

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA APS/DJ/DP/AACCI/Nº 1151/2021
La Paz, 22 OCT 2021

**REGLAMENTO PARA LA INSTALACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BUZONES DE RECLAMOS,
QUEJAS Y SUGERENCIAS**

VISTOS:

La Resolución Administrativa AP/DJ/Nº267 de 31 de diciembre de 2009, la Circular APS/DJ/JPO/RAC/27/2013 de 07 de febrero de 2013, el Informe Técnico INF.JCAC/53/2020 de 23 de octubre de 2020, el Informe Técnico INF.DP/551/2021 de 25 de junio de 2021, el Informe Legal INF.DJ/1000/2021 de 18 de octubre de 2021; y todo lo que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 45 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia promulgada el 07 de febrero de 2009, 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 Nº 29894 de 07 de febrero de 2009, 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 Nº 0071 de 09 de abril de 2009, se crea la ex 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, Ley Nº 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, de acuerdo al artículo 167 de la Ley Nº 065 de 10 de diciembre de 2010, de Pensiones (Ley de Pensiones), 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 artículo 168, inciso b) de la Ley de Pensiones, establece las funciones y atribuciones asignadas al Organismo de Fiscalización en materia de Pensiones y Seguros, entre las que se encuentra regular, a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, de acuerdo a la Ley de Pensiones y los reglamentos correspondientes.

MCL/MHG/JMQ/RRF/MMV/PMS/GYR/XFYC

Página 1 de 8

Trámite Nº 149628

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz Nº 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo



Que, el artículo 169, numeral I de la Ley 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, la Ley de Pensiones, tiene por objeto establecer la administración del Sistema Integral de Pensiones (SIP), así como las Prestaciones y Beneficios que se otorga a los bolivianos y las bolivianas, en sujeción a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado.

Que, el artículo 2 de la Ley de Pensiones establece que el Sistema Integral de Pensiones, está compuesto por el Régimen Contributivo, el Régimen Semicontributivo y el Régimen No Contributivo.

Que, el artículo 147 de la Ley de Pensiones dispone que la administración del Sistema Integral de Pensiones estará a cargo de una Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo.

Que, de acuerdo al artículo 148 de la Ley de Pensiones, la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, tendrá 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 177 de la Ley de Pensiones establece que las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) continuarán realizando todas las obligaciones determinadas mediante Contrato de prestación de servicios suscritos con el Estado Boliviano en el marco de la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996 Decretos Supremos y normativa regulatoria reglamentaria, así como lo dispuesto en la citada Ley y disposiciones reglamentarias del Sistema Integral de Pensiones, asumiendo las obligaciones, atribuciones y facultades conferidas a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, mientras dure el periodo de transición.

Que, el artículo 168, inciso a) de la Ley de Pensiones establece que entre las funciones y atribuciones de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, está el cumplir y hacer cumplir la Ley de Pensiones y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos.

CONSIDERANDO:

Que, la ex Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP, en el marco de la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996, que crea el Seguro Social Obligatorio de Largo Plazo, emitió la Resolución Administrativa AP/DJ/N° 267 de 31 de diciembre de 2009, que aprueba el "*Reglamento para la Instalación de Buzones para Reclamos y Sugerencias*".

Que, por su parte, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, emitió la Circular APS/DJ/JPO/RAC/27 /2013 de 07 de febrero de 2013, que establece la confidencialidad de MCL/MHG/JMQ/RRF/MMV/PMS/GYR/XFYC

Página 2 de 8

Trámite N° 149628

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortíz N° 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo



los Formularios de Reclamos y Sugerencias, y el procedimiento de la apertura de los buzones de reclamos.

Que, en cumplimiento a la Ley de Pensiones, la APS debe desarrollar e implementar políticas y procedimientos que respondan a los principios y objetivos que rigen al Sistema Integral de Pensiones.

Que, el artículo 3, inciso f) de la Ley de Pensiones, establece que el Principio de Unidad de Gestión consiste en la articulación de políticas, procedimientos y prestaciones en la Seguridad Social de Largo Plazo, a fin de cumplir el objeto de la mencionada Ley.

