

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SPVS-IP 1169
La Paz, 16 DIC 2005

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

CONSIDERANDO:

Que, la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros (SPVS), creada en el marco del artículo 35º de la Ley N° 1864, de 15 de junio de 1998, de Propiedad y Crédito Popular, se constituye como órgano autárquico y persona jurídica de derecho público, con autonomía de gestión técnica y administrativa y jurisdicción nacional.

Que, el artículo 1 parágrafo V de la Ley N° 3076, de 20 de junio de 2005, establece que la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros (SPVS) tiene competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales, controlar y supervisar las actividades, personas y entidades relacionadas con el Seguro Social Obligatorio de largo plazo, la actividad aseguradora, reaseguradora y del mercado de valores.

Que, la SPVS tiene jurisdicción nacional y competencia privativa e indelegable para hacer cumplir la Ley de Pensiones N° 1732, de 29 de noviembre de 1996, su decreto reglamentario y demás disposiciones normativas complementarias y conexas en actual vigencia.

Que el inciso c) del artículo 49 de La Ley No. 1732 de 29 de noviembre de 1996 de Pensiones establece que la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros tiene como función el otorgar, modificar y renovar las licencias, autorizaciones y registros y disponer la revocatoria de los mismos en aplicación a la Ley de Pensiones y sus reglamentos.

Que el inciso e) del artículo 49 de La Ley No. 1732 de 29 de noviembre de 1996 de Pensiones, establece que la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros tiene como función vigilar la correcta prestación de los servicios por parte de las personas y entidades bajo su jurisdicción.

Que el inciso s) del artículo 49 de La Ley No. 1732 de 29 de noviembre de 1996 de Pensiones confiere a la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros todas aquellas atribuciones que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Que en el artículo 146 del Decreto Supremo N° 24469 de 17 de enero de 1997, se establece que las AFP serán responsables del personal de ventas que contrate, en todo lo relacionado con actividades de comercialización de servicios, Registros y Traspaso de los Afiliados, velando por la legitimidad de los documentos utilizados para el efecto. Además el Gerente General de la AFP será responsable directo de la actuación de sus funcionarios contratados como agentes de venta.

POR TANTO:

EL SUPERINTENDENTE INTERINO DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS DESIGNADO MEDIANTE RESOLUCIÓN SUPREMA N° 221777 DE FECHA 31 DE MAYO DE 2003, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES QUE TIENE CONFERIDAS POR LEY.

RESUELVE:

**CAPITULO I
PROMOTORES Y PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

ARTICULO 1º (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) y de las Entidades Aseguradoras que administran Seguros Previsionales (EA), a los "Agentes de Ventas" determinados en el Decreto Supremo N° 24469. (Reglamento de la Ley de Pensiones)

ARTICULO 2º (DE LOS ALCANCES).- Estarán sujetos a la aplicación de la presente Resolución Administrativa, todo empleado de la AFP y de la EA que preste servicio a los Afiliados, Derechohabientes, Empleadores, Beneficiarios o Terceras Personas en su oficinas o fuera de ellas.

ARTICULO 3º (RESPONSABILIDAD).- Las AFP y EA 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 y el Gerente General de la EA será responsable directo de la actuación de sus funcionarios.

ARTICULO 4º (CAPACITACIÓN POR PARTE DE LAS AFP).- Las AFP tienen la obligación de capacitar a los empleados que desempeñan 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 y EA 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.

CAPITULO II **HABILITACION E INHABILITACIÓN DE PROMOTORES Y** **PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

ARTICULO 5º (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 Intendencia de Seguros tomará un examen anual a los promotores y personal de la EA 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 a los Afiliados, Derechohabientes y Público en General.

El examen será tomado en fecha y horario que establezca la SPVS mediante Circular expresa.

ARTICULO 6º (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 y EA remita a la SPVS de acuerdo al artículo 7º 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 y EA 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 7º (PERSONAL DE RECENTE 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 o EA después de realizado el examen anual, deberá rendir examen inmediatamente. Para tal efecto la AFP y EA 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 8º (AREAS DE PRESTACION DE SERVICIOS).- Previo a la realización del examen, a requerimiento de la SPVS, las AFP y EA 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 y EA.

