



La Paz, 21 de febrero de 2014

**RESOLUCION ADMINISTRATIVA ASFI/051/2014**

---

**VISTOS:**

El Informe Técnico ASFI/JGI/R-28286/2014 y la Comunicación/ASFI/JGI/R-28350/2014, ambos de 21 de febrero de 2014, el Informe Legal ASFI/DAJ/R-28413/2014 de 21 de febrero de 2014 y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Técnico ASFI/JGI/R-28286/2014 de 21 de febrero de 2014, la Jefatura de Gestión Institucional, presenta, expone y fundamenta técnicamente el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, solicitando su aprobación, al ser un instrumento normativo que regulará al interior de ASFI, los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección.

Que, a través de instructivo cursante en la Comunicación ASFI/JGI/R-28350/2014 de 21 de febrero de 2014, el Director General de Operaciones, instruye la emisión de informe legal y Resolución Administrativa que apruebe el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

Que, el Informe Legal ASFI/DAJ/R-28413/2014 de 21 de febrero de 2014, emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos, en base al Informe Técnico ASFI/JGI/R-28286/2014 de 21 de febrero de 2014, emitido por la Jefatura de Gestión Institucional, recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva aprobar el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, en el marco de lo dispuesto por el parágrafo I del Artículo 6 del Decreto Supremo N° 1807 de 28 de noviembre de 2013, que reglamenta la Ley N° 369 de 1 de mayo de 2013, "Ley de las Personas Adultas Mayores", que establece: *"Las instituciones públicas y privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente, que contemplen todos los criterios establecidos en el Artículo 7 de la Ley N° 369"*.



Que, el citado Reglamento constituye el instrumento normativo que regulará al interior de ASFI, los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección.

**CONSIDERANDO:**

Que, el numeral 4 del Artículo 9 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, determina como uno de los fines y funciones esenciales del Estado, garantizar el cumplimiento de los principios, valores, derechos y deberes reconocidos y consagrados en la Constitución.

Que, el parágrafo I del Artículo 67 del Texto Constitucional, establece que además de los derechos reconocidos en la Constitución, todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

Que, los Parágrafos I y II del Artículo 68 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, disponen que el Estado adoptará políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades; y prohíbe y sanciona toda forma de maltrato.

Que, la Constitución Política del Estado Plurinacional, en sus artículos 330 al 333, expresa que el Estado regulará el sistema financiero con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución y redistribución equitativa, y que las entidades financieras que participen en el sistema financiero estarán reguladas y supervisadas por una institución de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.

Que, la Ley N° 369 de 1 de mayo de 2013, "Ley General de las Personas Adultas Mayores", regula los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección.

Que, el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, establece que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y asumirá además, de las funciones regulatorias y de supervisión en el sistema de intermediación financiera, las atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores y seguros.

Que, el Decreto Supremo N° 0071 de fecha 9 de abril de 2009, determina que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de valores y seguros de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, establecidos en la normativa vigente, serán asumidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en todo lo que no contravenga a la Constitución Política del Estado.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 8 de la Ley No. 2027 del Estatuto del Funcionario Público, señala que los servidores públicos tienen los deberes de: inc. a) Respetar y cumplir la Constitución Política del Estado, las leyes y otras disposiciones legales, b) Desarrollar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos, con puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, probidad y con pleno sometimiento a la Constitución Política del Estado, las leyes y el ordenamiento jurídico nacional.

Que, el parágrafo I del Artículo 7 de la Ley N° 369 "Ley General de las Personas Adultas Mayores", determina que: las instituciones públicas y privadas brindarán trato preferente a las personas adultas mayores considerando los siguientes criterios; uso eficiente de los tiempos de atención, capacidad de respuesta institucional, capacitación y sensibilización del personal, atención personalizada y especializada, trato con calidad y calidez, erradicación de toda forma de maltrato, uso de idioma materno.