Que, en ese sentido, es necesario la emisión de normativa actual que reglamente sobre la instalación y administración del Buzón de Reclamos, Quejas y Sugerencias y Equipo Telefónico en la Gestora Pública de Seguridad Social de Largo Plazo (transitoriamente las AFP), para la prestación de los servicios contemplados para el SIP y a la vez, deje sin efecto la Resolución Administrativa AP/DJ/Nº 267 de 31 de diciembre de 2009 y la Circular APS/DJ/JPO/RAC/27/2013 de 07 de febrero de 2013

Que, la emisión de una normativa actualizada responde a los principios y objetivos que rigen al Sistema Integral de Pensiones y que permitirá una adecuada atención a los Asegurados, Beneficiarios y ciudadanos en general.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Suprema Nº 27605 de fecha 20 de septiembre de 2021, la Lic. María Esther Cruz López ha sido designada como 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.- Aprobar el "*Reglamento para la Instalación y Administración de Buzones de Reclamos, Quejas y Sugerencias*", que en Anexos I, II y III forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- La presente Resolución Administrativa entrará en vigencia y se aplicará a partir del día siguiente hábil administrativo de su notificación, sin perjuicio del plazo de adecuación establecido en el Reglamento.

TERCERO.- Dejar sin efecto la Resolución Administrativa AP/DJ/Nº267 de 31 de diciembre de 2009 y la Circular APS/DJ/JPO/RAC/27 /2013 de 07 de febrero de 2013 y las disposiciones contrarias a la presente Resolución Administrativa.

MCL/MHG/JMQ/RRF/MMV/PMS/GYR/XFYC

Página 3 de 8

Trámite Nº 149628

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

CUARTO.- El Área de Atención al Ciudadano y Comunicación Institucional de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS queda encargada de la ejecución y control de cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese



María 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 10:46 del día 26
de OCTUBRE de 2021 notifico con RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA N.º 1151/2021 de
fecha 22.05.2021 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros a LA GESTORA PÚBLICA DE LA
SEGURIDAD SOCIAL a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la ciudad de LA PAZ a horas 11:21 del día 26
de OCTUBRE de 2021 notifico con RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA N.º 1151/2021 de
fecha 22.05.2021 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros a BBVA PREVISION AEP S.A.
a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



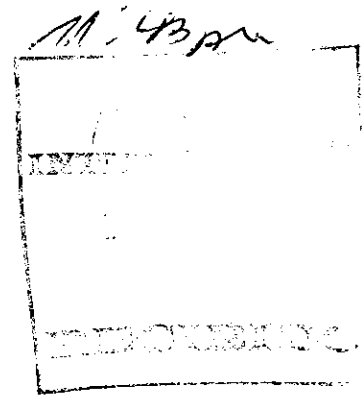
MCL/MHG/JMQ/RRF/MMV/PMS/GYR/XFYC

Trámite N° 149628

Página 4 de 8

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N° 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la ciudad de L.A.P.A.Z. a horas 11:43 del día 26
de OCTUBRE de 2021 notifico con Resolución
ADMINISTRATIVA N.º 1151/2021 de
fecha 22 OCT 2021 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros a SEGUROS PROVIDA S.A.
a través de su
REPRESENTANTE LEGAL

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la ciudad de L.A.P.A.Z. a horas 12:30 del día 26
de OCTUBRE de 2021 notifico con Resolución
ADMINISTRATIVA N.º 1151/2021 de
fecha 22 OCT 2021 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros a FUTURO DE BOLIVIA S.A. - AFP
a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la ciudad de L.A.P.A.Z. a horas 12:32 del día 26
de OCTUBRE de 2021 notifico con Resolución
ADMINISTRATIVA N.º 1151/2021 de
fecha 22 OCT 2021 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros a LA VITALICIA SEGUROS
RESEGUROS DE VIDA a través de su
REPRESENTANTE LEGAL

7092 21 OCT 26 12 2

LA VITALICIA SEGUROS
RESEGUROS DE VIDA

Nelson Jurado Contreras
NOTIFICADOR
Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros - APS

ANEXO I
REGLAMENTO PARA LA INSTALACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BUZONES DE RECLAMOS,
QUEJAS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El presente Reglamento tiene por objeto establecer la instalación y administración del Buzón de Reclamos, Quejas y Sugerencias y Equipo Telefónico en las Entidades Reguladas.

ARTÍCULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, son de aplicación por parte de las Entidades Reguladas en el marco del Sistema Integral de Pensiones (Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo y las Administradoras de Fondos de Pensiones).

ARTÍCULO 3.- (DEFINICIONES APLICABLES). Además de las definiciones y terminología establecidas en la Ley de Pensiones, y disposiciones reglamentarias, son de aplicación al presente reglamento las siguientes definiciones:

- **Entidad Regulada:** Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (Gestora) y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- **Ciudadano:** Asegurado, Beneficiario, Derechohabiente y toda persona natural que se encuentre en oficinas de la Entidad Regulada para efectuar trámites en general.
- **Equipo Telefónico Fijo:** Dispositivo de telecomunicación de línea fija.
- **Buzón:** Receptáculo instalado en áreas destinadas como plataformas de todas las oficinas de las Entidades Reguladas a nivel nacional y regional, con una abertura por donde se depositan los Formularios.
- **Formulario:** Documento físico impreso, que contiene preguntas y espacios en blanco para que el ciudadano introduzca reclamo, queja o sugerencia.
- **Reclamo:** Expresión formal de desacuerdo contra una decisión, sobre aspectos que afectan directamente al ciudadano.
- **Queja:** Manifestación de descontento del ciudadano, motivada por la percepción negativa de una situación o procedimiento
- **Sugerencia:** Propuesta de mejora para ser tomada en cuenta y que, si procede, se incorporará al funcionamiento ordinario.

ARTÍCULO 4.- (PROVISIÓN E INSTALACIÓN). La provisión e instalación de los Buzones de Reclamos, Quejas y Sugerencias, como el Equipo Telefónico, serán cubiertos con recursos propios de las Entidades Reguladas, para la prestación de los servicios contemplados en la Ley de Pensiones y Ley N° 3791 de 28 de noviembre de 2007, (Renta Dignidad) de acuerdo a los formatos y procedimientos establecidos en el presente Reglamento.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]




MCL/MHG/JMQ/RRF/MMV/PMS/GYR/XFYC

Trámite N° 149628

Página 5 de 8

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N° 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo  www.aps.gob.bo



ARTÍCULO 5.- (CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN).-

- a) La estructura, forma y material de los Buzones, así como las características del Aparato Telefónico deberán cumplir con las especificaciones que se señalan en Anexos II y III.
- b) Los Buzones y Equipo Telefónico deben ser instalados por la Entidad Regulada, en todas sus oficinas, debiendo estar ubicados (empotrados) en lugar visible y sin impedimento de barreras arquitectónicas, en el área destinada a la atención al público.
- c) Inexcusablemente siempre debe existir disponibilidad de Formularios en la casilla del buzón, con su respectivo bolígrafo, para el llenado del formulario Reclamos, Quejas y/ o Sugerencias.

ARTÍCULO 6.- (OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES REGULADAS).- Las Entidades Reguladas en las instalaciones de todas sus oficinas y en el marco de sus funciones, están en la obligación de:

- a) Velar por el mantenimiento, cuidado y funcionamiento de la línea telefónica, y de la provisión permanente y el buen uso de los Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias, en los espacios destinados para el efecto.
- b) Disponer de las facilidades necesarias para que el Equipo Telefónico y los Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias se encuentren al alcance de los ciudadanos, y que estos últimos no se encuentren colocados en bolsas plásticas, sobres, folders y otro material parecido que impida su uso.
- c) Informar al ciudadano, al final de cada atención, la existencia del Equipo Telefónico y del Buzón de Reclamos, Quejas y Sugerencias, señalando claramente el lugar de su ubicación, la forma del llenado y el uso de los mismos.
- d) Solicitar a esta Autoridad para cada oficina de la Entidad Regulada, a nivel nacional y regional, la dotación del Formulario de acuerdo al presente Reglamento.
- e) Resguardar y mantener el Equipo Telefónico, el Buzón y el Material de Reclamos, Quejas y Sugerencias, dentro del concepto del cuidado exigible establecido por el inciso v) del artículo 149 de la Ley de Pensiones.
- f) Tomar conocimiento del Formulario de Reclamo, Queja o Sugerencia, y enviarlo a la APS.
 - i. En las oficinas de La Paz, El Alto, Santa Cruz de la Sierra y Montero, solamente los servidores de la APS podrán abrir los Buzones y recabar los Formularios de

