículo 3, del Capítulo I del mencionado Reglamento, desempeña un papel fundamental al gestionar a los ciudadanos y comprender sus necesidades desde el primer contacto, siendo por tanto, su función principal atender consultas que no requieran trámites y dirigir la atención hacia las operaciones, lo que contribuye a mejorar la experiencia del servicio.

Que, adicionalmente, cabe señalar que, esta medida tiene como fin dar cumplimiento a lo establecido en el inciso d) del Artículo 168, de la Ley N°065 de Pensiones, de 10 de diciembre de 2010, que establece como función y atribución de la APS el velar por la adecuada prestación de servicios por parte de las personas y entidades bajo su jurisdicción.

Que, ahora bien, la Gestora argumenta que con base en los resultados del análisis estadístico realizado por la misma respecto a la afluencia de ciudadanos en las distintas agencias, existirían algunas de estas, especialmente las que están ubicadas en zonas rurales, que atienden a un promedio diario de entre 1 y 2 asegurados, lo cual demuestra que no existe una problemática de largos períodos de espera para los ciudadanos en dichas agencias y en consecuencia, no se justificaría la necesidad de contar con la presencia de un anfitrión.

Que, adicionalmente, la Gestora hace hincapié en su solicitud al señalar que, el costo mensual estimado para la contratación de un anfitrión asciende a aproximadamente Bs3.800 (Tres mil ochocientos 00/100 Bolivianos) y que, considerando el número de agencias que actualmente carecen de anfitrión, el gasto total anual se proyecta en Bs1.048.800 (Un millón cuarenta y ocho mil ochocientos 00/100 Bolivianos). Agregando que, el costo mencionado en el párrafo precedente no se encontraría justificado, ya que el (los) funcionario (s) de las agencias que carecen de un anfitrión, asume(n) las responsabilidades de este último, sin que ello afecte la calidad del servicio ofrecido.

Que, al respecto, tomando en cuenta que, el objetivo de la APS es garantizar que exista una adecuada prestación de servicios por parte de la Gestora hacia la ciudadanía y considerando que, la contratación de anfitriones debería estar justificada en sentido de dar solución a un problema latente de extensos períodos de espera por parte de la ciudadanía; corresponde efectuar una modificación a lo establecido en el párrafo II del Artículo 4, Capítulo II del Reglamento para la Atención al Ciudadano, contenido en el Anexo I de la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N°0311/2024 de 22 de marzo de 2024.

Que, con relación a la suspensión temporal del horario de atención, es pertinente traer a colación la normativa que la Gestora requiere se modifique, la cual se refiere a la modificación temporal del horario de atención en situaciones especiales, como se detalla a continuación:

- a. El parágrafo I del Artículo 17, Capítulo III del Reglamento para la Atención al Ciudadano, contenido en el Anexo I de la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N°0311/2024, de 22 de marzo de 2024, señala lo siguiente:

"1. Excepcionalmente, en caso de que se presenten las situaciones previstas en el inciso c, del parágrafo I del Artículo 16 del presente reglamento, la entidad regulada podrá modificar temporalmente el horario de atención al ciudadano en sus agencias, siempre y cuando cumpla con el tiempo mínimo establecido en el Artículo 10 del presente reglamento."

Que, a efectos de tener un mejor entendimiento del texto normativo descrito en párrafo previo, cabe señalar que el inciso c, del parágrafo I del Artículo 16, Capítulo III del mismo Reglamento, señala que:

"1. Bajo ningún concepto, la Gestora Pública de la Seguridad social de Largo Plazo puede dejar de atender al público en el horario establecido en el marco de lo dispuesto en el Artículo 10 del presente reglamento, salvo que presenten situaciones especiales, entendiéndose como tales la ocurrencia de los siguientes eventos:

(...)

- c. *Cuando la gerencia de la entidad con el objeto de precautelar la seguridad del personal, ciudadanos y/o activos lo determine como medida de prudencia en el caso de manifestaciones violentas, ocupaciones indebidas de instalaciones, amenazas y falta de garantías en la seguridad y funcionamiento en sus instalaciones y operaciones."*

Que, el parágrafo I del Artículo 17, Capítulo III del Reglamento para la Atención al Ciudadano prevé que, la Gestora tiene la facultad de modificar el horario de atención en sus agencias, en casos de manifestaciones violetas, ocupaciones indebidas de instalaciones, amenazas y falta de garantías en la seguridad o funcionamiento en sus instalaciones y operaciones, siempre y cuando asegure un mínimo de ocho horas de atención diaria.

Que, la condición del tiempo mínimo de atención diario fue insertada considerando que, si la entidad regulada planifica una modificación temporal a sus horarios de atención habituales, es porque conoce sobre la causa que conlleva a ello, esperándose que la misma logrará implementar las medidas que reviertan la situación, a fin de garantizar la atención mínima de ocho horas establecida en el Artículo 10 del citado Reglamento.