Que, el parágrafo I del Artículo 6 del Decreto Supremo N° 1807 de 28 de noviembre de 2013, que reglamenta la Ley N° 369 de 1 de mayo de 2013, "Ley de las Personas Adultas Mayores", establece: *"Las instituciones públicas y privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente, que contemplen todos los criterios establecidos en el Artículo 7 de la Ley N° 369"*.

Que, la Disposición Transitoria Única del Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, estableció el plazo de 90 días para que las entidades públicas y privadas puedan aprobar, difundir e implementar el Reglamento específico sobre trato preferente de las personas adultas mayores.

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme lo determinado en la Disposición Transitoria Única del Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, el cual, establece un plazo de 90 días calendario para que las entidades puedan aprobar, difundir e implementar dentro de su Reglamentación Interna, la normativa específica sobre el trato preferente de las personas adultas mayores.

Que, en consideración a lo señalado precedentemente, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero elaboró el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, normativa que fue formulada en concordancia a los lineamientos establecidos en el Modelo de Reglamento Interno

proporcionado por el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades dependiente del Ministerio de Justicia.

Que, el citado Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, recoge en su contenido los criterios sobre el trato preferente dispuesto en el parágrafo I del Artículo 7 de la Ley N° 369 "Ley General de las Personas Adultas Mayores", respecto al acceso a servicios y la atención que debe brindarse a las personas adultas mayores.

Que, en el marco legal señalado, dicha normativa interna se encuentra estructurada en 15 Artículos, los cuales, consideran los criterios determinados por el Artículo 7 de la Ley N° 369, en lo referente al uso eficiente de los tiempos de atención, la capacidad de respuesta institucional, la capacitación y sensibilización del personal de la institución, la atención personalizada y especializada a este sector de la población, el trato con calidad y calidez, la erradicación de toda forma de maltrato y discriminación.

Que, mediante Informe Legal ASFI/DAJ/R-28413/2014 de 21 de febrero de 2014, la Dirección de Asuntos Jurídicos establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar y poner en vigencia el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, normativa que fue elaborada en base a lo establecido en el Manual de Elaboración y Control de Documentos Internos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución Administrativa ASFI/284/2013 de fecha 30 de septiembre de 2013.

#### **POR TANTO:**

La Directora Ejecutiva a.i., de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista, designada mediante Resolución Suprema No. 05423 de 07 de abril de 2011, en ejercicio de las facultades y atribuciones que le confiere la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y demás normativa conexas y relacionadas.

#### **RESUELVE:**

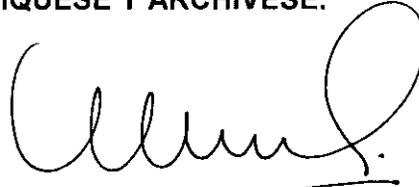
**PRIMERO.-** Aprobar el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa, mismo que entrará en vigencia a partir de su difusión y publicación.

**SEGUNDO.-** Encomendar a la Dirección General de Operaciones a través de la Jefatura de Gestión Institucional la publicación y difusión de la presente Resolución.

4

**TERCERO.-** Encomendar a la Dirección General de Operaciones a través de la Jefatura de Recursos Humanos, el seguimiento y cumplimiento de la presente Resolución.

**REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**Lenny T. Valdivia Bautista**  
**DIRECTORA EJECUTIVA a.l.**  
**Autoridad de Supervisión**  
**del Sistema Financiero**



**REGLAMENTO INTERNO DE**  
**TRATO PREFERENTE A LAS**  
**PERSONAS ADULTAS**  
**MAYORES**

**JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS**

---

**Versión 2014 – v.1**

# REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

## FICHA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

**NOMBRE DEL REGLAMENTO:** Reglamento de Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores  
**CÓDIGO DEL DOCUMENTO:** SAP – RGL - 04  
**VERSIÓN DEL DOCUMENTO:** 2014 – v.1