RSV/MHG/JMQ/RRF/MMV/PMS/GYR/XFYC

Página 6 de 8

Trámite N° 149628

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N° 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo



Reclamos, Quejas y Sugerencias, por lo tanto, las claves de los candados, serán de conocimiento exclusivo de los servidores públicos de la APS.

ii. En el resto del País, la clave será compartida con los Responsables de cada oficina de las Entidades Reguladas.

g) Instalar los Buzones y los Equipos Telefónicos, de acuerdo a las características proporcionadas por la APS.

h) Llevar un control de la numeración del lote de formularios dotados y reportar mensualmente a la APS, la existencia de los formularios en custodia, además de los anulados y aquellos que fueron depositados y remitidos a esta Autoridad.

ARTÍCULO 7.- (EQUIPO TELEFÓNICO Y FORMULARIOS DE RECLAMO Y SUGERENCIAS). Los Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias, los Buzones, Bolígrafos y Equipo Telefónico se constituyen en el material de uso.

ARTÍCULO 8.- (DOTACIÓN DE FORMULARIOS).

a) Las Entidades Reguladas, deberán proporcionar con recursos propios, el Buzón, los Bolígrafos y el equipo Telefónico.

b) La APS dotará a las Entidades Reguladas de un lote numerado por Entidad Regulada de Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias.

i. Las Entidades Reguladas deberán realizar el pedido de formularios, según corresponda, con nota de solicitud y con la debida anticipación, cuando el mismo se vea reducido hasta un veinte por ciento (20%) del stock entregado.

c) La APS dotará de candados de seguridad con clave para los Buzones de Reclamos, Quejas y Sugerencias.

ARTÍCULO 9.- (PROCEDIMIENTO Y PLAZOS PARA LA REMISIÓN DE FORMULARIOS DEPOSITADOS EN LOS BUZONES). Los Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias, que sean depositados en los Buzones de las Entidades Reguladas, ubicadas en las oficinas de las Ciudades Capitales e Intermedias, deben ser enviados con nota de remisión al Área de Atención al Ciudadano y Comunicación Institucional de la APS, de acuerdo al siguiente procedimiento:


1. Los Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias depositados, deberán ser escaneados y reportados en el día a la APS, mediante correo electrónico a la siguiente dirección: atencionalciudadano@aps.gob.bo.
2. El Formulario en físico, deberá ser enviado a la APS semanalmente, hasta el séptimo (7) día hábil administrativo, tomando las previsiones necesarias para que sean recibidos por la APS.

RSV/MHG/JMQ/RRF/MMV/PMS/GYR/XFYC

Página 7 de 8

Trámite N° 149628

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N° 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (S91-2) 2331212 FAX: (S91-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo  www.aps.gob.bo



3. Todos y cada uno de los Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias depositados en los Buzones, deben ser firmados por el Gerente o Responsable de la oficina, consignando nombre del Responsable de la Sucursal, firma, sello y fecha de envío al reverso del formulario.
4. Si en un determinado periodo semanal, no se depositaran Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias en los Buzones de cada oficina a nivel nacional, las Entidades Reguladas, a través de su oficina central, deberán informar esta situación, vía correo electrónico a la dirección atencionalciudadano@aps.gob.bo.
5. Los Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias depositados en los Buzones de las Entidades Reguladas, que se encuentran en La Paz, El Alto, Santa Cruz de la Sierra y Montero, deben ser excluidos de este procedimiento, considerando que éstos serán recogidos por los funcionarios de la APS.
6. Cada trimestre, hasta el día quince (15) del mes siguiente, de cada año, las Entidades Reguladas, deberán enviar un informe (con respaldo fotográfico) sobre el estado del Equipo Telefónico y de los Buzones a su cargo, a nivel nacional, además de la cantidad de Formularios con los que cuentan en stock.

ARTÍCULO 10.- (VIGENCIA Y DIFUSIÓN). El plazo establecido para la adecuación y aplicación del presente reglamento de las Entidades Reguladas, es de noventa (90) días hábiles administrativos computados a partir de la fecha de notificación con la presente Resolución Administrativa.

