



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

GUÍA DE TRÁMITES PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES



@DPBoliviaOf



www.defensoria.gob.bo



DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

La Constitución Política del Estado y la Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores, establecen que tienen derecho a una Vejez Digna con calidad y calidez humana, a la salud, educación y asistencia jurídica.

Eso quiere decir:

- ➔ Derecho a vivir sin violencia ni discriminación.
- ➔ Derecho a acceder a los servicios de salud con calidad y calidez.
- ➔ Derecho a recibir información sobre tratamientos médicos, intervención médica o internación, con el fin de promover y respetar su consentimiento.
- ➔ Derecho a la provisión de alimentación suficiente que garantice condiciones de salud.
- ➔ Derecho a ser incluidas en los programas educativos.
- ➔ Derecho a recibir trato preferente en instituciones públicas y privadas.
- ➔ Derecho a recibir la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad).
- ➔ Derecho al acceso a vivienda de interés social.
- ➔ Derecho a recibir asistencia jurídica preferencial en los servicios del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- ➔ Derecho a ser incorporadas en espacios laborales tomando en cuenta sus capacidades y posibilidades.
- ➔ Derecho a ser parte del desarrollo económico productivo de acuerdo con sus capacidades.
- ➔ Derecho a ser reconocidas en la sociedad por sus saberes, conocimientos y experiencias.
- ➔ Derecho a recibir afecto y trato respetuoso de sus familiares y de su comunidad.
- ➔ Derecho a acceder oportunamente a las prestaciones del Sistema Integral de Pensiones, conforme a ley.



DEBERES DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

- ➔ Hablar, difundir y transmitir a otras generaciones su idioma materno.
- ➔ Fomentar la solidaridad, el diálogo en las familias y en la sociedad.
- ➔ Participar activamente en las políticas y planes implementados por el Estado a favor de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades.
- ➔ Asumir su autocuidado y las acciones de prevención que correspondan.
- ➔ Formarse en el Sistema Educativo Plurinacional y capacitarse de manera consciente, responsable y progresiva en función a sus capacidades y posibilidades.
- ➔ No valerse de su condición para vulnerar los derechos de otras personas.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECOMIENDA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

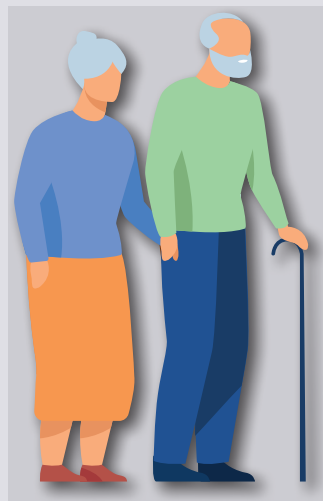
- No entregar ningún documento personal original a personas desconocidas o que no generen confianza.
- Nunca firmar o poner huellas dactilares en papeles en blanco.
- No firmar o poner huellas dactilares en documentos que generen duda o con contenido incomprensible.
- No compartir información sobre el estado de ahorros, bienes o pertenencias personales de valor con personas desconocidas o con quienes no exista confianza.

¿QUÉ ES LA ATENCIÓN PREFERENTE PARA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?

Es un derecho que obliga a las entidades públicas y privadas que prestan servicios en general a brindar un trato prioritario y digno.

Lo que significa:

- Atención rápida, respetuosa y cordial.
- Uso de idioma materno.
- Sensibilidad y calidez en el trato, sin maltrato ni discriminación.
- Respuesta a las solicitudes de forma oportuna y adecuada.
- Habilitación de ventanillas especiales y prioridad en las filas para atención.



ATENCIÓN EN ENTIDADES FINANCIERAS



Las entidades financieras tienen la obligación de brindar atención eficaz y oportuna a las personas adultas mayores.

Si han sido maltratadas o han sufrido un mal servicio, pueden acudir al “Punto de Reclamo” para presentar su denuncia.

Si no hay respuesta, pueden comunicarse con el centro de atención de la **ASFI** llamando gratuitamente al **800 103 103**.

SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL – SEGIP

Línea de consulta ciudadana SEGIP: 800 101 102

La Cédula de Identidad se otorga de forma indefinida a partir de los 58 años edad.

El SEGIP cuenta **con mesas exclusivas para atención preferencial**; además de brigadas móviles que van a centros de acogida y casas de reposo previa solicitud.



SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO – SENASIR

Modalidades de pago de la renta o pensión de jubilación

1 Servicio de pago a domicilio

Procede en caso de que la o el beneficiario por su salud se vea imposibilitado de personarse a los puntos de pago.

Requisitos

2 fotografías actuales a color 4x4.

Croquis del domicilio (dirección actual).

Fotocopia simple de la Cédula de Identidad.

Fotocopia simple del último comprobante de pago de renta.

2 Pago a través de poder notarial

Procede cuando la o el rentista (titular o derechohabiente) confiere a otra persona mediante un poder el cobro del beneficio.

Requisito

Contar con un Testimonio Notarial, expedido por cualquier Notario de Fe Pública.

3 Pago por excepción

Procede por impedimento y hospitalización. El SENASIR emite, excepcionalmente, el Formulario Único de Autorización de Pago de Renta, que puede ser a favor de un familiar o un tercero (máximo para el cobro de 2 periodos consecutivos).

Requisitos

Fotocopias simples de la Cédula de Identidad (Del beneficiario (a) y solicitante).

2 fotocopias simples del último comprobante de pago de renta.

4

Abono automático

El SENASIR deposita mensualmente la Renta de la o el asegurado en una cuenta de caja de ahorros del Banco Unión.

Requisitos

Formulario de solicitud de ingreso al servicio de abono automático gratuito (se encuentra en la página web <https://www.senasir.gob.bo/?#>).

Contrato original de apertura de cuenta de caja de ahorro extendida por el Banco Unión (Cuenta Convenio Funcionario Público).

Fotocopia simple de la Cédula de Identidad de la o el rentista.

Fotocopia simple de la última boleta de pago de la o el rentista.

Nota:

- La habilitación de los nuevos ingresos deben ser presentados hasta el día 15 de cada mes.
- A objeto de evitar la baja del Servicio y el bloqueo preventivo de la Renta, **la o el beneficiario debe apersonarse de manera mensual a oficinas del SENASIR para recoger su comprobante de pago hasta el día 15 de cada mes.**
- El recojo de boletas es personal. En caso de hospitalización o algún impedimento, se debe tramitar la entrega mediante la oficina de Trabajo Social.

Presentar la solicitud y los requisitos en las oficinas del SENASIR

El SENASIR implementó la Plataforma Virtual <https://www.senasir.gob.bo/?#> que te permite:



1

Conocer los requisitos para el inicio de trámite de compensación de cotizaciones por procesamiento automático y/o manual.

2

Seguimiento de trámite de Compensación de Cotizaciones y Reparto.

3

Otorgar y verificar la Certificación de Rentista/No Rentista.

AFP FUTURO Y AFP PREVISIÓN

Modalidades de pago

1

Disponibilidad de pago en el Sistema Financiero



Requisito:

- Cédula de Identidad de la o el beneficiario.

Pago a Domicilio

2

Procede sólo en los casos que la, el asegurado o los derechohabientes se encuentren imposibilitados para realizar cobros en el sistema financiero.

Requisitos:

- Cédula de Identidad de la o el beneficiario.
- Documento o Certificado Médico (que justifique la imposibilidad de realizar el cobro en el Sistema Financiero).
- Croquis de domicilio (dirección actual).



Abono en cuenta

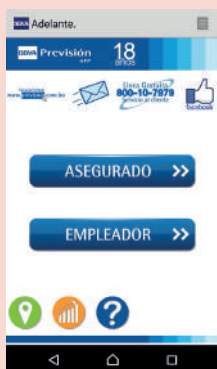
3

Se abona a una cuenta bancaria del beneficiario con la Renta Dignidad (si corresponde)

Requisitos:

- Fotocopia del documento de identidad vigente del asegurado.
- Tener habilitada una cuenta bancaria en una entidad financiera.
- Carta de autorización de abono en cuenta.