COMPONENTES DEL REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN
TÍTULOS	-
CAPÍTULOS	Contiene 3 Capítulos
ARTÍCULOS	Contiene 15 Artículos

**CONTROL DE CAMBIOS:**

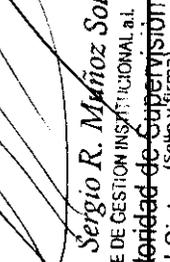
Versión Anterior		Versión Actual
Versión	Resolución	Modificaciones
-	-	2014 -v.1

**INSTANCIAS DE ELABORACIÓN:**

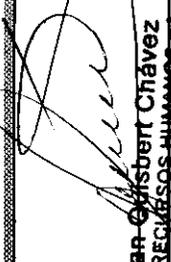
  
**Lic. Lina Saucedo Jurado**  
 ANALISTA SUPERVISOR DE GESTIÓN DE RR.HH. a.l.  
 JEFEATURA DE RECURSOS HUMANOS  
Autarquía y Supervisión del Sistema Financiero

  
 (Sello y firma)  
**José Mercedes**

**INSTANCIA DE REVISIÓN:**

  
**Lic. Sergio R. Muñoz Soliz**  
 JEFE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL a.l.  
 Autoridad de Supervisión  
(Sello y firma) del Sistema Financiero

**INSTANCIA DE CONFORMIDAD:**

  
**Lic. Juan Cristóbal Chávez**  
 JEFE DE RECURSOS HUMANOS a.l.  
 Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero

 <p>Desde 1928</p>	<b>REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</b>	Código: SAP-RLG-04
	<b>JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión: 2014 -v.1
		Página: 1 de 8

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO PRIMERO</b> .....	<b>2</b>
<b>ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>2</b>
ARTÍCULO 1. OBJETO .....	2
ARTÍCULO 2. ALCANCE .....	2
ARTÍCULO 3. TITULARES DEL TRATO PREFERENTE .....	2
ARTÍCULO 4. DEFINICIÓN DEL TRATO PREFERENTE .....	2
ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS .....	2
ARTÍCULO 6. MARCO NORMATIVO .....	3
ARTÍCULO 7. RESPONSABILIDADES .....	4
ARTÍCULO 8. INSTRUCTIVO Y CIRCULARES .....	4
<b>CAPÍTULO SEGUNDO</b> .....	<b>4</b>
<b>NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA</b> .....	<b>4</b>
ARTÍCULO 9. ACCESIBILIDAD AL SERVICIO .....	4
ARTÍCULO 10. DIFUSIÓN DE DERECHOS .....	5
ARTÍCULO 11. TRATO PREFERENTE .....	5
ARTÍCULO 12. HABILITACIÓN DE VENTANILLAS, PRIORIDAD EN LAS FILAS Y MOBILIARIO ADECUADO .....	6
ARTÍCULO 13. DEBERES DE LAS SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE ASFI .....	6
<b>CAPÍTULO TERCERO</b> .....	<b>6</b>
<b>VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b> .....	<b>6</b>
ARTÍCULO 14. VIGENCIA .....	6
ARTÍCULO 15. VARIACIONES Y MODIFICACIONES .....	6

 <p>Desde 1928</p>	<b>REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</b>	Código: SAP-RLG-04
	<b>JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión: 2014 -v.1
		Página: 2 de 8

## REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

### CAPÍTULO PRIMERO

#### ASPECTOS GENERALES

#### ARTÍCULO 1. OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto implementar la normativa específica y reglamentaria sobre el Trato Preferente en el acceso a servicios que brinda la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a las Personas Adultas Mayores.

#### ARTÍCULO 2. ALCANCE

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas las servidoras y servidores públicos de ASFI, independientemente de su nivel o jerarquía o la fuente de remuneración.

#### ARTÍCULO 3. TITULARES DEL TRATO PREFERENTE

Gozaran de trato preferente, las personas mayores de sesenta (60) años de edad que acudan a ASFI para requerir sus servicios.

