



Gobierno del Estado Plurinacional de

BOLIVIA

Autoridad de Fiscalización
y Control de Pensiones
y Seguros - APS

INSTRUCTIVO ESPECIAL APS / 18 / 2020

Fecha: La Paz, 05 de mayo de 2020

REFERENCIA: APERTURA DE OFICINAS SEGÚN CONDICIONES DE RIESGO

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), en virtud a lo establecido en los Decretos Supremos N° 4206 y N° 4229 con el propósito de precautelar la salud y establecer medidas en contra del contagio y propagación del COVID-19, en particular en la población de mayor riesgo, establece lo siguiente:

1. Quedan comprendidas en el alcance del presente Instructivo Especial:
 - Futuro de Bolivia S.A. AFP
 - BBVA Previsión AFP S.A.
 - La Vitalicia Seguros y Reaseguros de Vida S.A.
 - Provida S.A.
 - Entidad Encargada de Calificar (EEC)

Entidades y actores que tienen a su cargo la gestión operativa de la Seguridad Social de Largo Plazo en el marco de sus atribuciones y competencias.

2. Las entidades comprendidas en el presente instructivo, respecto a las actividades en sus oficinas nacionales (centrales) deberán prever acciones técnicas, operativas y de soporte para permitir la reanudación gradual de la atención al público así como la operativa sustantiva y estratégica propia de la Seguridad Social de Largo Plazo, a partir del lunes 11 de mayo de 2020.

3. Las entidades comprendidas en el presente Instructivo deberán reiniciar la Atención al Público en todas sus oficinas regionales que se encuentren ubicadas en los municipios con categorías de Riesgo Medio o Moderado a partir del lunes 11 de mayo de 2020, de conformidad a lo establecido en los Art. 3 y 4 del DS N° 4229 y normativa vigente.

Las oficinas regionales ubicadas en los municipios que sean catalogados en condiciones de Riesgo Alto, podrán continuar con la Suspensión de Atención al Público, en tanto dure la condición antes señalada.

4. El horario de atención al público deberá ajustarse a las condiciones de riesgo que sean dictadas en el marco del Decreto Supremo N° 4229 y normativa vigente.
5. Para la Atención al Público y trámites relacionados al SIP que se requieran efectuar de forma física durante el mes de mayo de 2020, en las oficinas nacionales, regionales o agencias en las que se reanude la atención al público, se deberá:
 - a. En cuanto a trámites de Prestaciones y Beneficios, a partir del 11 y hasta el 29 de mayo de 2020, se debe priorizar únicamente la atención, seguimiento y conclusión de todo trámite que hubiese quedado “pendiente de conclusión” o “en curso” debido a la suspensión, como efecto de la Declaratoria de Cuarentena.

Para este efecto, las entidades podrán disponer de los medios de comunicación, recursos, así como de los datos de contacto de los Asegurados y/o Derechohabientes, que permitan brindar la mejor atención posible, informando y guiando a los mismos sobre la continuidad de sus trámites.

- b. Todo inicio de trámite de Prestaciones y Beneficios (nuevos procesos), deberán ser recepcionados a partir del 01 de Junio de 2020, considerando como fecha de devengamiento el periodo Abril 2020, previo cumplimiento de requisitos, conforme lo dispuesto en el Art. 12 del Decreto Supremo N° 4206.

- c. Las Entidades deben guiar y orientar adecuadamente, sobre los trámites y procesos en el marco del Sistema Integral de Pensiones que cuenten con servicio electrónico, como ser los relacionados a Recaudación, Pago de Contribuciones en Mora, Asignación de Número PIN, así como todo trámite para Empleadores y Asegurados a través de ventanillas virtuales, u otros de similar característica.
6. Se instruye a las Entidades objeto del presente instructivo, efectuar las acciones y organización técnica operativa para dar cumplimiento a los procedimientos, protocolos y disposiciones de higiene, bioseguridad y salud, según lo dispuesto por el Poder Ejecutivo, los ministerios de Salud y de Trabajo, Empleo y Previsión Social y otras autoridades competentes, a fin de precautelar la salud de los funcionarios dependientes de cada entidad, así como de las personas que acudan a sus oficinas.
7. Las Entidades comprendidas deberán comunicar, a través de canales electrónicos, medios audiovisuales, paneles informativos y todo medio de comunicación que consideren pertinente, a los Asegurados, Derechohabientes y Beneficiarios, Empleadores y Público en General, lo expuesto en el presente instructivo y normativa relacionada, a fin de guiar y orientar adecuadamente sobre la reanudación de sus actividades operativas y atención al público.
8. Se autoriza a las entidades a ajustar, complementar y modificar la programación y los recursos dispuestos en el Plan Anual de Medios 2020, para adecuar el mismo al cumplimiento del numeral 7. Una vez cumplido el periodo de cuarentena se deberá presentar el Plan de Medios ajustado con las acciones efectuadas.
9. El personal que dispongan las AFP, EA y EEC, con el objeto de asegurar la oportuna y adecuada gestión técnica, operativa y gerencial, de lo dispuesto en el presente Instructivo, así como la interacción y gestión de recursos con las Entidades del Sector Financiero según corresponda, podrá circular sin restricciones (considerando inclusive su traslado en vehículos), portando la credencial oficial de la Entidad donde trabaja.

A dicho efecto, se podrá consignar este instructivo como respaldo para la solicitud respectiva de permisos de circulación.

Siendo que el presente Instructivo implementa medidas para la gestión de Pago de Pensiones y gestión Operativa del Sistema Integral de Pensiones (SIP), se solicita a todas las autoridades de Estado Plurinacional de Bolivia, apoyar y colaborar en la implementación del mismo; para el efecto, cualquier consulta podrá ser direccionada con el teléfono 70616707 o 76788792 o enviar correo electrónico a la dirección medidaspreventivassip@aps.gob.bo.

