

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA APS/DPC/DJ/N° 478 - 2016**  
La Paz, 18 ABR 2016

**USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS A TRAVES DE SUCURSALES  
VIRTUALES**

**VISTOS:**

Dentro del proceso administrativo de regulación correspondiente al Sistema Integral de Pensiones, el Informe INF/APS/DPC/N° 236 de 22 de marzo de 2016, el Informe Legal APS/DJ/273/2016 de 14 de abril de 2016 y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

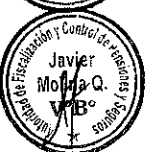
**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política del Estado promulgada el 07 de febrero de 2009, en su artículo 45, 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 N° 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 N° 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, 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 N° 065 de 10 de diciembre de 2010 de Pensiones, se determina que 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 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 encuentran, fiscalizar, supervisar, regular, controlar, inspeccionar y sancionar a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, Entidad Pública de Seguros, Entidades Aseguradoras u otras entidades bajo su jurisdicción, de acuerdo a la Ley de Pensiones, Ley de Seguros y los reglamentos correspondientes.

### CONSIDERANDO:

Que, la Resolución Administrativa SPVS/IP/N° 011 de 28 de diciembre de 1998, resuelve crear el Procedimiento para Afiliación al Seguro Social Obligatorio de Largo Plazo.

Que, la Circular APS/DPC/UO/N° 141 – 2013 de 02 de octubre de 2013, en su punto segundo dispone *“Deberá desarrollar un aplicativo tecnológico en su página web, con el fin de actualizar o completar el domicilio de los Asegurados. La Administradora se encuentra obligada a cumplir con esta instrucción para su fase de prueba el día miércoles 20 de noviembre y para su implementación en la página web el día lunes 25 de noviembre de 2013”*

Que, en complemento a la normativa señalada precedentemente, se consideró poner a disposición de los Asegurados a través de las sucursales virtuales (Sitios Web) o aplicaciones virtuales de ambas AFP, algún mecanismo a través del cual el Asegurado, haciendo uso de su nombre de usuario y contraseña (PIN), pueda actualizar sus datos de contacto.

Que, con el fin de hacer eficiente la entrega de notificaciones a los Asegurados y Empleadores se evaluó la posibilidad de que ambas AFP desarrollen algún mecanismo tecnológico que les permita sistematizar los procesos de notificación de Excesos, Rezagos y Recaudación No Aclarada que hacen uso recurrente de las sucursales virtuales.

Que, considerando que a la fecha ya se entregan Estados de Ahorro Previsional – EAP en línea y físicos de forma continua a través de las sucursales virtuales o en las oficinas regionales de las AFP, respectivamente, se analizó la posibilidad de que las Administradoras omitan la impresión y entrega de estos a los Asegurados que hacen uso recurrente de las sucursales virtuales y que obtuvieron su EAP en línea o físico en los últimos seis (6) meses previos a la emisión masiva.



**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Suprema N° 15661 de 28 de julio de 2015, la Dra. Patricia Viviana Mirabal Fanola, 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 Anexo 1 ("Procedimiento para el uso herramientas tecnológicas a través de las sucursales virtuales."), que forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

**SEGUNDO.-** Las Administradoras de Fondos de Pensiones – AFP tienen cuarenta (40) días hábiles administrativos para la implementación del Procedimiento del Anexo 1, a partir de la notificación con la presente Resolución Administrativa.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Dra. Patricia V. Mirabal Fanola  
DIRECTORA EJECUTIVA  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS

PMF/RPL/JMQ/LRC/JRB/RAV/AOS

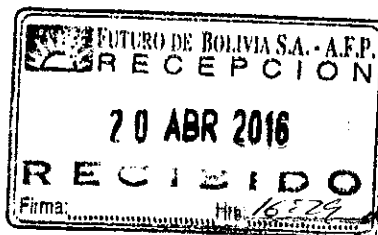
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL  
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

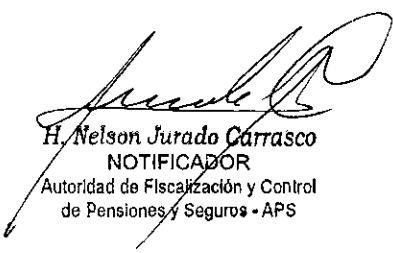
En la Ciudad de LA PAZ a Horas Nº 30 del día 20  
de ABRIL de 2016 notifiqué con RESOLUCIÓN  
ADMINISTRATIVA Nº 428-2016 de  
fecha 18-ABR-2016 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de  
Pensiones y Seguros a BBVA PREVISIÓN-AFP-S.A.  
a través de su  
REPRESENTANTE LEGAL



