

## REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### SECCIÓN I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto regular la atención al ciudadano por parte de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, con el fin de proteger los derechos del mismo.

**Artículo 2. (Ámbito de Aplicación)** Estará sujeta a la aplicación del presente Reglamento la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, en adelante la entidad regulada.

**Artículo 3. (Definiciones)** Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

- 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.
- b. **Atención presencial al ciudadano:** Modalidad de brindar servicios o atención al ciudadano con interacción física en un espacio determinado.
- c. **Atención virtual al ciudadano:** Modalidad de brindar servicios o atención al ciudadano a través de medios digitales, como ser plataformas de chat, aplicaciones de mensajería, videoconferencias, centros de ayuda en línea y correo electrónico, entre otros; sin la necesidad de una interacción física.
- d. **Caso Fortuito:** Evento, suceso o acontecimiento imprevisto y atribuible al hombre que imposibilita el cumplimiento de la obligación.
- e. **Ciudadano:** Asegurado, beneficiario, derechohabiente y toda persona natural que se encuentre en oficinas de la entidad regulada para efectuar trámites en general.
- f. **Estándar de servicio:** Parámetro de control fijado para medir la satisfacción del ciudadano en la atención otorgada por la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo.
- g. **Fichas:** Soporte impreso o digital, que consigna el orden de atención asignado al ciudadano.
- h. **Fuerza Mayor:** Evento, suceso o acontecimiento inevitable, originado por un hecho de la naturaleza que impide el cumplimiento de la obligación como ser terremoto, huracán, inundación, etc.
- i. **Trato preferente:** Conjunto de caracteres que buscan un trato prioritario en la atención prestada.

### SECCIÓN II

#### POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Artículo 4. (Atención con Calidad) I.** La entidad regulada debe brindar una atención al ciudadano con calidad para lo cual definirá sus propios estándares de servicio.

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.

III. Los anfitriones deben estar capacitados para la entrega de servicios y asesoría, debiendo contar con la habilitación correspondiente en el marco de lo establecido en el Reglamento de Promotores y Personal de Atención al Público en el Seguro Social Obligatorio.

IV. Durante el tiempo de atención, la entidad regulada debe mantener disponibles todos los servicios que se encuentra obligada a ofrecer de acuerdo a normativa vigente, debiendo realizar mínimamente lo siguiente:

- a. Brindar orientación sobre las actividades y operaciones que se realizan en el Sistema Integral de Pensiones (SIP).
- b. Atender reclamos y consultas relacionadas al SIP.
- c. Llenar solicitudes de las diferentes Prestaciones y Beneficios que así lo requiera el ciudadano.
- d. Tener a disposición material informativo sobre el SIP.

**Artículo 5. (Capacitación al Personal)** I. La entidad regulada deberá capacitar a su personal en aspectos relacionados con la atención al ciudadano, para sensibilizar y concientizar sobre el servicio que presta.

II. La frecuencia de dicha capacitación debe ser mensual y los resultados de la misma comunicados a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) en forma trimestral.

**Artículo 6. (Criterios de Trato Preferente)** La entidad regulada deberá regirse a los siguientes criterios de trato preferente:

- a. **Uso eficiente de los tiempos de atención.-** Se priorizará la atención en los servicios a las personas con capacidades diferentes y mujeres embarazadas.
- b. **Capacidad de respuesta institucional.-** Se garantizará una respuesta oportuna y adecuada, en todo momento, proporcionando a las personas con capacidades diferentes y mujeres embarazadas una guía y apoyo en su trámite, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información y orientación respecto a los servicios prestados.
- c. **Atención personalizada y especializada.-** Obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas con capacidades diferentes y mujeres embarazadas, en función de sus necesidades, brindando un trato igualitario respetando sus derechos y garantías constitucionales.
- d. **Trato con calidad y calidez humana.-** La atención a las personas deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios prestados para proporcionar una respuesta adecuada.

**Artículo 7. (Difusión de Información)** La entidad regulada debe difundir obligatoriamente videos informativos sobre el Sistema Integral de Pensiones y de los servicios que provee a través de televisores instalados en todas sus agencias.

**Artículo 8. (Confidencialidad de la Información)** La entidad regulada debe adoptar mecanismos efectivos que garanticen la preservación de la confidencialidad de la información que administra a efectos de la prestación de servicios o atención al ciudadano, en el marco de lo establecido en el Artículo 152 de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones.

**Artículo 9. (Políticas y Procedimientos)** La entidad regulada debe desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención al ciudadano tanto de manera presencial como virtual, las cuales deben estar a disposición de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.

- a. **Establecimiento de políticas:** La entidad regulada debe establecer políticas, formalmente aprobadas por la instancia correspondiente, de atención al ciudadano, que incluyan mínimamente lo establecido en normativa vigente.
- b. **Implementación de procedimientos:** Es responsabilidad de la Gerencia General de la entidad regulada implementar procedimientos, para la adecuada atención al ciudadano tanto de manera presencial como virtual, en función a las políticas definidas.

### SECCIÓN III

#### TIEMPO MÍNIMO DE ATENCIÓN

**Artículo 10. (Tiempo Mínimo de Atención)** I. La entidad regulada debe atender a los ciudadanos a nivel nacional, mínimamente, de lunes a viernes por un tiempo no menor a 8 (ocho) horas por día.

II. Todos los ciudadanos que permanezcan dentro de las instalaciones de la entidad regulada después del horario límite de acceso deben ser atendidos.

