

## 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 I.

**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 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 II.

**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 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](mailto: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](mailto:atencionalciudadano@ap.gob.bo), y ratificada con nota oficial.

**Artículo 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.

**Artículo 10. (Abrogaciones)** Se abrogan todas las disposiciones legales contrarias al presente Reglamento.