

## REGLAMENTO DE PROMOTORES Y PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO

### SECCIÓN I

#### PROMOTORES Y PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

**Artículo 1. (Definición)** Para efectos de la presente Resolución Administrativa, se entenderá por promotores y personal de atención al público de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), a los “Agentes de Ventas” determinados en el Decreto Supremo N° 24469. (Reglamento de la Ley de Pensiones).

**Artículo 2. (De los alcances)** Estarán sujetos a la aplicación de la presente Resolución Administrativa, todo empleado de la AFP que preste servicio a los Afiliados, Derechohabientes, Empleadores, Beneficiarios o Terceras Personas en sus oficinas o fuera de ellas.

**Artículo 3. (Responsabilidad)** Las AFP son responsables del personal de atención al público y promotores que contraten, en todo lo relacionado con actividades de comercialización de servicios, prestaciones, registro y traspaso de los afiliados velando por la legitimidad de los documentos utilizados para el efecto. Así como de la información que proporciona a los Afiliados, Derechohabientes, Beneficiarios, Empleadores y Público en General respecto al Seguro Social Obligatorio de Largo Plazo y a los beneficios del Fondo de Capitalización Colectiva.

El Gerente General de la AFP será responsable directo de la actuación de sus funcionarios.

**Artículo 4. (Capacitación por parte de las AFP)** Las AFP tienen la obligación de capacitar a los empleados que desempeñen funciones de información, promoción, difusión y atención al público, en el marco legal, técnico, operativo y administrativo de la normativa vigente sobre el Seguro Social Obligatorio de Largo Plazo y los Beneficios del Fondo de Capitalización Colectiva, con la finalidad de que este personal adquiera una adecuada y oportuna base técnica y legal que le permita cumplir sus responsabilidades de manera satisfactoria.

A más tardar la última semana de **mayo y octubre de cada año**, las AFP deberán someter a los promotores y personal de atención al público a evaluaciones internas de dicha capacitación. Esta evaluación deberá tener la actualización, dificultad, confiabilidad y validez suficiente para que desempeñen sus funciones de atención al público de manera confiable, eficaz y eficiente. Los resultados de estas evaluaciones deberán ser comunicados a la Intendencia de Pensiones en un plazo no mayor a 10 días hábiles de la fecha de cada evaluación.

### SECCIÓN II

#### HABILITACIÓN E INHABILITACIÓN DE PROMOTORES Y PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

**Artículo 5. (Del Examen)** La intendencia de Pensiones tomará un examen anual a los promotores y personal de la AFP encargado de la atención al público, con el objeto de habilitar o no a los mismos para prestar servicios, verificando la correcta y suficiente capacitación para la óptima información sobre el Seguro Social Obligatorio y los beneficios del Fondo de la Capitalización Colectiva a los Afiliados, Beneficiarios, Empleadores, Derechohabientes y Público en General.

La Entidad Reguladora, establecerá mediante Circular, la modalidad en la que será tomando el examen de suficiencia (virtual o presencial), así como la fecha y horario del mismo.

**Artículo 6. (Habilitación)** Los promotores y personal de atención al público que participen en el examen y obtengan una calificación igual o superior al sesenta por ciento (60%) quedarán habilitadas para desempeñar las funciones en el área de atención al público según nómina que la AFP remita a la SPVS de acuerdo al artículo 7 siguiente, no pudiendo cambiar de área durante la gestión.

En el evento que en el transcurso del año, el promotor o personal de atención al público previamente habilitado sea transferido a un área diferente, la AFP deberá hacer conocer tal situación a la SPVS, para que en el plazo máximo de un mes se programe un examen adecuado a la(s) nueva(s) función(es) que desempeña.

Ninguna persona podrá ejercer funciones de “promotores y personal de atención al público”, sino cuenta con esta habilitación y para el área solicitada.

La habilitación tiene vigencia de un año, debiendo el “promotor y personal de atención al público” tomar examen cada año.

**Artículo 7. (Personal de reciente contratación)** Ningún trabajador eventual podrá desempeñar funciones relacionadas con atención al público, salvo que ya cuente con examen aprobado y vigente.

Aquel promotor o personal de atención al público que ingrese a la AFP después de realizado el examen anual, deberá rendir examen inmediatamente. Para tal efecto la AFP deberá solicitar a la SPVS programar un examen para este personal, el cual deberá tomarse en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles de la fecha de solicitud.

