

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RAI/AEMP/N° 051/2015
La Paz, 22 de septiembre de 2015

VISTOS:

El informe AEMP/DAF/LRCR/N° 495/2015 de 27 de agosto de 2015, de la Dirección de Administración y Finanzas, que adjunta el cuadro comparativo de modificaciones al Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores; el Informe legal AEMP/DJ/N° 358/2015 de 21 de septiembre de 2015, y demás antecedentes.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 137, Parágrafo III del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, de Organización del Órgano Ejecutivo, dispone la extinción de la Superintendencia de Empresas, y que sus competencias sean asumidas por el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

Que el Artículo 3, Parágrafo I, inciso f), y los Artículos 41 y 44 del Decreto Supremo N° 071 de 09 de abril de 2009, determinan la creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas (AEMP) y establecen su estructura organizativa, sus atribuciones y competencias, referidas a la fiscalización, control, supervisión y regulación de las empresas y sus actividades, sujetas a su jurisdicción.

Que el Artículo 46, inciso e), del citado Decreto Supremo N° 071, señala que el Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas, tiene entre sus atribuciones: *"Ordenar o realizar los actos necesarios para garantizar el cumplimiento de los fines relativos a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas"*.

Que la Ley N° 685 de 11 de mayo de 2015, de Cierre del Proceso de Reestructuración y Liquidación Voluntaria de Empresas y de Atribuciones de la Autoridad de Fiscalización de Empresas –AEMP, cambia la denominación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas – AEMP a Autoridad de Fiscalización de Empresas – AEMP y determina sus competencias y atribuciones.

Que mediante Resolución Suprema N° 15051 de 05 de junio de 2015, se designó al Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización de Empresas-AEMP.

CONSIDERANDO:

Que el núm. 4) del Artículo 9 de la Constitución Política del Estado 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. Asimismo, los parágrafos I y II del Artículo 68 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, prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores.

Que el Artículo 1 de la Ley N° 369, de 1 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores, tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección, cuyos criterios son establecidos en el Artículo 7 de dicha normativa.

Que la Disposición Transitoria Segunda de la Ley N° 369, dispone que las instituciones públicas que prestan servicios a las personas adultas mayores, a partir de su publicación, desarrollarán en un plazo no mayor a (90) días, la normativa específica y reglamentaria sobre el trato preferente.

Que el Artículo 56 de la Ley No. 2027 del Estatuto del Funcionario Público, establece que el Sistema de Administración de Personal es el conjunto de normas, principios y procedimientos sistemáticamente ordenados, que permiten la aplicación de las disposiciones en materia de la función pública previstas por la Constitución Política del Estado.

Que el Decreto Supremo N° 1807 de 28 de noviembre de 2013 en su parágrafo I, Artículo 6, establece que 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 No. 369.

Que la Disposición Transitoria del citado Decreto Supremo, refiere que para el cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 6, Parágrafo I, las entidades públicas y privadas contarán con un plazo de noventa (90) días calendario, computables a partir de su publicación.

Que mediante Resolución Administrativa Interna RAI/AEMP/N° 09/2014 de 24 de febrero de 2014, se aprobó el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas..

CONSIDERANDO:

Que el Informe AEMP/DESP/LRCR/N° 495/2015 de 27 de agosto de 2015, emitido por el Lic. Luis Cuentas Rada, Responsable Administrativo, señala que mediante informe AEMP/PLAN/WBF/N° 013/2015 de 02 de julio de 2015, el Responsable de Planificación remite el documento final del proyecto de Reglamento Interno "Trato Preferente a las



Personas Adultas Mayores", y el cuadro comparativo del detalle de modificaciones, por lo que solicita su aprobación mediante Resolución Administrativa Interna.

Que el citado Reglamento consta de 11 artículos y las modificaciones efectuadas de acuerdo al detalle del cuadro comparativo, son las siguientes:

1. Artículos 1, 2, 5, 7, 8, 9 y 10 referida al cambio de denominación a: "Autoridad de Fiscalización de Empresas", determinada por Ley N° 685, de 11 de mayo de 2015.
2. Inclusión en el Artículo 1, del texto "Ley N° 685, de 11 de mayo de 2015, de Cierre del Proceso de Reestructuración y Liquidación Voluntaria de Empresas y de Atribuciones de la Autoridad de Fiscalización de Empresas-AEMP".