Si se opta por abono en cuenta la o el asegurado o el derecho habiente debe renovar el **CERTIFICADO DE VIVENCIA** de forma presencial o digital.



Futuro de Bolivia AFP - S.A. mediante la aplicación “AFP FUTURO MÓVIL”.

- **BBVA Previsión AFP**, mediante la aplicación “BBVA AFPMóvil”, que te indicará cuándo tienes que realizar nuevamente tu registro y te enviará a tu correo electrónico las tres últimas boletas de pago.

Puedes acudir a las oficinas de cada entidad, o también puedes lograr mayor información y orientación sobre trámites y requisitos en las líneas gratuitas:

800-10-9494 Futuro de Bolivia

800-10-7979 BBVA Previsión

RENTA DIGNIDAD

Línea gratuita 800-10-1610

Beneficiarios (as)

Personas mayores de 60 años que **NO** perciben una renta de jubilación reciben Bs 4.550 por año (350 bolivianos por mes y aguinaldo)

Personas mayores de 60 años que **Sí** perciben una renta de jubilación reciben Bs 3.900 por año (300 bolivianos por mes y aguinaldo)



Requisitos:

- Tener 60 años de edad o más.
- Estar registrada (o) en la Base de Datos de Beneficiarios de la Renta Dignidad (BDRD).
- No cobrar sueldo del sector público.
- No tener Resolución Administrativa que suspenda el cobro del Bolívida, Bonosol o Renta Dignidad.



Para el cobro sólo se debe presentar la Cédula de Identidad

¿Dónde se cobra la Renta Dignidad?

En bancos o entidades financieras autorizadas según la ciudad, a nivel nacional.

¿Cómo solicitar la Renta Dignidad?

Los requisitos para beneficiarse con la Renta Dignidad por primera vez son:

- Certificado de nacimiento original.
- Original y copia del documento de identidad (Cédula de identidad o RUN o pasaporte).

La documentación debe ser presentada en oficinas de los puntos de atención ciudadana de la **Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo**.

Gestora
PÚBLICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO

Inicio | Informativa | Renta Universal de Vejez | Contrataciones | Contactarnos

MAPA DEL SITIO | Facebook | Twitter | LinkedIn

Descarga el modelo de carta para la autorización del cobro de la Renta Dignidad

LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE UNA RENTAS DIGNIDAD

Fecha: _____ de _____ de 2015.

Yo, el/la Sr./Srta. _____, titular Propietario/a de la Renta Dignidad Presento:

MI AUTORIZACIÓN DE COBRO DE LA RENTA DIGNIDAD DE MI:

Por medio del presente y en conformidad al Decreto Supremo N° 4041, de fecha 12 de mayo del 2010, en su artículo 10 inciso c), con Cédula de Identidad N° _____, con Cédula de Identidad N° _____, autorizo a la Entidad encargada de la Renta Dignidad a efectuar el cobro de la Renta Dignidad.

Grupos de parámetros:

a) Cónyuge o conviviente

b) Hijos e hijas

c) Madre o padre

d) Sobrinos o sobrinas

Fecha y lugar: _____

Nombre completo: _____

¿Qué necesitas?

SEGURO PÚBLICO NACIONAL DE BOLIVIA

Noticias

- La Gestora participó en la 5ta Feria de Pensiones y Seguros patrocinada por la APO.
- La Gestora brinda información a la población del municipio de Itala sobre la Renta Dignidad y Seguro Educativo.
- La Gestora participó en el Día Mundial de Toma de Conciencia del Seguro y Seguro en la Tercera.

Galería Fotográfica

Imagen de una mujer asistiendo a un niño con un documento.



