



Gobierno del Estado Plurinacional de

BOLIVIA

Autoridad de Fiscalización
y Control de Pensiones
y Seguros - APS

INSTRUCTIVO ESPECIAL APS / 17 / 2020

Fecha: La Paz, 05 de mayo de 2020

REFERENCIA: COMUNICACIÓN E INTERCAMBIO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA DIGITAL

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), en virtud a lo establecido en la Ley N° 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, considerando lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 4218 y con el propósito de precautelar la movilidad de personal en el marco de las medidas de prevención de la salud dispuestas por el Órgano Ejecutivo, además de mejorar y establecer canales de comunicación más ágiles y promover la digitalización de trámites y documentación relacionada a la Seguridad Social de Largo Plazo, establece lo siguiente:

Alcance del Instructivo

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)
 - Tribunal Médico de Calificación (TMC)
 - Tribunal Médico de Calificación de Revisión (TMR)

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. Toda comunicación y acto administrativo entre la APS y las entidades comprendidas en el presente instructivo

deberá ser, preferentemente, efectuada mediante el uso de documentos con Firma Digital.

En caso de no utilizar el medio digital, se podrá presentar las comunicaciones y documentos en los canales físicos vigentes a la fecha.

En este sentido, los Actos Administrativos emitidos por medios digitales tendrán la validez establecida conforme a normativa vigente a la fecha.

3. Las comunicaciones entre las entidades comprendidas en el numeral 1. del presente instructivo, en el marco de la operativa y temática de la Seguridad Social de Largo Plazo, podrán ser efectuadas mediante el uso de documentos con Firma Digital.

Condiciones Operativas del presente instructivo

4. A fin de operativizar la comunicación por medios electrónicos o digitales, las entidades y actores comprendidos en el alcance del presente instructivo deberán considerar lo siguiente:
 - a) La APS establece como único correo institucional de ingreso de correspondencia relacionada a la Seguridad Social de Largo Plazo la siguiente dirección electrónica:

correspondenciadigital@aps.gob.bo

Con copia a la dirección:

correspondenciapensiones@aps.gob.bo

No se considerará como documento recibido por la institución, aquel que no fuere dirigido a los correos institucionales determinados.

- b) Las Entidades comprendidas en el numeral 1. deben establecer un único correo de ingreso de correspondencia digital para la recepción de comunicaciones a través de un correo electrónico institucional. Este correo deberá ser notificado a la APS a través de las direcciones electrónicas señaladas en el inciso a).

No se considerará como documento recibido por las entidades, aquel que no fuere dirigido a los correos institucionales determinados.

- c) Para el envío de toda comunicación con firma digital, las entidades deberán obligatoriamente efectuar el mismo a través de cuentas de correo electrónico institucional.
 - d) Las entidades, cuando consideren conveniente, podrán remitir copia de las comunicaciones a correos electrónicos de personal operativo de las diferentes áreas en función a la temática de la misma. Sin embargo, la constancia de recepción deberá cumplir lo dispuesto en el punto 4. a) y 4. b) del presente instructivo.
 - e) Establecer un procedimiento para la atención y emisión de toda documentación con Firma Digital, tomando en cuenta todos los aspectos inherentes a este tipo de documentación.
 - f) Verificar y velar por la adecuada disponibilidad de espacio de almacenamiento y recepción en el correo electrónico institucional.
 - g) Las entidades y actores deberán efectuar las gestiones necesarias para contar con las firmas y certificaciones digitales respectivas, que avalen las comunicaciones a ser remitidas.
5. El envío de la nota o comunicación con firma digital deberá considerar los siguientes aspectos:
- a) Debe ser **Legible**. Significa ello que la información pueda ser visible por medio de la lectura, es decir, que permitan examinar los datos e información que allí se presentan.
 - b) Deben ser **Firmados**. Toda comunicación debe contar con la firma digital y en caso de documentación escaneada, llevar las firmas y rúbricas respectivas en cada página.

Las notas y documentos deben estar en formato PDF, siendo obligatorio que todos consignen la Firma Digital del emisor de la nota.

Se mantienen subsistentes las firmas autorizadas presentadas ante la APS y en caso de nuevas solicitudes, actualización o modificación de firmas, las mismas deberán ser notificadas a la APS para su correspondiente registro.

- c) **Detalle de documentación adjunta.** En el caso que la nota presente documentación adjunta que no pueda ser digitalizada o escaneada, la nota principal debe hacer clara mención a la documentación que se adjunta mediante archivos anexos (documentos .xlsx, pptx, .txt, .csv, u otros según corresponda), imágenes u otro medio multimedia que sea necesario, el cual debe sin excepción cumplir el requisito de ser legible y permita identificar los datos que contiene.

Se debe, de forma enunciativa y no limitativa, hacer referencia a: Número de Páginas, Número de Registros, Tipo y Nombre de Archivo, Hash de archivo adjunto, según corresponda.

- d) **Preservación Digital.** Las entidades deberán contar con instrumentos a través de los cuales sea posible garantizar la preservación tanto de los soportes como de la información contenida en ellos.

Toda Comunicación Electrónica deberá ser resguardada por las entidades y actores señalados en el presente instructivo, debiendo los mismos prever un back up diario de información, así como un respaldo de la misma, con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de pérdida.

De este modo, no se aceptará la pérdida de información de correos electrónicos y/o documentación electrónica, debiendo en todo caso preverse las copias de respaldo respectivas.

- e) Acuso recibo y **constancia de recepción.** Todo envío de comunicación a correo electrónico, deberá tener una respuesta manual o automática de acuso recibo

de la información, desde el correo institucional designado por cada entidad.

En caso de existir adjuntos a la nota principal que no puedan ser firmados digitalmente, sean imágenes, archivos ofimáticos u otros, y que los mismos no estuviesen detallados en la nota principal, será causal suficiente para que el correo electrónico no sea considerado como entregado, debiendo al efecto remitirse nuevamente el correo con el detalle correcto de la información.

- f) **Horario de Entrega.** Para efectos de fecha y día de recepción, se considerará el horario de atención de oficina.

Una vez excedido el horario señalado, la correspondencia será considerada como recepcionada al día siguiente, de acuerdo al siguiente ejemplo:

Correo Electrónico recibido a horas 19:15 del día t, será considerado con fecha del día t+1 (hábil administrativo).

Mientras dure la Cuarentena Condicionada y Dinámica, los horarios de recepción se ajustarán a los horarios de trabajo correspondientes al nivel de riesgo de la Cuarentena.

6. En caso que las oficinas nacionales de las entidades enmarcadas en el numeral 1. se encuentren en municipios catalogados con Condiciones de Riesgo Alto, las comunicaciones podrán ser efectuadas mediante correo electrónico sin firma digital, debiendo al efecto cumplir lo establecido en las Condiciones Operativas del presente instructivo.