ARTÍCULO 9º (INHABILITACIÓN).-

I. El promotor y/o personal de atención al público que no asista al examen no podrá cumplir estas funciones en las AFP ni en las EA.

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 en las ciudades de La Paz y Santa Cruz en fecha establecida por la SPVS mediante Circular, cuya realización deberá programarse entre sesenta (60) y ciento veinte (120) días calendario a partir de la fecha en que se tomó el 1er. 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 y EA durante el resto de la gestión.

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

CAPITULO III **BASE DE DATOS DE RECLAMOS E IRREGULARIDADES - SPVS**

ARTICULO 10º (RECLAMOS E IRREGULARIDADES).- Con el objeto de hacer un seguimiento a la atención al público por parte de las AFP y EA, 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 Base de Datos, determinadas en los párrafos anteriores, será causal de inhabilitación en cuenta corresponda.

La AFP y la EA en sujeción a las responsabilidades contraídas, debe velar para que no exista 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.

CAPITULO IV **OBLIGACIONES DE LAS AFP**

ARTICULO 11º (CREDENCIAL).- Los promotores y personal de atención al público de cada AFP y de cada EA, 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 o EA.

ARTICULO 12º (BASE DE DATOS).- Las AFP y EA 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.

CAPITULO V ABROGACIONES Y DEROGACIONES

ARTICULO 13º (ABROGACIONES Y DEROGACIONES).- Se abrogan la Resolución Administrativa SPVS-P Nº 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.

Regístrate, comuníquese y archívese.

Guillermo Aponte Reyes Ortiz
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES,
VALORES Y SEGUROS S.A.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
En la ciudad de La Paz a Horas 15:30 del
día 20 de Diciembre de 2005
notifiqué con la Resolución Administrativa No. 1169
de 16/12/2005, emitida por la Superintendencia
de Pensiones, Valores y Seguros a la PSPV A.
Previsión AFP - S.A. a través de su
Representante Legal en su Oficina Centralizado



J. Antonio Caballero Romero
DIRECTOR LEGAL
Superintendencia de Pensiones,
Valores y Seguros

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
En la ciudad de La Paz a Horas 16:20 del
día 20 de Diciembre de 2005
notifiqué con la Resolución Administrativa No. 1169
de 16/01/2005, emitida por la Superintendencia
de Pensiones, Valores y Seguros a la Futuro
de Bolivia S.A. AFP a través de su
Representante Legal en su dom. Sanalado

FUTURO DE BOLIVIA S.A.
C E P C I O N

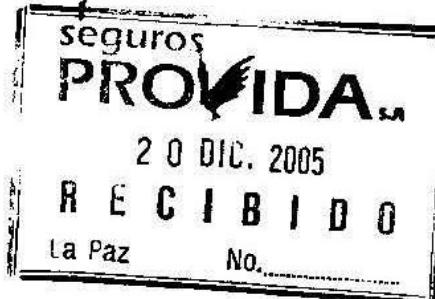
20 DIC. 2005

~~HORA: 16:20~~

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
En la ciudad de La Paz a Horas 15:40 del
día 20 de Diciembre de 2005
notifiqué con la Resolución Administrativa No. 1169
de 16/01/2005, emitida por la Superintendencia
de Pensiones, Valores y Seguros a la Vitalicia Seguros
y Reaseguros de Vida S.A. a través de su
Representante Legal en su dom. Sanalado

J. Antonio Caballero Romero
DIRECTOR LEGAL
Superintendencia de Pensiones,
Valores y Seguros

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS
En la ciudad de La Paz a Horas 15:55 del
día 20 de Diciembre de 2005
notifiqué con la Resolución Administrativa No. 1169
de 16/01/2005, emitida por la Superintendencia
de Pensiones, Valores y Seguros a la Seguros
Provida S.A. a través de su
Representante Legal en su dom. Sanalado



ANEXO No. 1

Regional No. de la AFP / EA	Código de promotor	NUA	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Apellido de Casada	Tipo de documento de identidad	No. de documento de identidad	Áreas en el que desempeña funciones	Antigüedad en el área de trabajo	Nota de evaluación AFPEA	Fecha de evaluación	Nota de evaluación SPVS	Gestión
1															
2															

RZ