



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

# GUÍA DE TRÁMITES PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES



## DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

La Constitución Política del Estado y la Ley N° 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 a sus capacidades.
- ➔ Derecho a ser reconocido 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 a 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 generan confianza.
- Nunca firmar o poner huellas dactilares en papeles en blanco.
- No firmar o poner huellas dactilares en documentos que generan 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 existe 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 los centros 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.

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.



## SERVICIONACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO – SENASIR

### Modalidades de pago de la renta o pensión de jubilación

1

#### Servicio de pago a domicilio

Procede en caso 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 Publica.

## 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 en el 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:**

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



## Abono en cuenta

3

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

### 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).

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 MOVIL”.

- **BBVA Previsión AFP**, mediante la aplicación “BBVA AFPMóvil”, que te indicará cuando 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 **SI** 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**.

Las solicitudes de nuevos registros de la Renta Dignidad, también se pueden realizar mediante la Oficina Virtual que se encuentra en la página web **www.gestora.bo**.

The screenshot displays the website for Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo. At the top, there is a navigation menu with links for 'INICIO', 'INSTITUCIONAL', 'RENDA UNIVERSAL DE VEJEZ', 'CONTRATACIONES', and 'CONTACTENOS'. The main header features the Gestora logo and the text 'PÚBLICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO'. A prominent call to action reads 'Descarga el modelo de carta para la autorización del cobro de la RENTA Dignidad', accompanied by a hand cursor icon. To the right, a sample application form is shown, titled 'DECLARACIÓN DE COBRO DE LA RENTA DIGNIDAD DE VEJEZ'. The form includes fields for the applicant's name, address, and contact information, as well as a section for 'Categoría de beneficiario' with radio button options: 'a) Cónyuge o conviviente', 'b) Hermano o hermano', 'c) Hija o hijo', 'd) Nieto o nieta', and 'e) Soltero o soltera'. Below the form, there is a '¿Qué necesitas?' section with a 'Requisitos de Registro' link. At the bottom, a 'Galería Fotográfica' section shows three photos with captions: 'La Gestora participó en la Día Feste de Pensiones y Seguros auspiciado por la APS', 'La Gestora brinda información a la población del municipio de Potosí sobre la Renta Dignidad y Seguro Financiero', and 'La Gestora participó en el Día Mundial de Toma de Conciencia del adulto y adulto mayor en la Voz'.



## 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, también 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.
- Recibir solicitudes de nuevos registros y otros trámites, relacionados a la Renta Dignidad.



Línea Gratuita 800-10-1610.

**Gestora**  
PÚBLICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO

INICIO INSTITUCIONAL RENTA UNIVERSAL DE VEJEZ CONTRATACIONES CONTACTENOS MAPA DEL SITIO

**BONO** contra el **Hambre**

Línea Gratuita 800 10 1610  
contacto@gestora.bo

**Gestora**  
PÚBLICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO

**CAMBIO DE DIRECCIÓN DE OFICINA EN SANTA CRUZ**

Comunicamos a las personas beneficiarias de la Renta Dignidad y a la población en general, el cambio de dirección de nuestra oficina regional en Santa Cruz. Agradecemos tomar en cuenta la siguiente dirección a partir del lunes 1° de febrero 2021.

Av. Departamento Pando  
Esq. Calle San Joaquín  
s/n Zona Este  
A una cuadra de la  
Av. Santa Cruz (Zdo amarillo).

¿Qué necesitas?  
Seleccione su Búsqueda

**Noticias**

La Gestora brinda información a la población del municipio de Paica sobre la Renta Dignidad y Gastos Funerales

La Gestora participó en el Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez

La Gestora participó en la 5ta Feria de Pensiones y Seguros organizada por la APS

**Galería Fotográfica**



# 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 solo 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 solo 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

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 cercano 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 portando 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**



# DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO DE LOS SERVICIOS DEPARTAMENTALES DE SALUD (SEDES)

## SEDES BENI

**Dirección:** Calle Nicolás Suarez s/n, Trinidad  
**Teléfono:** 4622818; 4621904

## SEDES CHUQUISACA

**Dirección:** Calle Rosendo Villa N° 202, Esq. Urriolagoitia, Sucre  
**Teléfono:** 64 54891; 6454136  
**Línea gratuita:** 800 10 29 30  
**Email:** direccioncentral@sedeschuquisaca.gob.bo

## SEDES COCHABAMBA

**Dirección:** Av. Aniceto Arce, Cochabamba  
**Teléfono:** 4533235  
**Email:** info@sedescochabamba.gob.bo

## SEDES LA PAZ

**Dirección:** Calle Capitán Ravelo N° 2180, Zona Sopocachi, La Paz  
**Teléfono:** 2 2443885  
**Email:** central@sedeslapaz.gob.bo

## SEDES ORURO

**Dirección:** Calle 6 de Octubre, N° 6625, San Felipe y Arce  
**Teléfono:** 5277001

## SEDES PANDO

**Dirección:** Av. 9 de Febrero, lado Contraloría General del Estado, Cobija  
**Teléfono:** 3842-3474  
**Email:** sedespando2015@hotmail.com

## SEDES POTOSÍ

**Dirección:** Calle Chayanta N° 779, Potosí  
**Teléfono:** 2 6225559  
**Email:** sedespotosi2018@gmail.com

## SEDES SANTA CRUZ

**Dirección:** Av. Omar Chávez Ortíz Esq. Pozo, Santa Cruz de la Sierra  
**Teléfono:** 3-636606; 3-636607

## SEDES TARIJA

**Dirección:** Av. Potosí Ex-Hospital Viejo, Ciudad Tarija  
**Teléfono:** 4 6643267  
**Página web:** <http://www.sedestarija.gob.bo/>

**Ante la vulneración de tus derechos, puedes **presentar tu denuncia en las siguientes oficinas** o mediante los números de contacto a nivel nacional:**

## **DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES Y COORDINACIONES REGIONALES**

### **LA PAZ**

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

### **ORURO**

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

### **COCHABAMBA**

Calle 16 de Julio N° 680 (Plazuela Constitución)  
Telf./Fax: (4) 4140745 - 4140751

### **SANTA CRUZ**

Calle Andrés Ibañez N° 241  
Telf./Fax: (3) 3338808 - 3111695

### **BENI**

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

### **PANDO**

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

### **TARIJA**

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

### **YACUIBA**

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

### **EL ALTO**

Av. Juan Pablo II N° 75 (Altura Cruz Papal)  
Telf.: (2) 2112572 - 211 2573 \* Fax: (2) 2119808

### **CARANAVI**

Calle Tocopilla S/N Edif. COSAPAC Piso 1  
Telf./Fax: (2) 8243934

### **LLALLAGUA**

Calle Oruro N° 33 entre Bolívar y Cochabamba  
Telf./Fax: (2) 5821538

### **CHAPARE**

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

### **PUERTO SUÁREZ**

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

### **RIBERALTA**

Av. Plácido Méndez, Plácido Molina, Gabriel René Moreno  
y Cosme Gutierrez Manzano 59, Zona A, Distrito 1  
Telf.:/Fax: 73993148

### **SUCRE**

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

### **POTOSÍ**

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

## **LA PAZ**

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