

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 142/2025

La Paz, 11 AGO. 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los numerales 2, 3 y 4, párrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado, establecen como atribuciones de las Ministras y los Ministros del Estado, proponer y dirigir las políticas gubernamentales en su sector; la gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente; y, dictar normas administrativas en el ámbito de sus competencias.

Que, el Artículo 232 de la Norma Constitucional Fundadora, prevé que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, dispone que: "El Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos: (...) b) Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley".

Que, el Artículo 7 de la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, señala: "Es responsabilidad de las entidades del Estado, en todos sus niveles y en el marco de sus competencias, desarrollar mecanismos institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores".

Que, el Artículo 42 de la referida Ley, dispone "El Ministerio de Justicia podrá proponer, promover e impulsar políticas generales, programas y proyectos en el nivel central del Estado y de alcance nacional en materia de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como implementar programas y proyectos de educación y difusión de estos derechos".

Que, el Artículo 46 de la Ley N° 453 señala que: "El Ministerio de Justicia implementará un sistema informático sobre la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor, que contendrá el registro de las organizaciones de defensa, información de reclamaciones y otra de relevancia, que permitan apoyar en la adopción de políticas generales y sectoriales en materia de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores".

Que, los incisos d) y w) del Parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de fecha 06 de enero de 2023, refiere: "I. Las Ministras y Ministros del Órgano Ejecutivo, en el marco de las competencias asignadas al nivel central en la Constitución Política del Estado, tienen las siguientes atribuciones: (...) d) Dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia; (...) w) Emitir Resoluciones Ministeriales, así como Biministeriales y Multiministeriales en coordinación con las Ministras(os) que correspondan, en el marco de sus competencias".

Que, el inciso e) del artículo 77 del Decreto Supremo N° 4857, atribuye al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor la responsabilidad de "atender, responder y solucionar oportunamente los reclamos de los usuarios y consumidores, en el ejercicio de las competencias asignadas al nivel central del Estado por la Constitución Política del Estado".

Que, la Resolución Ministerial N° 204/2024 de 4 de diciembre de 2024, aprueba las "Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional".



Que, el Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-708-2025 de 24 de julio de 2025 emitido por la Profesional de Asesoramiento y Aplicación de Normas dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, concluye: *"El Manual Operativo para Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor - Plataforma de Gestión de Reclamos, constituye un instrumento pertinente, necesario y alineado con la normativa vigente para garantizar una atención eficiente, oportuna y transparente en la tramitación de reclamos administrativos. Establece un procedimiento detallado que se ajusta a las competencias del VDDUC y a los derechos reconocidos por la Ley N° 453, su Decreto Reglamentario y el Reglamento General de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, Reclamación Administrativa, Prevención y Restitución de Derechos. El enfoque digital e interoperable fortalece la institucionalidad, reduce los tiempos de tramitación y mejora el acceso a mecanismos de protección de derechos, especialmente en áreas sin presencia física del CAUC";* recomendando que: *"Una vez cumplidas las etapas de validación interna y verificado el cumplimiento de los requisitos formales y sustantivos previstos en la normativa vigente, el documento podrá ser puesto a consideración de la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, para su análisis, aprobación y emisión mediante Resolución Ministerial, con miras a su posterior implementación en el marco de las competencias del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor".*

Que, el Informe MJTI-DGP-IP-Z-21-2025, de 31 de julio de 2025, emitido por la Profesional en Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad dependiente de la Dirección General de Planificación concluye: *"Por lo expuesto, se concluye que es necesario aprobar, mediante Resolución Ministerial, el "Manual Operativo para Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor Plataforma de Gestión de Reclamos, el cual cumple con las "Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional" aprobado mediante Resolución Ministerial N° 204/2024, de 4 de diciembre de 2024."*

Que, el Informe Legal MJTI-DGAJ-INF-Z-261-2025, de 05 de agosto de 2025 emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, concluyó que: *"es procedente la Aprobación del Manual Operativo para Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor Plataforma de Gestión de Reclamos en los términos propuestos por la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor mediante Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-708-2025 de 24 de julio de 2025, refrendado por la Dirección General de Planificación mediante Informe MJTI-DGP-IP-Z-21-2025, de 31 de julio de 2025, no contraviniendo ninguna norma legal en actual vigencia".*

POR TANTO:

La Ministra de Justicia y Transparencia Institucional, designada mediante Decreto Presidencial N° 5411, de 16 de junio de 2025, en ejercicio de las atribuciones establecidas en los numerales 3 y 4 del Parágrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado y los incisos b), c) y w) del parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el **"MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS"**, elaborado por la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

SEGUNDO.- Aprobar el Informe Cite: MJTI-DGDDUC-INF-Z-708-2025 de 24 de julio de 2025, emitido por la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, Informe MJTI-DGP-IP-Z-21-2025, de 31 de julio de 2025, realizado por la Profesional en Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad dependiente de la Dirección General de Planificación y el Informe MJTI-DGAJ-INF-Z-261-2025, de 05 de agosto de 2025 elaborado por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, dependientes del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, que también forman parte indivisible de la presente Resolución Ministerial.

TERCERO.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor y la Dirección General de Planificación, quedan encargados del cumplimiento, difusión y publicación de la presente Resolución Ministerial en el Portal Institucional.

Regístrese, comuníquese y archívese.