**Artículo 11. (Comunicación de los Horarios de Atención)** La Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo tiene la obligación de comunicar a la APS, por escrito y hasta el día 31 de enero de cada año o día hábil posterior, el horario de atención establecido para cada una de sus agencias.

**Artículo 12. (Modificación de los Horarios de Atención)** Las modificaciones a los horarios de atención establecidos en el marco del Artículo 10 del presente reglamento deben ser comunicadas y justificadas a la APS e informadas a los ciudadanos por la entidad regulada mediante publicación en prensa y otros medios pertinentes, con diez (10) días calendario de anticipación a la fecha de aplicación.

**Artículo 13. (Publicación del Horario de Atención)** La entidad regulada debe exponer obligatoriamente la información sobre el horario de atención al ciudadano en todas sus agencias y en lugares visibles.

**Artículo 14. (Horario para la Recepción de Correspondencia de la APS)** La entidad regulada debe contar con personal que efectúe la recepción de la correspondencia emitida por la APS, en el mismo horario de trabajo establecido para la autoridad reguladora.

**Artículo 15. (Tiempo Adicional de Atención)** I. La entidad regulada, en función a su planificación, estrategia comercial y cuando identifique la necesidad, podrá definir días y horas de atención adicionales al horario mínimo determinado en el marco del Artículo 10 del presente reglamento, sin que la calidad del servicio y de la asesoría que se entrega se vean afectadas, debiendo implementar medidas como el establecimiento de turnos para el personal u otras que considere pertinente, a efectos de precautelar el cumplimiento de la legislación laboral vigente en cuanto al límite de horas de la jornada efectiva de trabajo.

II. El tiempo adicional de atención debe ser comunicado a los ciudadanos en su página web, aplicación móvil, redes sociales y otros que la entidad regulada determine, con al menos un (1) día de anticipación.

III. La entidad regulada debe informar a la APS al correo electrónico [emailaps@aps.gob.bo](mailto:emailaps@aps.gob.bo) la duración y justificación del tiempo adicional de atención establecido con al menos un (1) día de anticipación, señalando además la forma en la cual tal determinación fue comunicada al ciudadano.

**Artículo 16. (Suspensión de Atención al Público en Situaciones Especiales)** I. 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:

- a. Feriados Nacionales o Departamentales, según el Departamento donde se presta el servicio.
- b. Instrucción de la administración del Órgano Ejecutivo, los Gobiernos Departamentales o Municipales que dispongan excepcionalmente la suspensión de todas las actividades públicas y privadas.
- 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.
- d. Causas de caso fortuito o fuerza mayor bajo las cuales, la entidad regulada se ve imposibilitada de proporcionar sus servicios.

II. Una vez acaecidas estas situaciones, la suspensión debe ser inmediatamente comunicada a los ciudadanos en su página web, aplicación móvil, redes sociales y otros medios que la entidad regulada determine, con el fin de evitar perjuicios a los ciudadanos.

III. La suspensión también debe ser informada a la APS al correo electrónico [emailaps@aps.qob.bo](mailto:emailaps@aps.qob.bo), en el plazo de dos (2) días hábiles administrativos de producido el hecho, indicando la forma en la cual tal situación se puso en conocimiento del ciudadano, adjuntando en el caso de los incisos b y c del párrafo I del presente Artículo, copia de la instrucción de la suspensión; y en el caso del inciso d del párrafo I del presente Artículo, el respaldo y justificación correspondiente.

**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.

II. Estas modificaciones temporales deben ser inmediatamente comunicadas a los ciudadanos en su página web, aplicación móvil, redes sociales y otros que la entidad regulada determine, con el fin de evitar perjuicios a los ciudadanos.

III. La entidad regulada debe informar a la APS al correo electrónico [emailaps@aps.qob.bo](mailto:emailaps@aps.qob.bo) la modificación temporal realizada al horario de atención adjuntando su justificación, en el plazo de dos (2) días hábiles administrativos de finalizada la misma, señalando la forma en la cual tal situación se puso en conocimiento del ciudadano, así como la duración de dicha modificación.

## SECCIÓN IV

### DISTRIBUCIÓN DE FICHAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Artículo 18. (Sistema Informático)** La Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo debe contar con un sistema informático de asignación de fichas para los diferentes tipos de servicios proporcionados a los ciudadanos.

**Artículo 19. (Contenido de Fichas)** Cada ficha deberá consignar necesariamente la fecha y hora en que se realizó la solicitud y estar enumerada correlativamente para cada tipo de servicio a prestar.

**Artículo 20. (Entrega de Fichas)** I. Las fichas serán entregadas a las personas según el orden de llegada y cada una de éstas permitirá gestionar y/o consultar respecto a un (1) trámite como máximo.

- II. La persona que desee efectuar consultas, presentar solicitud o recibir la atención respecto a más de un (1) caso, deberá necesariamente recabar una ficha por cada caso.
- III. Toda persona que pierda su turno por no presentarse a la plataforma de atención correspondiente hasta el tercer llamado consecutivo, deberá recabar una nueva ficha.
- IV. La entidad regulada deberá exponer en un lugar visible de cada una de sus agencias los lineamientos dispuestos en el presente Artículo.

## SECCIÓN V

### DEL RÉGIMEN SANCIONATORIO

**Artículo 21. (Régimen de sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar a la sustanciación del proceso administrativo sancionatorio, así como a la imposición de las sanciones establecidas en el marco de la normativa vigente.