PAGO A DOMICILIO DE LA RENTA DIGNIDAD

Procede sólo por enfermedad o impedimento de la o el beneficiario



Requisitos

- Certificado Médico (original), con sello del médico tratante.
- Cédula de Identidad (CI) o Registro Único Nacional (RUN) de la beneficiaria o beneficiario (originales y 2 fotocopias legibles).
- Documento de identidad original de la o el solicitante y 2 fotocopias legibles.
- Croquis detallado de la dirección donde se va a realizar el pago, indicando datos de contacto.
- El pago a domicilio, pueden solicitarlo también los representantes de asilos, hospitales y establecimientos de privación de libertad, a requerimiento de las o los beneficiarios; sin necesidad de presentar el Certificado Médico.



Oficina Virtual:

La Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo implementó en su página web www.gestora.bo acceso a la Oficina Virtual, que te permite:

- Verificar el estado de los registros de beneficiarios de la Renta Dignidad.

- Recibir orientación en caso de que su registro se encuentre con algún bloqueo preventivo.



Línea Gratuita 800-10-1610.



Gastos Funerales

¿Qué es el pago por Gastos Funerales?

Es un pago único de Bs. 1.800 que se realiza a toda persona que acredite haber pagado el funeral de una o un Beneficiario de la Renta Dignidad.

¿Quiénes pueden cobrar los Gastos Funerales?

- Cualquier persona que demuestre haber pagado el funeral de un beneficiario a la Renta Dignidad, en un plazo de 6 meses.
- Después de los 6 meses y hasta los 18 meses de la defunción, pueden cobrar sólo la o el cónyuge, conviviente, hija(a/o), hermana(o) del fallecido.

¿Cómo se solicita el pago de los Gastos Funerales?

Se debe llenar el formulario de solicitud y presentar los siguientes documentos:

- Certificado de Defunción original.
- Fotocopia del C.I. con el que se encontraba registrado el beneficiario fallecido.
- Fotocopia del C.I. del solicitante.
- Facturas o recibos de los gastos de sepelio a nombre de la persona que realiza el trámite.
- Documentación que certifique el parentesco con el beneficiario fallecido (requisito sólo después de los 6 meses para los familiares).

La APS habilitará el pago de los Gastos Funerales en las entidades financieras autorizadas en un plazo de 30 días calendario.

COMPLEMENTO NUTRICIONAL “CARMELO” PARA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

1

¿Cómo ayuda el
Complemento CARMELO?

Aumenta las defensas del organismo, mejora la funcionalidad física y la agilidad mental, previene procesos inflamatorios, mejora las funciones cognitivas (concentración y memoria).



2

Beneficiarios

-Todas las personas mayores de 60 años de edad

Las personas adultas mayores jubiladas recibirán el Complemento Nutricional en establecimientos de la seguridad social a corto plazo (cajas) y las personas adultas mayores NO jubiladas recibirán el Complemento Nutricional en los centros de salud de primer nivel más cercanos a su domicilio del SUS.

Durante la pandemia, el Ministerio de Salud y Deportes instruyó a los establecimientos de salud:

1. La entrega del CARMELO para un periodo de 2 meses (2 bolsas del CARMELO por consulta).

2. Entrega a familiares con la Cédula de Identidad y la boleta de la Renta Dignidad de la o el beneficiario en el centro de salud.



Atención en salud durante la emergencia sanitaria COVID-19

Para la atención y consultas de la población sobre casos de COVID-19 están habilitadas las líneas gratuitas: **800101104 - 800101106**



ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD

Todas las personas adultas mayores tienen derecho al acceso a la atención integral en salud de manera gratuita en los centros de Salud. (Ley N.º 475 modificada por Ley N.º 1152).

La atención integral en salud comprende:



PASOS PARA INSCRIBIRSE AL SISTEMA ÚNICO DE SALUD - SUS

- ➔ Acuda al Centro de Salud de Primer Nivel más cercano a su domicilio, portando su Cédula de Identidad y la factura de luz, agua o gas de la vivienda.
- ➔ El personal de salud registrará los datos y verificará en el sistema que no esté afiliado a una Caja de Salud (Las personas afiliadas a cualquier Caja no tendrán acceso al SUS).
- ➔ Una vez registrado en el SUS, para las consultas acuda al establecimiento de salud más cercano a su domicilio, sólo debe presentar su Cédula de Identidad.