[Handwritten signature]
Aba. Jessica Paola Saravia Atristain
MINISTRA DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



HR: MJTI-DGDDUC-19880-2025



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

**MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS
CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y
CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE
RECLAMO**

Aprobado con Resolución Ministerial
N° 142/2025, de 11 de agosto de 2025

**VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y DEL
CONSUMIDOR
(VDDUC)**

	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	3
DISPOSICIONES GENERALES	3
1. (Objeto).....	3
2. (Marco Normativo)	3
3. (Alcance y/o Ámbito de aplicación)	3
4. (Previsión)	3
5. (Definiciones).....	4
6. (Aprobación, vigencia, difusión e implementación).....	4
7. (Revisión y actualización)	5
CAPÍTULO II.....	5
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS.....	5
8. (Legitimación)	5
9. (Plazo y oportunidad del reclamo).....	5
10. (Recepción del reclamo mediante formulario digital).....	5
11. (Requisitos para la presentación de la reclamación)	6
12. (Verificación de identidad del reclamante).....	6
13. (Registro de Formulario de Reclamo)	6
14. (Evaluación y análisis)	7
15. (Improcedente)	7
16. (Orientación).....	7
17. (Acta de cierre)	8
18. (Notificación de apertura y formalización del reclamo)	8
CAPÍTULO III.....	8
PROCEDIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE RECLAMOS VIRTUAL	8
19. (Validez de las actuaciones realizadas por medios electrónicos)	8
20. (Actuaciones administrativas susceptibles de gestión virtual)	9
21. (Registro del reclamo en caso de admisión)	9
22. (Notificación de inicio de reclamo)	9
CAPITULO IV	10

	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CONCLUSIÓN EXTRAORDINARIA DE LA RECLAMACIÓN	10
23. (Actuaciones que requieren gestión presencial conforme al procedimiento administrativo)	10
24. (Procedencia de la mediación en la reclamación administrativa)	10
25. (Procedencia de la conciliación en la reclamación administrativa)	11
26. (Audiencia de conciliación)	11
27. (Conclusión Extraordinaria de la Gestión de la reclamación)	11
28. (Termino Probatorio)	12
29. (Verificativos)	12
30. (Informe Conclusivo)	12
CAPÍTULO V	12
DE LAS RESOLUCIONES	12
31. (Resolución Administrativa de primera instancia)	12
32. (Plazo y medio de notificación de la resolución)	13
CAPÍTULO VI	13
DEL RECURSO DE REVISIÓN	13
33. (Interposición del Recurso de Revisión)	13
34. (Prueba de reciente obtención y habilitación de la Plataforma de Gestión de Reclamos)	13
35. (Plazo para la Resolución)	14
36. (Formas de Resolución)	14
37. (Agotamiento de la Vía Administrativa)	14
DISPOSICIÓN TRANSITORIA	15
DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA	15
38. Procedimiento para la Gestión de Reclamos	16

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

1. (Objeto)

Establecer lineamientos y directrices para la tramitación y resolución de reclamaciones administrativas mediante la Plataforma de Gestión de Reclamos del Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (ONDDUC), con el objetivo de garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios y consumidores, conforme a la Ley N° 453 y normativa vigente, así como fortalecer la gestión institucional del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

2. (Marco Normativo)

El presente Manual se enmarca en las siguientes normas:

- a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- b. Ley 1178, de 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO).
- c. Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores”.
- d. Ley N° 708, de 15 de junio de 2015, de Conciliación y Arbitraje.
- e. Decreto Supremo 2130, de 24 de diciembre del 2014, Reglamento de la Ley N° 453.
- f. Decreto Supremo N° 3251, de 11 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Gobierno Electrónico y el Plan de Software Libre y Estándares Abiertos.
- g. Decreto Supremo N° 4857, de 6 de enero de 2023, de Organización del Órgano Ejecutivo.
- h. Resolución Ministerial 046/2024, de 09 de abril de 2024, emitida por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional que aprueba el “Reglamento para la gestión de Proyectos de Desarrollo Tecnológico del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

3. (Alcance y/o Ámbito de aplicación)

Este manual es de aplicación obligatoria para el personal técnico y administrativo de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC), que intervienen en la gestión de reclamos a través de la Plataforma de Gestión de Reclamos del Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

4. (Previsión)

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación de las directrices, estas serán solucionadas conforme a las disposiciones legales y normativas pertinentes.

 <p>BOLIVIA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

5. (Definiciones)

- a) **Derechos del Consumidor:** Son el conjunto de facultades y garantías reconocidas por la Constitución Política del Estado y la Ley N° 453 a toda persona que adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio como destinatario final. Estos derechos incluyen, entre otros, el derecho a la información veraz, oportuna y accesible; a la protección de la salud y seguridad; a la libre elección; al trato equitativo y no discriminatorio; a la reparación de daños y perjuicios; y a la participación en la defensa de sus derechos.
- b) **Gestión de Reclamos Virtuales:** Trámite de reclamo realizado a través de la plataforma de Gestión de Reclamos.
- c) **Medios Virtuales Habilitados:** Página web institucional, correo electrónico institucional, sistema de mensajería, app móvil u otro canal autorizado.
- d) **Notificación electrónica:** Confirmación electrónica del usuario o técnico con valor probatorio.
- e) **ONDDUC:** Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
- f) **Proveedores:** Son personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que desarrollan actividades de producción, fabricación, importación suministro, distribución, comercialización y otras, de productos o de prestación de servicios en general destinados directamente a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores finales. No se considera proveedores a quienes ejercen una profesión libre.
- g) **Reclamo:** Es el derecho que asiste a las usuarias, usuarios, consumidoras y consumidores del sector no regulado a solicitar la atención de una presunta vulneración a sus derechos, conforme a los procedimientos establecidos en la normativa vigente. La reclamación será objeto de análisis, evaluación y respuesta por parte de Servidor(a) Público a través de Plataforma de Gestión de Reclamos, en el marco de sus atribuciones.
- h) **Servidora o Servidor Público:** Es aquella persona individual, que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia a una entidad sometida al ámbito de aplicación de la Ley 1178.
- i) **Técnico de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor designado:** Servidor/a público/a encargado/a de operar la Plataforma de Gestión de Reclamos, responsable del registro, seguimiento y resolución de reclamaciones administrativas. Además, brinda orientación técnica a usuarias y usuarios, verifica la información presentada, administra los formularios digitales, y aplica los procedimientos establecidos para garantizar la protección de los derechos de consumidores y usuarios, conforme a la normativa vigente.
- j) **Usuarias y Usuarios, Consumidoras o Consumidores:** Son las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan productos o servicios, como destinatarios finales y que utilizan la Plataforma de Gestión de Reclamos para realizar sus denuncias.

