

## 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<sup>o</sup> 3791 de 28 de noviembre de 2007, (Renta Dignidad] de acuerdo a los formatos y procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

### **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 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.
- a. Instalar los Buzones y los Equipos Telefónicos, de acuerdo a las características proporcionadas por la APS.
- b. 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.
  1. 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.
- a. 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](mailto: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.
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. Sí 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](mailto: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.