#### ARTÍCULO 4. DEFINICIÓN DEL TRATO PREFERENTE

Es el conjunto de caracteres que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las Personas Adultas Mayores en las instituciones públicas o privadas.

#### ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS

El presente reglamento, se rige por los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley N°369 de las Personas Adultas Mayores, que señala:

- a) **No Discriminación.-** Busca prevenir y erradicar toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las personas adultas mayores.
- b) **No Violencia.-** Busca prevenir y erradicar toda conducta que cause lesión interna o externa o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las personas adultas mayores.
- c) **Descolonización.-** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase.

	<b>REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</b>	Código: SAP-RLG-04
	<b>JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión: 2014 -v.1
		Página: 3 de 8

- d) **Solidaridad Intergeneracional.-** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento.
- e) **Protección.-** Busca prevenir y erradicar la marginalidad socioeconómica y geográfica, la intolerancia intercultural y la violencia institucional y familiar, para garantizar el desarrollo e incorporación de las personas adultas mayores a la sociedad con dignidad e integridad.
- f) **Interculturalidad.-** Es el respeto a la expresión, diálogo y convivencia de la diversidad cultural, institucional, normativa y lingüística de las personas adultas mayores, para Vivir Bien, promoviendo la relación intra e intergeneracional en el Estado Plurinacional.
- g) **Participación.-** Es la relación por la que las personas adultas mayores ejercen una efectiva y legítima participación a través de sus formas de representación y organización, para asegurar su integración en los ámbitos social, económica, política y cultural.
- h) **Accesibilidad.-** Por el que los servicios que goza la sociedad puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores.
- i) **Autonomía y Auto-realización.-** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores, están orientadas a fortalecer su independencia, su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario.

#### **ARTÍCULO 6. MARCO NORMATIVO**

El presente Reglamento tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) Ley N° 369, de fecha 1 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores
- c) Decreto Supremo N° 1807, de fecha 27 de noviembre de 2013, Reglamento a la Ley N° 369.
- d) Reglamento Interno de Personal de ASFI.

 <p>Desde 1928</p>	<b>REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</b>	Código: SAP-RLG-04
	<b>JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión: 2014 -v.1
		Página: 4 de 8

## ARTÍCULO 7. RESPONSABILIDADES

Se establecen los siguientes niveles de responsabilidad:

- a) La Máxima Autoridad Ejecutiva es responsable de la aprobación del presente reglamento mediante Resolución Administrativa.
- b) La Dirección General de Operaciones a través de sus respectivas Jefaturas, es responsable de la implementación del presente Reglamento de acuerdo a lo siguiente:
  - i) La Jefatura de Administración es responsable de proporcionar la infraestructura y logística necesaria para brindar trato preferente a las Personas Adultas Mayores.
  - ii) La Jefatura de Recursos Humanos es responsable de cumplir, hacer cumplir y sancionar a aquellos servidores públicos que incumplan el presente Reglamento, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Personal.
  - iii) La Jefatura de Recursos Humanos en coordinación con la Jefatura de Gestión Institucional es responsable de la actualización del presente Reglamento.
  - iv) La Jefatura de Gestión Institucional es responsable de la difusión del presente Reglamento.
- c) Los Directores de Área y Jefes, como inmediatos superiores que tienen a su cargo personal dependiente, son responsables de cumplir, promover y aplicar el presente Reglamento.

## ARTÍCULO 8. INSTRUCTIVO Y CIRCULARES

La Dirección General de Operaciones podrá emitir instructivos y/o circulares, en el marco del presente Reglamento, para su operativización.

### CAPÍTULO SEGUNDO

#### NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

## ARTÍCULO 9. ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, a través de la Jefatura de Administración, preverá los mecanismos y recursos necesarios para que las instalaciones y dependencias de aquellas oficinas que brindan atención a las Personas Adultas Mayores cuenten con la infraestructura y logística necesaria para brindar una adecuada atención.