6. (Aprobación, vigencia, difusión e implementación)

El presente Manual será aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva del MJTI mediante Resolución Ministerial.

La vigencia del Manual será a partir de la fecha establecida en la Resolución Ministerial de aprobación.

 <p>BOLIVIA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

La difusión del Manual será realizada por la Dirección General de Planificación (DGP) en coordinación con el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, siendo de conocimiento general por el personal del MJTI.

La implementación del Manual será responsabilidad de todas las áreas involucradas en la gestión del portal, bajo la coordinación de la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

7. (Revisión y actualización)

El presente Manual deberá ser ajustado y/o actualizado cuando se produzcan cambios o ajustes en el marco normativo, o cuando por razones internas y/o del entorno se justifique realizar modificaciones.

El Manual será revisado y actualizado periódicamente por el equipo responsable de la gestión del portal, a fin de adaptarlo a los cambios normativos y tecnológicos. Cualquier modificación será debidamente comunicada al personal involucrado.

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en coordinación con la Dirección General de Planificación (DGP) realizará el ajuste y actualización del Manual cuando se produzcan los cambios señalados.

Toda vez que el Manual sea actualizado, deberá darse cumplimiento al numeral precedente de Aprobación, Vigencia e Implementación.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

8. (Legitimación)

Toda persona natural o jurídica está legitimada para ejercer su derecho a la reclamación mediante la Plataforma de Gestión de Reclamos, cuando considere que sus derechos, como usuaria, usuario, consumidora o consumidor, han sido vulnerados, conforme a lo previsto en la Ley N° 453, su Decreto Reglamentario y normativa vigente.

9. (Plazo y oportunidad del reclamo)

La reclamación debe ser presentada de acuerdo al Reglamento General de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, Reclamación Administrativa, Prevención y Restitución de Derechos, dentro el plazo máximo de seis (6) meses, computables a partir del día siguiente de la vulneración de derechos del usuario o consumidor o desde que el reclamo ha podido hacerse valer.

10. (Recepción del reclamo mediante formulario digital)

- I. La recepción del reclamo administrativo por presunta vulneración de derechos del usuario o consumidor podrá efectuarse mediante el formulario digital habilitado en la Plataforma

 <p>BOLIVIA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

de Gestión de Reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

- II. El formulario deberá ser llenado directamente por la usuaria, el usuario, la consumidora o el consumidor, consignando de manera obligatoria los datos personales, información del proveedor involucrado, hechos que motivan el reclamo y pruebas digitalizadas.
- III. Una vez completado el formulario, el sistema generará automáticamente un acuse de recepción con número de caso, que será remitido al correo electrónico registrado por el reclamante, dejando constancia del inicio del procedimiento administrativo.

11. (Requisitos para la presentación de la reclamación)

Para la presentación del reclamo, el usuario o consumidor deberá subir a la Plataforma de Gestión de Reclamos los siguientes documentos en formato Portable Document Format (PDF):

- I. Cédula de identidad, en el caso de personas nacionales, o la cédula de extranjería, en el caso de personas extranjeras.
- II. Cualquier medio de prueba que respalde la relación de consumo.
- III. También podrán adjuntarse como medios de prueba documentos digitales, los cuales deberán estar en formato legible y compatible con la Plataforma (formatos recomendados: JPG, PNG, MP4).
- IV. Cada archivo adjunto deberá tener un tamaño máximo de 10 megabytes (MB). En caso de superarlo, se recomienda dividir el contenido o reducir su tamaño para garantizar su admisión.

12. (Verificación de identidad del reclamante)

- I. Una vez completado el formulario de reclamo virtual, la usuaria, el usuario, la consumidora o el consumidor deberá registrar sus datos personales, incluyendo número de cédula de identidad, nombres, apellidos y otros datos requeridos para su identificación.
- II. Los datos ingresados serán verificados de manera automática a través de un proceso de interoperabilidad con el Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, con el fin de comprobar su autenticidad y validar la identidad del reclamante, conforme a los principios de legalidad, veracidad, integridad de datos personales y seguridad informática.

La verificación previa de identidad es requisito indispensable para la admisión y tramitación de la reclamación administrativa en la Plataforma de Gestión de Reclamos.

13. (Registro de Formulario de Reclamo)

- I. Los Usuarios y consumidores deberán llenar los siguientes datos en el formulario de reclamo:
 - a) Nombres y apellidos o razón social del reclamante usuario o consumidor.
 - b) Nombres y apellidos o razón social del proveedor.
 - c) Datos de dirección, ciudad y departamento del interesado y del proveedor.

	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

- d) Detalle de correo electrónico u otros medios tecnológicos de mensajería instantánea, del interesado y del proveedor, a efectos de su ubicación y comunicación de actuados dentro de la reclamación administrativa.
 - e) Relación sucinta de hechos y precisión del problema que origina el reclamo y vulneración de derechos.
- II. Una vez firmado el formulario de reclamación virtual, se constituirá en declaración jurada efectuada por el reclamante, cuya copia deberá ser entregada al interesado o remitida a los medios tecnológicos de mensajería instantánea y contendrá el número de reclamo designado automáticamente.

14. (Evaluación y análisis)

- I. Registrado el reclamo, los Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor designados para el efecto evaluarán si los hechos y actos se circunscriben al ámbito de competencia del Viceministerio de Defensa del Usuario y el Consumidor en cuyo caso determinará la prosecución de la gestión de la reclamación inmediatamente.
- II. Si existiera duda sobre aspectos de forma y fondo del reclamo, el Técnico de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para determinar si corresponde o no, la apertura de la reclamación administrativa. En caso de determinar la procedencia, se realizarán las formalidades correspondientes conforme al procedimiento establecido para las reclamaciones administrativas, debiendo el Técnico de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor asignado, brindar la orientación necesaria al usuario solicitante.