FORMULARIO MS/SUS - 001
REGISTRO ÚNICO DE PERSONAS AL SUS

Nro de C.I.

Ap. Paterno: Fecha Nacimiento: / /

Ap. Materno: Sexo: M F Ud. es asegurado: SI NO

Nombre: Boliviano: Extranjero:

Ap. De Casada: Estado Civil:

Departamento: Municipio: Comunidad/Barrio/Zona:

Dirección: Número/Edificio: Teléfono y/o Celular de Referencia:

Establecimiento de Salud Asignado:

Código de Establecimiento:

Establecimiento:

Red de Salud:

Registrado por:

Firma del Personal de Registro: Firma del Beneficiario: Sello de Establecimiento:

ORIGINAL BENEFICIARIO
COPIA ESTABLECIMIENTO DE SALUD

Fecha de inscripción: / /

Para recibir atención en el Sistema Único de Salud (SUS) siga los siguientes pasos:

- ➔ Acuda al Centro de Salud más cercano a su domicilio (Primer Nivel). Le brindarán atención integral de salud de las enfermedades más frecuentes.
- ➔ Si necesita una atención más especializada, le derivarán a un Hospital de Segundo o Tercer Nivel.



ASISTENCIA FAMILIAR A PERSONAS ADULTAS MAYORES

La asistencia familiar es un derecho a fin de garantizar lo indispensable para la alimentación, salud, educación, vivienda, recreación y vestimenta, que surge ante la necesidad, carencia y/o abandono de las personas adultas mayores.

Las y los hijos, o las y los nietos deben dar asistencia económica a su madre, padre o ambos, cuando estén en situación de necesidad y no estén en posibilidades de depender de sí mismos para subsistir. (Artículos 33.d), 109.IV y 112.I del Código de las Familias).

Para iniciar el trámite:

1 La persona adulta mayor puede apersonarse a las Unidades de Atención a personas adultas mayores de los Gobiernos Municipales, a fin de recibir orientación jurídica e iniciar la demanda de asistencia familiar, en caso que las o los hijos voluntariamente no acepten otorgar la asistencia familiar.

2 Si no existe una Unidad de Atención a personas adultas mayores en el municipio, se puede acudir a las oficinas de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).

3 Una vez presentada la demanda ante el Juzgado en Materia Familiar, la o el Juez citará a las partes a una audiencia, en la que, después de considerar los argumentos, podrá establecer un monto de asistencia familiar en favor de la persona adulta mayor, el cual debe cumplirse de manera obligatoria.

4 El pago de la asistencia familiar se efectuará de manera mensual, según el monto establecido por la o el Juez, de manera directa o depositada en una cuenta bancaria

Importante:

El incumplimiento del pago de asistencia familiar se sanciona con privación de libertad.

DESPOJO DEL TERRENO, CASA O PROPIEDAD DE LA PERSONA ADULTA MAYOR

El despojo es un **DELITO** que consiste en utilizar la violencia, engaños, amenazas, abuso de confianza u otros para privar, arrebatar o expulsar de un bien inmueble, como una vivienda o terreno, a su propietario o poseedor.



Las autoridades de la jurisdicción indígena originaria campesina DEBEN RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES y NO PUEDEN sancionar con la pérdida de tierras o la expulsión a las y los adultos mayores, por causa de incumplimiento de deberes comunales, cargos, aportes y trabajos comunales. (Artículo 5.III de la Ley de Deslinde Jurisdiccional).

En caso de sufrir despojo, la persona adulta mayor puede solicitar asistencia jurídica y patrocinio legal gratuito en:

- ➔ Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDAVI)
- ➔ Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU)
- ➔ Unidades Atención a personas adultas mayores dependientes de los Gobiernos Autónomos Municipales.

