



Gobierno del Estado Plurinacional de

**BOLIVIA**

Autoridad de Fiscalización  
y Control de Pensiones  
y Seguros - APS

## **INSTRUCTIVO ESPECIAL APS / 22 / 2020**

Fecha: La Paz, 29 de mayo de 2020

### **REFERENCIA: APERTURA DE OFICINAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO**

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), en virtud a lo establecido en los Decretos Supremos N° 4206, N° 4229 y N° 4245 con el propósito de precautelar la salud y establecer medidas de mitigación 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.
  - Seguros 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 deberán reiniciar la Atención al Público en todas sus oficinas regionales a partir del 01 de junio de 2020, en función a lo establecido en el Decreto Supremo N° 4245 y considerando las condiciones de riesgo y disposiciones que emanen las Entidades Territoriales Autónomas - ETA's conforme dicho Decreto Supremo.
3. El horario de atención al público deberá ajustarse a las condiciones que sean dictadas en el marco del Decreto

Supremo No. 4245, lo dispuesto por las ETA's y normativa vigente.

4. Para la Atención al Público y trámites relacionados al SIP que se requieran efectuar de forma física durante el mes de junio 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 01 y hasta el 15 de junio de 2020, priorizar la atención al 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, **con el propósito de su inclusión en la planilla del mes correspondiente.**

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 organizar la mejor atención posible, informando y guiando a los mismos sobre la continuidad y conclusión de sus trámites.

b. Recepcionar los nuevos casos o inicio de nuevos trámites de Prestaciones y Beneficios a partir del 16 de junio de 2020, hasta el 15 de julio, considerando como fecha de devengamiento el periodo Abril 2020 o inmediatamente posterior, previo cumplimiento y verificación de requisitos, conforme lo dispuesto en el Art. 12 del Decreto Supremo No. 4206 y considerando lo establecido en normativa vigente.

c. Guiar y orientar adecuadamente sobre los trámites y procesos en el marco del Sistema Integral de Pensiones que cuenten con servicio electrónico en el marco de la normativa y procesos vigentes a la fecha, como ser los relacionados a Asignación de Número PIN, Recaudación, Pago de Contribuciones en Mora, así como todo trámite para Empleadores y Asegurados a través de ventanillas virtuales, u otros de similar característica.

5. 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.
6. 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, normativa relacionada y protocolos de salud, a fin de guiar y orientar adecuadamente sobre la reanudación de sus actividades operativas y atención al público.
7. El personal que dispongan las AFP, EA y EEC para 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 (considerando inclusive su traslado en vehículos particulares o institucionales), sin restricciones portando la credencial oficial de la Entidad donde trabaja.

A dicho efecto se podrá consignar este instructivo como respaldo para la solicitud de permisos de circulación respectiva en las entidades competentes.

Siendo que el presente Instructivo implementa medidas para la Gestión de Pagos 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 presente Instructivo; 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](mailto:medidaspreventivassip@aps.gob.bo).