15. (Improcedente)

Se constituirán en causales de improcedencia de apertura del reclamo administrativo, si se presentaran las siguientes circunstancias:

- a) Cuando no exista posibilidad de individualizar a las partes de la relación de consumo y/o se desconozca datos o información del proveedor.
- b) Que el hecho se encuentre fuera del alcance y competencias del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
- c) Por estar fuera de plazo establecido en la presente normativa.

En todos los casos, el personal técnico procederá al llenado del acta de cierre debiendo notificar dicho extremo a la parte reclamante, en un plazo de dos (2) días hábiles, mediante el correo electrónico con el fin de brindarle, cuando corresponda, la orientación necesaria y asegurar el acceso a una atención adecuada, en el marco del principio de atención oportuna y efectiva.”

16. (Orientación)

- I. En aquellos casos cuyos hechos se circunscriben en municipios o localidades donde no se cuente con oficinas del Centro de Atención al Usuario y Consumidor – CAUC, o a instancias

 <p>BOLIVIA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

competentes del Sector Regulado, el personal técnico designado deberá brindar orientación adecuada a la usuaria, al usuario, a la consumidora o al consumidor, a través de la plataforma de gestión de reclamos, mediante el Formulario de Orientación, asegurando que la persona reclamante cuente con la información necesaria para canalizar su reclamo ante la instancia competente, conforme a lo establecido en la Ley N° 453 y su normativa vigente.

- II. La orientación deberá ser clara, oportuna y suficiente, e incluir información sobre la ubicación, medios de contacto y canales habilitados para la recepción de su reclamo, si corresponde.

17. (Acta de cierre)

Concluida la gestión del reclamo, se procederá a elaborar el formulario de Acta de Cierre debiendo consignar la firma y sello del servidor público CAUC y en casos de no existir documentos idóneos que acrediten la restitución del derecho vulnerado, deberá consignar la firma del usuario expresando su conformidad a fin de ser registrado en la Plataforma y notificado a la parte reclamante.

18. (Notificación de apertura y formalización del reclamo)

- I. En caso de determinarse la apertura del reclamo, el personal Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor – CAUC deberá registrar dicho extremo en la Plataforma y notificar a la parte reclamante, utilizando el correo electrónico o medio de mensajería electrónica señalado en el formulario.
- II. El Registro deberá contener la fecha y hora destinadas a la formalización del reclamo, así como el nombre del técnico designado para su tratamiento.
- III. La mediación directa deberá llevarse a cabo en la misma fecha y hora señaladas para la formalización, en caso de corresponder.
- IV. Dicha formalización deberá efectuarse dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles, computados a partir de la notificación de apertura de reclamo.
- V. El incumplimiento de este requisito constituirá causal de rechazo por falta de formalización, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE RECLAMOS VIRTUAL

19. (Validez de las actuaciones realizadas por medios electrónicos)

- I. Las actuaciones administrativas desarrolladas mediante medios v electrónicos en el procedimiento de reclamación serán válidas y producirán efectos jurídicos, siempre que se efectúen a través de los canales declarados por las partes en el formulario de reclamo.
- II. La constancia de notificación o de recepción generada por la Plataforma de Gestión de Reclamos utilizada deberá cumplir con lo establecido en la normativa vigente sobre comunicaciones digitales y notificaciones electrónicas, constituyéndose en prueba suficiente del acto administrativo notificado.

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

20. (Actuaciones administrativas susceptibles de gestión virtual)

Todas aquellas actuaciones administrativas que no requieran la comparecencia física de las partes podrán ser desarrolladas mediante medios virtuales, en el marco del procedimiento de reclamación administrativa. Estas comprenden:

- a) El registro, en caso de procedencia del reclamo, deberá realizarse en un plazo de tres (3) días hábiles.
- b) Notificación con la admisión de reclamo en un plazo de dos (2) días hábiles.
- c) Actas de cierre, plazo de dos (3) días hábiles para su notificación.
- d) Invitación a conciliación en un plazo de 24 horas, con anticipación mínima de un (1) día hábil y máximo al tercer (3) día hábil de admitido el reclamo.
- e) Apertura del Término Probatorio; envío y recepción de documentación complementaria, pruebas de cargo y descargo en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de su notificación con la apertura de termino probatorio.
- f) Emisión de informes técnicos conclusivos que tendrán un plazo de cinco (5) días hábiles.
- g) Emisión de Resoluciones Administrativas en un plazo de cinco (5) días hábiles,
- h) La notificación con las resoluciones administrativas en un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir de su emisión
- i) Se establece el plazo de tres (3) días hábiles para la remisión del recurso de revisión a Despacho del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
- j) Para la emisión de Resolución Administrativa que resuelva el Recurso de Revisión se establece el plazo de treinta (30) días hábiles, prorrogables por veinte (20) días hábiles en caso de apertura de termino de prueba de reciente obtención, adjuntando declaración jurada notariada.

21. (Registro del reclamo en caso de admisión)

Verificada la procedencia del reclamo presentado por la usuaria, el usuario, la consumidora o el consumidor, el personal Técnico del CAUC asignado, deberá registrar el caso y abrir una carpeta de reclamo. Esta carpeta contendrá toda la información proporcionada por el reclamante y los elementos de respaldo adjuntos, quedando habilitada para su tratamiento conforme a la normativa vigente.

22. (Notificación de inicio de reclamo)

Admitida la reclamación, se establece el plazo de dos (2) días hábiles para la emisión de la notificación entre las partes.