DESCUENTOS Y PRIVILEGIOS

Las personas adultas mayores gozan de los siguientes beneficios de descuentos y privilegios (Ley N.º 1886 de 14 de agosto de 1998)

Energía Eléctrica, descuento de 20% del consumo de 0 hasta 100 kvh mes.



Agua Potable descuento de 20% del consumo de 0 hasta 15 m3 mes.



Propietarios de inmuebles de interés social o de tipo económicos, tendrán rebaja del 20% en el impuesto anual.



En el transporte aéreo, ferroviario y fluvial, transporte terrestre interdepartamental e interprovincial proporcionarán un descuento del 20% por cada viaje.

Nota: Las empresas estatales de transporte aéreo de pasajeros (BOA) ofrecerán en las rutas nacionales un descuento no menor al 40% de las tarifas regulares.



Para ser beneficiario o beneficiaria, la persona adulta mayor debe solicitar el descuento correspondiente en la empresa prestadora del servicio de luz o agua del municipio.



En el caso de inmuebles de interés social o de tipo económicos, la solicitud debe dirigirse al Gobierno Municipal.

GAM

DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES Y COORDINACIONES REGIONALES

LA PAZ

Calle Capitán Ravelo N° 2329,
Edificio Excelsior, Piso 5.
Telf.: (2) 2113588

CARANAVI

Calle Tocopilla N° 4-B,
Edificio COSAPAC, Piso 1.
Zona Central Telf.: 2 8243934

ORURO

Calle Soria Galvarro N° 5212,
entre Tupiza y León.
Telf.: (2) 5112471 - 5112927

COCHABAMBA

Calle 16 de Julio N° 680,
(Plazuela Constitución).
Telf.: 44140745 - 4 4140751

SANTA CRUZ

Calle Andrés Ibáñez N° 241,
entre 21 de Mayo y España.
Telf./Fax: 3 3111695 3 338808

BENI - TRINIDAD

Calle Félix Pinto N° 68, entre
Suárez y 18 de Noviembre.
Telf.: (3) 4652200 - 4652401

PUERTO SUÁREZ

Av. 6 de Agosto N° 29, entre
La Paz y Santa Cruz.
Telf. 67290016

LLALLAGUA

Calle Oruro N° 29, entre Bolívar
y Cochabamba.
Telf./Fax: (2) 5821538

RIBERALTA

Av. Plácido Méndez N° 948,
Hotel Campos.
Telf./Fax: 73993148

PANDO

Calle Cochabamba N° 86, detrás del
templo de Nuestra Señora del Pilar.
Telf./Fax: (3) 842 3888 - 71112900

POTOSÍ

Av. Serrudo N° 143, Esq. Arce,
Edificio Renovación (interior).
Telf./Fax: (2) 6120805 - 6124744

TARIJA

Calle Ingavi N° 789,
Esq. Ramón Rojas, El Molino.
Telf./Fax: (4) 6116444 - 6112441

YACUIBA

Calle Juan XXIII S/N, entre Martín
Barroso y Cornelio Ríos.
Telf.: (4) 682 7166 * Fax: (4) 6822142

MONTEAGUDO

Barrio Paraíso,
Avenida Costanera S/N.
Telf.: (4) 6473352

CHUQUISACA - SUCRE

Calle J.J. Pérez N° 602,
Esq. Trinidad.
Telf./Fax: (4) 6916115
6918054 - 6913241 - 6410453

EL ALTO

Av. Juan Pablo II N° 75
(Altura Cruz Papal).
Telf.: (2) 2153264 - 2153179
2152352

CHAPARE

Calle Hans Grether N° 10.
Telf./Fax: (4) 4136334

DESAGUADERO

Av. La Paz, Esq. Calle Ballivián
S/N, (Ex local Suipacha).

Oficina Central: Calle Colombia N°
440 Zona San Pedro La Paz (2)
2113600 2112600 * Casilla 791



800 10 8004
LÍNEA GRATUITA



@DPBoliviaOf



Descarga el documento
escaneando el código QR