ARTÍCULO 11.- (INCUMPLIMIENTO). El incumplimiento a la presente Resolución Administrativa, de acuerdo a lo establecido por el artículo 63 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, constituye una infracción administrativa.



RSV/MHG/JMQ/RRF/MMV/PMS/GYR/XFYC

Página 8 de 8

Trámite N° 149628

"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

Oficina Central - La Paz
Calle Reyes Ortiz N° 73 esq. Federico Zuazo, Torres Gundlach, Torre Este, Piso 4
Casilla Postal: 10794 Teléfono: (591-2) 2331212 FAX: (591-2) 2312223
✉ contactenos@aps.gob.bo www.aps.gob.bo



ANEXO I



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ORIGINAL
Nº 00001

FORMULARIO DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS SISTEMA INTEGRAL DE PENSIONES - SIP

Indique sus datos personales, estos serán tratados de
forma confidencial para la gestión de su reclamo

Nombre Completo:

Ci o RUN:

Correo electrónico:

Teléfono Fijo:

Teléfono Celular:

Dirección de su domicilio:

Departamento:

Ciudad y/o Localidad:

Fecha:

ESCRIBA SU RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA

SI DESEA VERIFICAR EL ESTADO DE SU
RECLAMO Y/O PARA MAYOR INFORMACIÓN
COMUNIQUESE A LA LÍNEA GRATUITA DE LA
APS O POR LOS MEDIOS ELECTRONICOS:

Línea gratuita:

800 10 1620

Whatsapp:

720 64575 - 712 28579



www.aps.gob.bo



APS Net

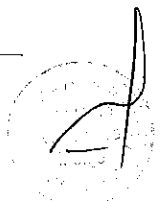


contactenos@aps.gob.bo

El original debe ser introducido en el buzón de reclamos ubicado en este punto de atención.
Llévese la copia adjunta para su constancia

Unidad de Atención al Ciudadano - La Paz:
(2) 2331212

Unidad de Atención al Ciudadano - Santa Cruz:
(3) 3394887 / 3394882



NOTA PARA LA ENTIDAD REGULADA

Enviar este formulario a la Autoridad de Fiscalización
y Control de Pensiones y Seguros - APS, de acuerdo a
Normativa Vigente N° XXX.

N° 00001

Firma de la Entidad regulada.

Fecha: / /

Atención al Ciudadano - La Paz:

Calle Reyes Ortiz N° 73 esq. Federico Zuazo,
Edif. Torres Gundlach, Torre Este Piso 4
Teléfono: (591-2) 2331212

Atención al Ciudadano - Santa Cruz:

Calle Prolongación Beni N° 20, Edif. Casanovas
Piso 2, Of. 2 (Frente al Palacio de Justicia)
Teléfono: (591-3) 3394997 - 3394982

ANEXO II

VISTA FRONTAL Y LATERAL DEL BUZÓN DE RECLAMOS



ANEXO III

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BUZÓN DE RECLAMOS

DIMENSIONES DEL BUZÓN:

- Base 30 cm.
- Altura de 40 cm.
- Profundidad 25 cm.
- Largo de la ranura 20 cm.

MATERIAL DEL BUZÓN:

- Acrílico blanco de 3 milímetros

PUERTA DEL BUZÓN:

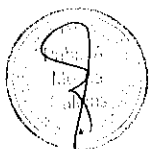
- Base 13 cm.
- Altura de 13 cm.
- Chapa

DISEÑO DE ADHESIVO DEL BUZÓN:

- Artes y logotipo de la APS y Lineas gratuitas a full color
- Logotipos y textos a full color

ESPECIFICACIONES DEL TELÉFONO:

- Teléfono colocado al costado del buzón.
- Alimentado por línea telefónica, no requiere batería. Simple y conveniente.
- Compacto, no ocupa mucho espacio. No hay visualización de identificación de llamada.



ANEXO III

MUESTRA REFERENCIAL DEL COLOCADO DEL BUZÓN DE RECLAMOS Y TELÉFONO



Altura recomendada para el colocado es de 1,10 metros, del piso a la base del buzón