 <p>BOLIVIA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

CAPITULO IV DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CONCLUSIÓN EXTRAORDINARIA DE LA RECLAMACIÓN

23. (Actuaciones que requieren gestión presencial conforme al procedimiento administrativo)

- I. Las actuaciones administrativas que, por su naturaleza, requieran la presencia física de las partes o la intervención directa del personal técnico, deberán realizarse presencialmente, conforme al procedimiento administrativo vigente. Estas comprenden:
 - a) La aplicación de la mediación directa ante el proveedor, cuando corresponda.
 - b) La audiencia de conciliación prevista en el marco de la Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje.
 - c) Los Verificativos se realizarán en estricto cumplimiento de parágrafo IV, del Artículo 25 de la Ley N° 453 y el Artículo 6 del Decreto Supremo N° 2130 y el Reglamento General de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, Reclamación Administrativa, Prevención y Restitución de Derechos.
 - d) La suscripción de actas que requieran firma simultánea de las partes en presencia del servidor público actuante.

- II. Estas actuaciones deberán seguir el procedimiento previsto en la normativa vigente y realizarse en instalaciones institucionales o en el lugar del hecho, garantizando el respeto al debido proceso, la participación de las partes y la documentación formal de lo actuado.

24. (Procedencia de la mediación en la reclamación administrativa)

- I. En caso de identificar la vulneración de derechos de usuario y consumidor, el Servidor(a) Público designado de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, estará facultado para ejercer la mediación directa ante el proveedor.
- II. El Servidor(a) Público designado, deberá llenar el formulario de mediación directa y/o el documento que acredite la restitución inmediata del derecho vulnerado (en formato físico), mismo que deberá contar con la firma del usuario, el proveedor y el servidor público CAUC.
- III. Dicho documento será digitalizado y registrado en la Plataforma de Gestión de reclamos, para su notificación y garantizar su conservación, seguimiento y acceso en el marco del procedimiento administrativo.
- IV. De manera excepcional se procederá al cierre del reclamo administrativo por restitución inmediata del derecho vulnerado; debiendo registrarse el acta de cierre para su notificación.
- V. En caso de no restituirse el derecho vulnerado de manera inmediata, se deberá proseguir con la gestión de la reclamación hasta la emisión de la Resolución Administrativa que corresponda.

 <p>BOLIVIA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

25. (Procedencia de la conciliación en la reclamación administrativa)

Como parte del proceso de reclamación y cuando las circunstancias así lo requieran el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y Consumidor, deberá aplicar la conciliación como mecanismos para la solución del conflicto, siempre que sea susceptible de transacción, en el marco de la Ley N° 708 de conciliación y arbitraje, para lo cual se emitirá invitación a la audiencia de conciliación, en un plazo de 24 horas, con anticipación mínima de un (1) día hábil y máximo al tercer (3) día hábil de admitido el reclamo.

26. (Audiencia de conciliación)

- I. La audiencia de conciliación será instalada y dirigida por la o el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor debidamente acreditado, evitando dilaciones innecesarias hasta lograr acuerdos definitivos y la firma del acta de conciliación.
- II. En caso de inasistencia de cualquiera de las partes, la o el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, procederá a convocar a una segunda audiencia de conciliación dentro de las 48 horas siguientes y emitirá la segunda notificación a conciliación para todas las partes, de producirse nuevamente la inasistencia, emitirá una tercera notificación. Solo en caso de inasistencia a la tercera notificación, o formulado expresamente su rechazo, se considerará cerrada esta etapa, debiendo el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor (CAUC), proseguir con las acciones que sean pertinentes, hasta emitir la Resolución Administrativa que corresponda.
- III. Dicha acta y las notificaciones serán digitalizadas y registradas en la Plataforma de Gestión de Reclamos, para su notificación en el plazo establecido para el efecto y garantizar su conservación, seguimiento y acceso en el marco del procedimiento administrativo.

27. (Conclusión Extraordinaria de la Gestión de la reclamación)

La gestión de reclamación concluirá con un informe técnico conclusivo, al suscitarse las siguientes causales:

- a) Las partes hayan llegado a acuerdos parciales o definitivos.
- b) Se hayan restaurado los derechos vulnerados del Usuario o Consumidor.
- c) Si se tuviere conocimiento de la enmienda, reparación y restitución de la vulneración a los derechos del Usuario y Consumidor, debiendo adjuntar los correspondientes respaldos.
- d) Cuando el usuario o consumidor retire en forma escrita el reclamo presentado.
- e) Por Inactividad cuando se produzca su paralización por causa atribuible al usuario o consumidor por un periodo continuo de seis meses o más debiendo ser notificado a las partes en un plazo de dos (2) días hábiles.
- f) Conjuntamente con el informe técnico conclusivo, se deberá notificar a todas las partes involucradas mediante los medios electrónicos habilitados o canales oficiales, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles desde la conclusión, dicho informe técnico será cargado en la Plataforma de Gestión de Reclamos.

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

28. (Termino Probatorio)

- I. En el marco del debido proceso, la o el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y Consumidor, de oficio y sin necesidad de solicitud alguna, apertura un término de prueba de (10) días hábiles, periodo común para las partes; cumplido en plazo se procederá al cierre del término probatorio sin requisito alguno, en el plazo establecido para el efecto a partir de su notificación mediante la Plataforma de Gestión de Reclamos.
- II. Para tal efecto, la Plataforma de Gestión de Reclamos será activado por el Técnico de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, permitiendo a las partes registrar, adjuntar los elementos probatorios pertinentes dentro del plazo establecido.

29. (Verificativos)

- I. Para el cumplimiento del presente manual conforme a reglamento vigente, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, a través de las instancias competentes, podrá realizar verificativos de productos, servicios, instalaciones y lugares o espacios donde los proveedores fabriquen, importen, distribuyan, transporten, custodien, ofrezcan productos y/o desarrollen servicios que generen relaciones de consumo.
- II. Los verificativos se realizarán en estricto cumplimiento de parágrafo IV, del Artículo 26, de la Ley N° 453, el artículo 6 del Decreto Supremo N° 2130 y de conformidad con el Reglamento General de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, Reclamación Administrativa, Prevención y Restitución de Derechos.
- III. Se realizarán dentro de la reclamación administrativa en cualquier momento antes de la emisión del informe conclusivo.