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL  
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la Ciudad de LA PAZ a Horas 16:29 del día 20-  
de ABRIL de 2016 notifiqué con RESOLUCIÓN  
ADMINISTRATIVA Nº 428-2016 de  
fecha 18-ABR-2016 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



  
H. Nelson Jurado Carrasco  
NOTIFICADOR  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS

## ANEXO I

### PROCEDIMIENTO PARA EL USO HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS A TRAVÉS DE LAS SUCURSALES VIRTUALES

#### CAPÍTULO I

##### OBJETO Y RESPONSABILIDAD

**ARTÍCULO 1. (ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN LÍNEA).** I. Se instruye a la AFP poner a disposición de los Asegurados a través de sus respectivas sucursales virtuales (Sitios Web) o aplicaciones virtuales, algún mecanismo a través del cual el Asegurado, haciendo uso de su nombre de usuario y contraseña (PIN), pueda actualizar sus datos de contacto como ser:

- a) Direcciones
- b) Teléfonos
- c) Números de fax
- d) Correos electrónicos
- e) Ciudad de contacto

II. Dichas actualizaciones de información no requieren ser respaldadas con documentación física, quedando como válidas las acciones que el Asegurado efectúe a través de los aplicativos en línea a los que accede utilizando sus correspondientes credenciales de seguridad.

III. Previa aceptación y aplicación de las actualizaciones por parte del usuario, los aplicativos en línea deben desplegar el siguiente texto:

*"Afirmo que los datos declarados son correctos y completos y que se han confeccionado sin omitir ni falsear dato alguno que deba contener, siendo fiel expresión de la verdad."*

**ARTÍCULO 2. (NOTIFICACIONES EN LÍNEA).** I. La AFP debe desarrollar mecanismos tecnológicos que le permitan sistematizar los procesos de notificación de Excesos, Rezagos y Recaudación No Aclarada a los Empleadores y Asegurados que hacen uso recurrente de la sucursal virtual de la AFP, mecanismo que debe permitir:

- a) El envío de notificaciones a los correos electrónicos registrados por los Empleadores y Asegurados.
- b) Mantener en la sucursal virtual de cada Asegurado o Empleador, un buzón de correspondencia donde se mantenga un histórico de las notificaciones remitidas a sus respectivos correos electrónicos.

II. La AFP podrá efectuar el envío de mensajes SMS a los números de teléfono celular registrados, indicando que tienen una nueva notificación de parte de la AFP en sus correos electrónicos o Buzón de correspondencia en la sucursal virtual.

III. La AFP podrá incluir una casilla específica para el correo electrónico en los Formularios de Pago de Contribuciones de Consultores e Independientes.

IV. No se requerirá remitir una nota de notificación (nota de gestión) a los Empleadores o Asegurados, que fueron notificados mediante correo electrónico o sucursal virtual, siempre que exista una constancia de entrega o lectura de dicha notificación.

**ARTÍCULO 3. (ENTREGA MASIVA DE ESTADOS DE AHORRO).** I. La AFP debe omitir la impresión y entrega de Estados de Ahorro Previsional – EAP, a los Asegurados que obtuvieron su EAP en línea o físico, en los últimos seis (6) meses previos a la emisión masiva de EAP físicos.

II. La presente Disposición podrá ser implementada a partir de la entrega masiva correspondiente al primer semestre del 2016.

**ARTÍCULO 4. (SEGURIDAD Y CONTROL).** I. La AFP debe prever los mecanismos de control (registros de auditoría, logs, etc.) que permitan controlar y auditar las acciones que efectúen los Empleadores o Asegurados a través de las sucursales virtuales.

II. La AFP debe contar con los mecanismos de control (registros de auditoría, logs, etc.) que permitan verificar y validar la entrega o lectura de las notificaciones en línea que se remitan a los Empleadores o Asegurados.

III. Los mecanismos de control propuestos por la AFP, deben ser remitidos a la APS para su evaluación y no objeción.