Que el Informe Legal AEMP/DJ/N° 358/2015 de 21 de septiembre 2015, concluye que el proyecto de Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, modificado de acuerdo a lo señalado en el informe AEMP/DAF/LRCR/N° 495/2015 de 27 de agosto de 2015 y cuadro comparativo de modificaciones adjunto al mismo, no contraviene las disposiciones legales vigentes, por lo que recomienda su aprobación mediante Resolución Administrativa Interna.

POR TANTO,

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE EMPRESAS – AEMP, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por el ordenamiento jurídico vigente,

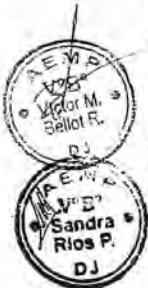
RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de la Autoridad de Fiscalización de Empresas, en sus once (11) Artículos, que en anexo forman parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Administrativa Interna RAI/AEMP/N° 09/2014 de 24 de febrero de 2014.

TERCERO.- La Dirección de Administración y Finanzas de la Autoridad de Fiscalización de Empresas, queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa Interna.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



Claudia Inés Valdés Romero
DIRECTORA JURÍDICA
Autoridad de Fiscalización de Empresas

Germán Taboada Párraga
DIRECTOR EJECUTIVO
Autoridad de Fiscalización de Empresas





REGLAMENTO INTERNO TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS

La Paz – Bolivia

Agosto 2015

Richard Cuentas Rada
RESPONSABLE ADMINISTRATIVO
Autoridad de Fiscalización de Empresas

INDICE

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES

Artículo 1. Antecedentes	2
Artículo 2. Objeto	2
Artículo 3. Titulares del Trato Preferente	2
Artículo 4. Definición del Trato Preferente	2
Artículo 5. Ambito de Aplicación	3
Artículo 6. Principios	3
Artículo 7. Responsables de la Aplicación del Reglamento	3

CAPITULO II. NORMATIVA ESPECIFICA Y REGLAMENTARIA

Artículo 8. Trato Preferente	3
Artículo 9. Prohibición del Maltrato	4
Artículo 10. Deberes de los servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización de E.	4
Artículo 11. Variaciones y Modificaciones	5



REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1. (ANTECEDENTES)

La Constitución Política del Estado, en los parágrafos I y II del Artículo 68, disponen que el Estado adoptará políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo a sus capacidades y posibilidades; prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores.

La Ley General de las Personas Adultas Mayores, No. 369, tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección.

El D.S. 1807 de fecha 27 de noviembre de 2013, tiene por objeto reglamentar la Ley N° 369, estableciendo mecanismos y procedimientos.

De acuerdo al Art. 6° del D.S. 1807, se establece que las instituciones públicas y privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente.

Ley N° 685 de 11 de mayo de 2015, de Cierre del proceso de restructuración y liquidación voluntaria de Empresas y de atribuciones de la Autoridad de Fiscalización de Empresas – AEMP.

Ley N° 045 del 8 de octubre de 2010, Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.

Artículo 2. (OBJETO)

El presente Reglamento tiene por objeto aprobar, difundir e implementar la normativa específica y criterios de Trato Preferente en los servicios que brinda la Autoridad de Fiscalización de Empresas a las Personas Adultas Mayores, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna de esta población.

Artículo 3. (TITULARES DEL TRATO PREFERENTE)

Son titulares del trato preferente las personas adultas mayores de sesenta (60) años de edad, en todo el territorio boliviano.

Artículo 4. (DEFINICIÓN DEL TRATO PREFERENTE)

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. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas y todos los servidores públicos bajo relación de dependencia de la Autoridad de Fiscalización de Empresas, independientemente de su nivel, jerarquía y/o de su fuente de remuneración.

Artículo 6. (PRINCIPIOS)

El presente Reglamento se rige en el marco de los principios establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional, y la Ley N° 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores.