30. (Informe Conclusivo)

Los Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor designados, una vez cumplida la gestión de la reclamación, sin que se hubiera logrado acuerdos entre las partes, deberán emitir el respectivo informe técnico conclusivo a la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor en el plazo de cinco (5) días hábiles, el cual deberá ser digitalizado y registrado en la Plataforma de Gestión de Reclamos.

CAPÍTULO V DE LAS RESOLUCIONES

31. (Resolución Administrativa de primera instancia)

- I. Recepcionado el informe técnico conclusivo por la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, el técnico designado emitirá la resolución administrativa que corresponda en el plazo de cinco (5) días hábiles, determinando la existencia o no de derechos de consumidor vulnerados, en consecuencia, cuando corresponda, determinará las medidas precautorias, restaurativas, cierre o el rechazo de la reclamación, según normativa conexas.

 <p>BOLIVIA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

- II. En todos los casos, la Resolución Administrativa deberá estar debidamente motivada y fundamentada, clara y precisa respecto a la parte resolutive, conforme lo establecido por el artículo 58, de la Ley N° 453, de 04 de diciembre de 2013.

32. (Plazo y medio de notificación de la resolución)

La notificación con la resolución emitida en el marco de la normativa vigente deberá efectuarse a las partes interesadas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir de la fecha de su emisión. Para tal efecto, se habilitará la Plataforma de Gestión de Reclamos.

CAPÍTULO VI DEL RECURSO DE REVISIÓN

33. (Interposición del Recurso de Revisión)

Contra la Resolución administrativa y actos administrativos que causen estado o agravio a las partes, procederá únicamente el Recurso de Revisión y podrá ser interpuesto por cualquiera de las partes.

- I. El Recurso de Revisión deberá ser interpuesto ante la misma instancia que emitió la resolución administrativa o acto administrativo que resolvió la reclamación, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, computables a partir del día siguiente de la notificación, por la usuaria o el usuario, la consumidora o el consumidor, la proveedora o el proveedor legitimado. Para tal efecto, se habilitará la Plataforma de forma automática.
- II. Recibido el recurso de revisión, tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para remitir la impugnación y todos los antecedentes, al despacho del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor de forma interna.
- III. La Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor será responsable de remitir resolución de segunda instancia al técnico designado gestionar la notificación con la Resolución que resuelve el Recurso de Revisión en la Plataforma de Gestión de Reclamos.

34. (Prueba de reciente obtención y habilitación de la Plataforma de Gestión de Reclamos)

- I. Cuando la parte recurrente ofrezca prueba de reciente obtención, deberá acompañar una declaración jurada suscrita ante notario de fe pública, en la que se acredite la imposibilidad material de haber presentado dicha prueba en el procedimiento previo.
- II. El Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor que tramita la reclamación, considerando la pretensión planteada, podrá disponer la apertura de un término probatorio de diez (10) días hábiles. Para tal efecto, se habilitará el Plataforma de Gestión de Reclamos a fin de permitir la recepción de elementos probatorios.
- III. Cumplido el plazo del párrafo anterior, se procederá al cierre del término probatorio sin necesidad de requisito alguno, remitiendo los antecedentes conforme al artículo anterior.

 <p>BOLIVIA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

35. (Plazo para la Resolución)

Se resolverá el Recurso de Revisión en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, prorrogables por otros veinte (20) días hábiles únicamente en caso de apertura de termino probatorio, computables desde el día hábil siguiente de la notificación. Para tal efecto, se habilitará la Plataforma de Gestión de Reclamos de manera automática.

36. (Formas de Resolución)

- I. Previo análisis de los argumentos de fondo, el superior jerárquico, deberá verificar el cumplimiento del plazo para la impugnación u observar cualquier aspecto que lesione el debido proceso.
- II. En caso de incumplimiento del plazo de diez (10) días hábiles, o de presentado el recurso por un recurrente no legitimado, se procederá a desestimar la impugnación.
- III. Verificado el cumplimiento del plazo y siendo el recurrente legitimado el superior jerárquico, ingresará a analizar los argumentos de fondo y resolverá de la siguiente manera:
 - a) Confirmando en todas sus partes la Resolución Administrativa impugnada, cuando no se encuentren derechos vulnerados.
 - b) Revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado cuando se evidencie la vulneración del principio de verdad material, inobservancia del principio de proporcionalidad, o errónea aplicación de la normativa vigente, una incorrecta aplicación de la norma, vulneración al debido proceso, en cuyo caso, la resolución que resuelva el Recurso de Revisión definirá los criterios de adecuación a derecho en los que debe sujetarse la nueva resolución, la misma que deberá ser emitida en un plazo establecido.
 - c) La anulación de obrados, cuando se verifique la existencia de vicios en el procedimiento que ocasione indefensión o lesione el debido proceso.

37. (Agotamiento de la Vía Administrativa)

La Resolución Administrativa que resuelve el Recurso de Revisión, pone fin a la vía administrativa, pudiendo las partes de la reclamación administrativa, acudir a la instancia jurisdiccional que corresponda y en el plazo establecido por ley.

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMO	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

Las usuarias, usuarios, consumidoras y consumidores que así lo prefieran podrán gestionar sus reclamos directamente en los Centros de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC) de manera presencial.