**Artículo 8. (Áreas de prestación de servicios)** Previo a la realización del examen, a requerimiento de la SPVS, las AFP deberán informar la nómina de los promotores y personal de atención al público estableciendo claramente el o las “Área(s) de Prestación de Servicios” que dicho personal desempeñará sus funciones durante la gestión. Estas áreas serán al menos las siguientes:

- a. Afiliaciones
- b. Recaudaciones y Mora
- c. Traspasos
- d. Estados de Cuenta
- e. Prestaciones del FCI
- f. Beneficios del FCC

El contenido del examen de cada área comprenderá la temática específica y será tomado a los promotores y personal de atención al público en función a la nómina remitida a SPVS por las AFP.

**Artículo 9. (Inhabilitación).** I. El promotor y/o personal de atención al público que no asista al examen no podrá cumplir estas funciones en las AFP.

Las personas que en el examen obtengan una calificación inferior al sesenta por ciento (60%) quedarán inhabilitadas para desempeñar las funciones de promotores o de personal que trabaja en el área de atención al público.

Las personas que no obtuvieron una calificación igual o superior al 60% y aquellas que no asistieron al primer examen podrán habilitarse rindiendo otro examen denominado “2da. Opción”, prueba que se tomará a requerimiento de la entidad regulada, de manera virtual o presencial, así como en la fecha y horario que el Organismo de Fiscalización determine, en un plazo no mayor a los ciento veinte días (120) calendario a partir de la fecha en que se tomó el primer examen.

Durante el tiempo en que la SPVS establezca la fecha para la 2da. Opción, el personal inhabilitado no podrá prestar servicios de atención al público.

II. El promotor y personal de atención al público inhabilitado que no apruebe el examen “2da. Opción”, no podrá desempeñar funciones de “promotores y personal de atención al público” en las oficinas de las AFP durante el resto de la gestión.

En el evento que los promotores o personal de atención al público alcancen a cuatro reprobaciones, continuas o discontinuas, quedarán inhabilitados por tres años.

### SECCIÓN III

#### BASE DE DATOS DE RECLAMOS E IRREGULARIDADES – SPVS

**Artículo 10. (Reclamos e Irregularidades).** Con el objeto de hacer un seguimiento a la atención al público por parte de las AFP, la SPVS creará una base de datos denominada “Personal de atención al público que generó reclamos”, esta base de datos contendrá el registro individual de cada promotor o personal de atención al público que genere queja o reclamo por parte de un Afiliado, Beneficiario, Derechohabiente, Empleador o Público en General, clasificados como: mal trato, mala información, negación de atención a solicitud u otras acciones que perjudiquen a las personas.

Asimismo, se creará una base de datos denominada “Personal con Irregularidades”, este archivo registrará a todo promotor o personal de atención al público que hubiera cometido irregularidades, entendiéndose por éstas: Formularios de Registro con firmas que aparentemente no corresponden al afiliado o empleador, presumible falsificación de firmas, posible alteración de documentos, otras acciones indebidas.

En el evento que un promotor o personal de atención al público ingresara a las Bases de Datos, determinadas en los párrafos anteriores, será causal de inhabilitación en cuanto corresponda.

La AFP en sujeción a las responsabilidades contraídas, debe velar para que no existía comisión de delito alguno por parte de sus empleados. En caso de producirse el mismo sea por falsificación, suplantación u otro tipo penal, y en estricta sujeción legal es obligación de todo ciudadano boliviano denunciar tal hecho ante el Ministerio Público.

### SECCIÓN IV

#### OBLIGACIONES DE LAS AFP

**Artículo 11. (Credencial)** Los promotores y personal de atención al público de cada AFP, deberán obligatoriamente portar su credencial en un lugar visible en la parte superior de su indumentaria que contenga de manera clara y legible su fotografía, nombres, apellidos, cargo y firma del ejecutivo responsable de la AFP.

**Artículo 12. (Base de Datos).** Las AFP deberán crear y mantener actualizada una Base de Datos de promotores y personal de atención al público, cuya información deberán remitir a la SPVS en el formato del anexo adjunto.

En el plazo no mayor a cinco (5) días hábiles desde que se registre un movimiento ya sea alta (contratación), baja (retiro) o modificación de área de atención, la AFP deberá enviar a la SPVS el listado modificado de los promotores y personal de atención al público en el formato del anexo mencionado.

## SECCIÓN V

### ABROGACIONES Y DEROGACIONES

**Artículo 13. (Abrogaciones y Derogaciones)** Se abrogan la Resolución Administrativa SPVS-P N° 231 de fecha 9 de agosto de 1999, Circular SPVS-IP 083/2000 de fecha 18 de julio de 2000, Circular SPVS-IP 094/2001 de fecha 12 de septiembre de 2001 y Circular SPVS-IP-DC 088/2004 de fecha 9 de septiembre de 2004.

Se deroga el punto 5. de la Circular SPVS-IP 040/99 de fecha 24 de marzo de 1999.