Artículo 7. (RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO)

Son responsables de la aplicación del presente Reglamento:

- 1) La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización de Empresas en cuanto a su aprobación expresa e implantación.
- 2) La Dirección de Administración y Finanzas de la Autoridad de Fiscalización de Empresas a través, de la Unidad Administrativa respecto de su implementación, difusión, aplicación y control.
- 3) Los inmediatos superiores o superiores en grado jerárquico que tienen a su cargo personal dependiente que presta servicios a personas adultas mayores en cuanto a su aplicación.

CAPÍTULO II

NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

Artículo 8. (TRATO PREFERENTE)

Las servidoras y servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización de Empresas que brindan servicios de atención a las personas adultas mayores se regirán de acuerdo 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, el tiempo de atención no excederá de 20 minutos desde el momento que llegue a las instalaciones.
- b) **Capacidad de respuesta institucional.** Se garantizará una respuesta oportuna y adecuada, se desarrollará e implementará mecanismos que permitan proporcionar información, orientación, cumplimiento de plazos respecto a los servicios que brinda la Autoridad de Fiscalización de Empresas, además en todo momento se guiará y apoyará en su trámite a la persona adulta mayor.
- c) **Capacitación y sensibilización del Personal.** La Dirección de Administración y Finanzas, a través de la Unidad Administrativa, programará procesos de capacitación y sensibilización tomando entre algunos contenidos temáticos; proceso de envejecimiento; el fomentar la valoración y respeto; prevención de maltrato, violencia y discriminación de





las personas adultas mayores, asimismo se podrá gestionar ante la Escuela de Gestión Pública Plurinacional la capacitación y sensibilización.

d) **Atención personalizada y especializada.** Las dependencias de la Autoridad de Fiscalización de Empresas, que por la naturaleza de sus funciones tengan relación con público, tendrán la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías constitucionales.

e) **Trato con calidad y calidez humana.** Con la finalidad de contribuir al trato con calidad y calidez se tomará en cuenta que la atención sea respetuosa, cordial, oportuna, diligente, se debe identificar sus demandas y necesidades para proporcionar una respuesta adecuada y cubrir sus necesidades, además se debe proporcionar una adecuada información sobre la atención que brinda la Autoridad de Fiscalización de Empresas.

f) **Uso del idioma materno.** Los servicios que se proporcione a la persona adulta mayor se realizará en su idioma materno, cuando así se requiera su implementación será de manera progresiva, con la finalidad de contribuir a este criterio. La Dirección de Administración y Finanzas a través de la Unidad de Recursos Humanos, gestionarán ante la Escuela de Gestión Pública Plurinacional cursos de enseñanza de Idiomas Oficiales.

g) **Trámite Administrativo.** Todo trámite administrativo llevado a cabo por una persona adulta mayor ante la Autoridad de Fiscalización de Empresas, se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a la Ley.

Artículo 9. (PROHIBICIÓN DE MALTRATO Y DISCRIMINACIÓN)

Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas adultas mayores por parte de los servidores o servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización de Empresas.

Asimismo, constituyen faltas en el ejercicio de la función pública, las siguientes conductas:

- a) Agresiones verbales fundadas en motivos racistas y/o discriminatorios,
- b) Denegación de acceso al servicio por motivos racistas y/o discriminatorios,
- c) Maltrato físico, psicológico y sexual por motivos racistas y discriminatorios, que no constituya delito.

Bajo sujeción del Régimen Disciplinario establecido en el Reglamento Interno de Personal.

Artículo 10. (DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE EMPRESAS)

Toda servidora o servidor público de la Autoridad de Fiscalización de Empresas, además de otros deberes establecidos en otros reglamentos, tienen los siguientes deberes:



a) Denunciar ante la autoridad competente de la Autoridad de Fiscalización de Empresas, cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas adultas mayores.

El incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento generará responsabilidad de acuerdo a la Ley N° 1178 (SAFCO), Reglamento Interno de Personal de la Autoridad de Fiscalización de Empresas.

Artículo 11. (VARIACIONES Y MODIFICACIONES)

El presente Reglamento podrá ser modificado total o parcialmente en concordancia con las disposiciones legales en vigencia mediante Resolución Administrativa Interna.