 <p>Desde 1928</p>	<b>REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</b>	Código: SAP-RLG-04
	<b>JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión: 2014 -v.1
		Página: 5 de 8

## ARTÍCULO 10. DIFUSIÓN DE DERECHOS

La Jefatura de Recursos Humanos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero coordinará la realización de programas especiales de socialización sobre los derechos de las Personas Adultas Mayores, a las servidoras y los servidores públicos que brindan atención directa a los clientes y consumidores financieros de ASFI.

## ARTÍCULO 11. TRATO PREFERENTE

Las servidoras y servidores públicos de ASFI deberán regirse a los siguientes criterios de trato preferente:

- a) **Uso eficiente de los tiempos de atención.-** Se priorizará la atención en los servicios a las Personas Adultas Mayores, no debiendo ser mayor a 30 minutos, el tiempo de atención desde el momento que llegue a las instalaciones de ASFI.
- b) **Capacidad de respuesta institucional.-** Se garantizará una respuesta oportuna y adecuada, en todo momento proporcionando a las Personas Adultas Mayores una guía y apoyo en su trámite, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información, orientación, cumplimiento de plazos respecto a los servicios que brinda ASFI.
- d) **Atención personalizada y especializada.-** Obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades, brindando un trato igualitario respetando sus derechos y garantías constitucionales.
- e) **Trato con calidad y calidez humana.-** La atención a las Personas Adultas Mayores deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios que brinda ASFI. para proporcionar una respuesta adecuada.
- f) **Erradicación de toda forma de maltrato.-** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas adultas mayores por parte de las servidoras y servidores públicos de ASFI, cuyo incumplimiento será sancionado conforme a disposiciones establecidas.
- g) **Uso del idioma materno.-** Los servicios que se proporcione a la persona adulta mayor se realizará en su idioma materno.

	<b>REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</b>	Código: SAP-RLG-04
	<b>JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión: 2014 -v.1
		Página: 6 de 8

## **ARTÍCULO 12. HABILITACIÓN DE VENTANILLAS, PRIORIDAD EN LAS FILAS Y MOBILIARIO ADECUADO**

ASFI garantizará la habilitación de ventanillas especiales, la prioridad en las filas de atención y la dotación de mobiliario adecuado a la edad como ser bancas y sillas, en los casos que corresponda, para la atención de las Personas Adultas Mayores.

## **ARTÍCULO 13. DEBERES DE LAS SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE ASFI**

Toda servidora o servidor público de ASFI, deberá denunciar ante la autoridad competente de ASFI cualquier acto de maltrato o violencia contra las Personas Adultas Mayores.

### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

## **ARTÍCULO 14. VIGENCIA**

El presente reglamento entrará en vigencia plena, una vez emitida la circular respectiva a través de la Jefatura de Gestión Institucional, haciendo conocer que el documento ha sido aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante Resolución Administrativa, constituyendo a partir de dicha fecha en documento de difusión y conocimiento obligado de todos los servidores públicos de ASFI.

El incumplimiento a lo establecido en el presente Reglamento será pasible a la aplicación de sanciones conforme a normativa establecida.

## **ARTÍCULO 15. VARIACIONES Y MODIFICACIONES**

El presente reglamento, podrá ser modificado total o parcialmente, en concordancia con las disposiciones legales en vigencia por la Jefatura de Recursos Humanos en coordinación con la Jefatura de Gestión Institucional dependiente de la Dirección General de Operaciones, que revisará el mismo por lo menos una vez al año, sobre la base de:

- a) El Análisis de la experiencia derivada de su aplicación.
- b) Variaciones en el contexto legal, social, económico y financiero.
- c) Asimismo procederá a efectuar los ajustes que sean necesarios cuando el marco legal referido a la materia sufra modificaciones, dentro de los plazos que dichas disposiciones establezcan.

La modificación, derogatoria y posterior aplicación procederá mediante aprobación de disposición legal del mismo nivel.