Que, sin embargo, la Gestora solicita que se elimine lo establecido sobre el tiempo mínimo de atención de ocho horas en situaciones especiales, argumentando que existen manifestaciones violentas, ocupaciones indebidas de instalaciones, así como situaciones que pueden representar amenazas y falta de garantías en la seguridad o funcionamiento en sus instalaciones y operaciones, de las cuales se desconoce su duración.

Que, el hecho de desconocer la duración, así como el nivel del impacto negativo que podrían generar las situaciones especiales descritas en el párrafo previo, justifica que la entidad regulada pueda verse ante la imposibilidad de garantizar la atención mínima al ciudadano de ocho horas diarias en dichas situaciones, razón por la cual se encuentra el argumento de la Gestora razonable.

Que, en ese entendido, corresponde modificar el parágrafo I del Artículo 17, Capítulo III del Reglamento para la Atención al Ciudadano, eliminando la condición del tiempo mínimo de atención de ocho horas diarias durante el periodo en el que se determine modificar el horario de atención.

Que, por otra parte, con relación al principio de buena fe, la Gestora efectúa una transcripción de la normativa aplicable y de jurisprudencia, manifestando que "(...) una buena forma de dar aplicación a este principio, es el poder abrir vías de comunicación para determinar datos de orden operativo, que ayudarían muchísimo a la APS, para poder normar de manera más específica y de manera coordinada reglas de procedimiento en diferentes actividades, se entiende que el recurso va más a temas de orden formal que de fondo, ya que esta Gestora se encuentra siempre llana a viabilizar las mejores medidas de atención a los asegurados del Sistema Integral de Pensiones (SIP)".

Que, al respecto, cabe señalar que, al no existir una expresión de agravios, ni desarrollo de argumentos por parte de la Gestora con relación a la presunta vulneración del principio de buena fe en el contenido del acto administrativo impugnado, por lo que no corresponde ingresar en mayores consideraciones.

Que, conforme a lo descrito precedentemente se concluye que, una vez evaluados los argumentos presentados por la Gestora en contra del Reglamento para la Atención al Ciudadano, aprobado mediante la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N°0311/2024 de 22 de marzo de 2024, corresponde proceder a la modificación del Parágrafo II del Artículo 4, Capítulo II del Reglamento para la Atención al Ciudadano, así como del Parágrafo I del Artículo 17, Capítulo III del mismo Reglamento.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Suprema N° 27605 de fecha 20 de septiembre de 2021, la Lic. María Esther Cruz López, fue designada 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.- Confirmar parcialmente el Reglamento para la Atención al ciudadano aprobado mediante la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N° 0311/2024 de 22 de marzo de 2024, de conformidad al Artículo 43, parágrafo I, inciso a) 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.

SEGUNDO.- Modificar el Parágrafo II del Artículo 4 del Capítulo II del anexo de la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N° 0311/2024 de 22 de marzo de 2024, conforme a lo siguiente:

"II. La Entidad regulada, conforme los estudios de demanda realizados para la apertura de Agencias u Oficinas de Atención al Ciudadano donde estima la dotación de personal adecuado, deberá disponer en la misma, el rol de anfitrión en uno o más funcionarios, en función a la necesidad de atención de calidad al ciudadano".

TERCERO.- Modificar el Parágrafo I del Artículo 17 del Capítulo III del anexo de la Resolución Administrativa APS/DJ/UPCC/UNE/N° 0311/2024 de 22 de marzo de 2024, conforme a lo siguiente:



"I. Excepcionalmente, en caso de que se presenten las situaciones previstas en el inciso c, del párrafo I del Artículo 16 del presente reglamento, la entidad regulada podrá modificar temporalmente el horario de atención al ciudadano en sus agencias."

Regístrese, notifíquese y archívese.

Méules

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

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la ciudad de La Paz a horas 16:29 del día 22 de Mayo de 2024 notifique con Resolución Administrativa APS/DI/JPCC/0VE/N°537/2024 de fecha 15-05-24 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros a Gestora Pública de la Seguridad Soc. de largo Plazo a través de su Representante Legal

GESTORA PÚBLICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO
VENTANILLA DE TRÁMITES NO SUSTANTIVOS
AGENCIA CÓDIGO 1111
22 MAY 2024
RECIBIDO
N° REGISTRO HOJA DE RUTA: 36570
CANTIDAD DE FOJAS: 9
HORA: 16:29 FIRMA:

Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros
Américo M. Machicado Vera
Sucre

Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros
Mónica Balduerra Linzar
Sucre

Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros
Verónica Esperanza Busillos Patón
Sucre

Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros
Giovanni P. Yépez Piro
Sucre

Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros
Pamela Arceza Lima
Sucre

Gabriela Denisa Páez Antaya
Gabriela Denisa Páez Antaya
NOTIFICADOR
DIRECCIÓN JURÍDICA
Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

MECL/AMMV/MBU/VEBP/GPYR/NDCM/PEAL

