



Autoridad de Fiscalización
y Control de Pensiones
y Seguros - APS

INSTRUCTIVO ESPECIAL APS / 20 / 2020

Fecha: La Paz, 08 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 el Decreto Supremo N° 4229 y disposiciones de bioseguridad en torno a la emergencia nacional del COVID-19, con el propósito de precautelar la salud y establecer medidas en contra del contagio y propagación del COVID-19, en beneficio de la población en general y en particular de aquella con mayor riesgo, establece lo siguiente:

1. **Alcance:** Quedan comprendidas en el alcance del presente Instructivo, las entidades del Mercado de Seguros, reguladas por la APS.
2. **Oficinas Centrales:** Las entidades comprendidas en el presente instructivo, respecto a las actividades propias de su objeto social, en sus oficinas centrales, deberán prever acciones técnicas, operativa y de soporte para permitir la reanudación gradual de la atención al público; así como la operativa sustantiva y estratégica propia del Mercado de Seguros, a partir del lunes 11 de mayo de 2020.
3. **Sucursales de atención y Oficinas Regionales:** Las entidades comprendidas en el presente Instructivo deberán reiniciar, de forma gradual, 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 incisos b) y c) del DS N° 4229 y, normativa vigente.

Las oficinas regionales ubicadas en los municipios que sean catalogados en condiciones de Riesgo Alto, deberán respetar la disposición del Art. 4 inciso a) del DS. N° 4229, en tanto dure la calificación del lugar.

4. **Horarios:** El horario de atención al público deberá ajustarse a las condiciones de riesgo, dentro el marco del Decreto Supremo N° 4229 y normativa vigente.

5. **Periodo de adecuación:**

a. Para la puesta en operación de las plataformas de atención, las Entidades tienen un plazo de hasta 5 días hábiles - por una primera y única vez - una vez se modifique la catalogación de condición de Riesgo Alto a Riesgo Medio y/o Riesgo Moderado para realizar las adecuaciones y culminar con la instalación e implementación de las medidas de protección, según lo establecido en el numeral 7 del presente instructivo.

b. Para la puesta en operación de las oficinas técnicas y/o de soporte, las Entidades podrán realizar aperturas parciales o completas en atención a los procesos de instalación e implementación de las medidas de protección, según lo establecido en el numeral 7 del presente instructivo.

Cada una de las entidades tiene la responsabilidad de contar con información, respecto a los planes de adecuación y reportes de las operaciones de las plataformas de atención física y/o por medios electrónicos. Esta información podrá ser requerida por la APS para optimizar los mecanismos de atención al ciudadano vigentes y operativos.

6. **Prioridades:**

c. A partir del 11 y hasta el 29 de mayo de 2020, se debe priorizar, el seguimiento y conclusión de todo trámite que hubiesen quedado “pendiente o en curso de tramitación” 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 Clientes, que permitan organizar la mejor atención posible, informando y guiando a los mismos sobre la continuidad de sus trámites, así como cualquier otra situación que razonablemente sea necesaria.

- d. Se insta a las Entidades a impulsar y promover mecanismos la atención a los asegurados por medios electrónicos. Asimismo, se debe establecer mecanismos para guiar y orientar adecuadamente sobre trámites y procesos que cuenten con servicio electrónico, a través de ventanillas virtuales u otros de similar característica.
7. **Medidas de protección:** Se instruye a las Empresas, 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 Órgano Ejecutivo (Ministerio de Salud, Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social y otras Autoridades Competentes), a fin de precautelar la salud de los funcionarios dependientes, así como de las personas que acudan a sus oficinas.
8. **Información:** Las empresas comprendidas en este Instructivo deberán comunicar, a través de canales electrónicos, medios audiovisuales, paneles informativos y todo medio de comunicación que consideren pertinente, a los Asegurados, Clientes 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.
9. **Reporte a la APS:** Se exceptúa la autorización expresa de la APS para la emisión de Publicidad, Promoción y Material Informativo del Mercado de Seguros, en tanto la misma se encuentre en el marco de lo expuesto en el presente Instructivo. Una vez cumplido el periodo de cuarentena total y/o restricciones y/o limitaciones en general, deberán remitir a la APS, en los siguientes 30 días, toda publicidad que se hubiese emitido para efectos de registro y archivo.
10. **Implementación de Procesos Digitalizados y teletrabajo.** Habiéndose emitido nueva normativa

relacionada a la implementación de medios digitales (herramientas electrónicas) para actividades comerciales y de relacionamiento con terceros, se insta a la Entidades a la implementación, ajustes y/o modificaciones de procesos, precautelando la oportuna y eficiente atención de los clientes y salvaguardando los aspectos legales propios del mercado de seguros.

Se autoriza a todas las empresas comprendidas en el marco regulatorio de la APS, implementar, cuando se considere conveniente y oportuno, el Teletrabajo como una modalidad de trabajo, en las condiciones previstas en el DS N° 4218 u otras disposiciones que pueda emitir, a este respecto, el Órgano Ejecutivo.