En estos casos, el personal técnico designado deberá recibir, registrar y tramitar los reclamos conforme a los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

	MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	
Código: VDDUC-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

38. Procedimiento para la Gestión de Reclamos

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			CÓDIGO:	VDDUC-PR01
UNIDAD Y/O ÁREA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR				VERSIÓN:	1
				PÁGINAS:	1 de 4
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TÉCNICA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS				APROBADO CON:	R.M N°142/2025, de 11/08/2025
OBJETIVO: Establecer lineamientos y directrices para la tramitación y resolución de reclamaciones administrativas mediante la Plataforma de Gestión de Reclamos del Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (ONDDUC), con el objetivo de garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios y consumidores, conforme a la Ley N° 453 y normativa vigente, así como fortalecer la gestión institucional del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.					
N°	TAREA	PLAZO DÍAS HÁBILES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO
1	Presenta la reclamación mediante la Plataforma de Gestión de Reclamos. Nota: La reclamación debe ser presentada de acuerdo al Reglamento General de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, Reclamación Administrativa, Prevención y Restitución de Derechos, dentro el plazo máximo de seis (6) meses, computables a partir del día siguiente de la vulneración de derechos del usuario o consumidor o desde que el reclamo ha podido hacerse valer o desde que el titular ha dejado de ejercerlo. Debe adjuntar al formulario de Reclamo y subir a la Plataforma de Gestión de Reclamos los siguientes documentos en formato Portable Document Format (PDF): <ul style="list-style-type: none"> • La cédula de identidad, en el caso de personas nacionales, o la cédula de extranjería, en el caso de personas extranjeras. • Cualquier medio de prueba que respalde la relación de consumo. 	180	Usuario (a), Consumidor(a)	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario digital con número de reclamo • Cédula de identidad o Cédula de Extranjería • Otros documentos que respalde la relación de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del plazo legal (6 meses) • Validación de identidad con SEGIP • Revisión de requisitos formales y sustanciales • Confirmación de carga de documentos • Generación del número de reclamo y acuse de recepción automático. • Registro en la Plataforma de Gestión de Reclamos.
2	Recepción, designa y deriva la reclamación para su respectiva atención.	1	Encargado (a) Regional de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor	Derivación al Técnico mediante la Plataforma	Evalúa la reclamación para su designación y atención.
3	Realiza la evaluación y análisis de la reclamación para su atención.	3	Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario digital • Pruebas Registro de interoperabilidad con SEGIP 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de competencia. • Revisión de requisitos formales



MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Código: VDDUC-M02

Versión: 1

Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CÓDIGO:	VDDUC-PR01
UNIDAD Y/O ÁREA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR				VERSIÓN:	1
				PÁGINAS:	2 de 4
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TÉCNICA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS				APROBADO CON:	R.M N°142/2025, de 11/08/2025
OBJETIVO: Establecer lineamientos y directrices para la tramitación y resolución de reclamaciones administrativas mediante la Plataforma de Gestión de Reclamos del Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (ONDDUC), con el objetivo de garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios y consumidores, conforme a la Ley N° 453 y normativa vigente, así como fortalecer la gestión institucional del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.					
N°	TAREA	PLAZO DÍAS HÁBILES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO
4	Si los hechos y actos descritos no se enmarcan dentro del ámbito de competencia del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, ni se ajustan a la normativa vigente, la reclamación se declarará improcedente y se emite acta de cierre. En este caso de improcedencia, se deberá brindar orientación a la usuaria, al usuario, a la consumidora o al consumidor sobre el procedimiento que corresponda seguir ante la instancia competente (si corresponde) y se realiza la notificación.	2	Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	<ul style="list-style-type: none"> Acta de cierre Notificación Formulario de orientación 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión jurídica interna Emisión de acta de cierre, conforme al art. 26 del Reglamento General de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, Reclamación Administrativa, Prevención y Restitución de Derechos. Formulario de Orientación Registro en plataforma. Notificación al usuario vía correo o mensajería.
5	Recibe la notificación del cierre del reclamo generado en la Plataforma de Gestión de Reclamos.		Usuario (a), Consumidor(a)	Recepción de la notificación vía correo o mensajería	Cierre del reclamo
6	Si los hechos y actos descritos se enmarcan dentro del ámbito de competencia del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor y se ajustan a la normativa vigente, se procede con la admisión formal de la reclamación y el registro oficial del caso, dando inicio inmediato a la prosecución del procedimiento conforme a la normativa vigente.		Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	<ul style="list-style-type: none"> Registro oficial del reclamo Notificación de admisión Notificación con fecha y hora para la formalización del reclamo y el ejercicio de la mediación directa. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro oficial del reclamo en el sistema La evaluación lo puede realizar en coordinación con el Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado. Generación automática de notificación. Formalización del Reclamo. Formulario de Mediación directa y/o documento que acredite restitución del derecho vulnerado.
7	Realiza la notificación de apertura de reclamo. En la misma comunicación, se debe programar la fecha y hora destinadas a la formalización del reclamo, así como el nombre del Técnico designado para su tratamiento y evalúa la viabilidad de aplicar el mecanismo de mediación directa, considerando la naturaleza del reclamo y la disposición de las partes, conforme a la normativa vigente.	3			<ul style="list-style-type: none"> Digitalización de formulario de mediación directa Acta de cierre en caso que corresponda.
8	Recibe la notificación de admisión del reclamo, en la que se señala la fecha y hora programadas para su formalización así mismo en este mismo acto deberá programarse el desarrollo de la mediación directa como vía de solución del conflicto, en caso de corresponder.		Usuario (a), Consumidor(a)	Recepción de la notificación vía correo o mensajería	<ul style="list-style-type: none"> Prosecución del reclamo hasta la emisión de Resolución Administrativa que corresponda.



MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Código: VDDUC-M02

Versión: 1

Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CÓDIGO:	VDDUC-PR01
UNIDAD Y/O ÁREA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR				VERSIÓN:	1
				PÁGINAS:	3 de 4
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TÉCNICA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS				APROBADO CON:	R.M N°142/2025, de 11/08/2025
OBJETIVO: Establecer lineamientos y directrices para la tramitación y resolución de reclamaciones administrativas mediante la Plataforma de Gestión de Reclamos del Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (ONDDUC), con el objetivo de garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios y consumidores, conforme a la Ley N° 453 y normativa vigente, así como fortalecer la gestión institucional del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.					
N°	TAREA	PLAZO DÍAS HÁBILES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO
9	Se lleva a cabo la mediación directa de manera presencial y se realiza el llenado del formulario de Mediación Directa. En caso de ser restituido el derecho se procederá al cierre del reclamo. En caso de no restituirse el derecho de manera inmediata se deberá proseguir con la gestión administrativa		Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	Acto de mediación directa presencial.	Formulario de mediación directa Acta de cierre (cuando corresponda)
10	Como parte del proceso de reclamación y cuando las circunstancias así lo requieran el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y Consumidor, deberá aplicar la conciliación como mecanismos para la solución del conflicto, debiendo disponer fecha y hora de instalación de la audiencia de conciliación la cual deberá ser dirigida por la o el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor debidamente acreditado, evitando dilaciones	Anticipación mínima de un (1) día hábil para la realización del acto y máximo al tercer (3) día hábil de admitido el reclamo. 10	Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	<ul style="list-style-type: none"> Invitación a conciliación Acta de conciliación Informe conclusivo 	<ul style="list-style-type: none"> Invitación a conciliación. Emisión de acta de conciliación Elaboración de Informe Conclusivo. Prosecución del reclamo hasta la emisión de Resolución Administrativa que corresponda.
11	Si se llegara a un acuerdo conciliatorio, se dispondrá la conclusión extraordinaria de la reclamación.		Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	<ul style="list-style-type: none"> Emite informe conclusivo Resolución Administrativa Notificación 	Activación de la plataforma para registrar y adjuntar los elementos probatorios pertinentes.
12	Si no se llegará a un acuerdo, debe disponer la apertura del término probatorio, habilitando el sistema para que las partes puedan presentar y adjuntar los elementos de prueba pertinentes dentro del plazo establecido por la normativa.		Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	Notificación con la apertura del término probatorio	
13	Realiza la emisión de la resolución administrativa de primera instancia, determinando la existencia o no de derechos de consumidor vulnerados, en consecuencia, cuando corresponda, determinará las medidas precautorias, restaurativas o el rechazo de la reclamación, según normativa conexas.	5	Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	Resolución final firmada	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de toda la documentación presentada Elaboración de Informe Conclusivo. Elaboración del proyecto de resolución con fundamentos Revisión jurídica interna Emisión y firma del documento Registro de resolución en plataforma



MANUAL OPERATIVO PARA TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR – PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

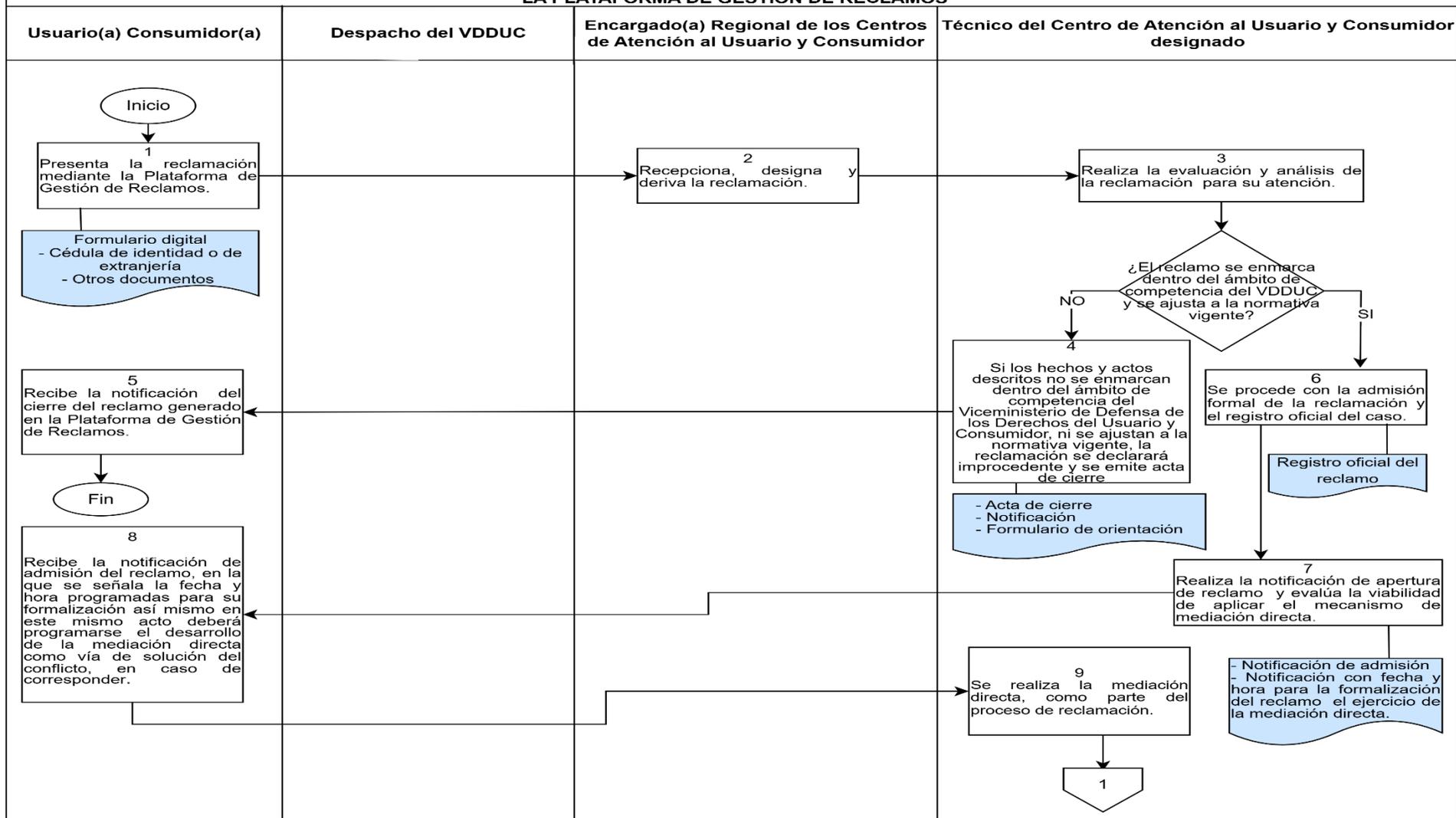
Código: VDDUC-M02

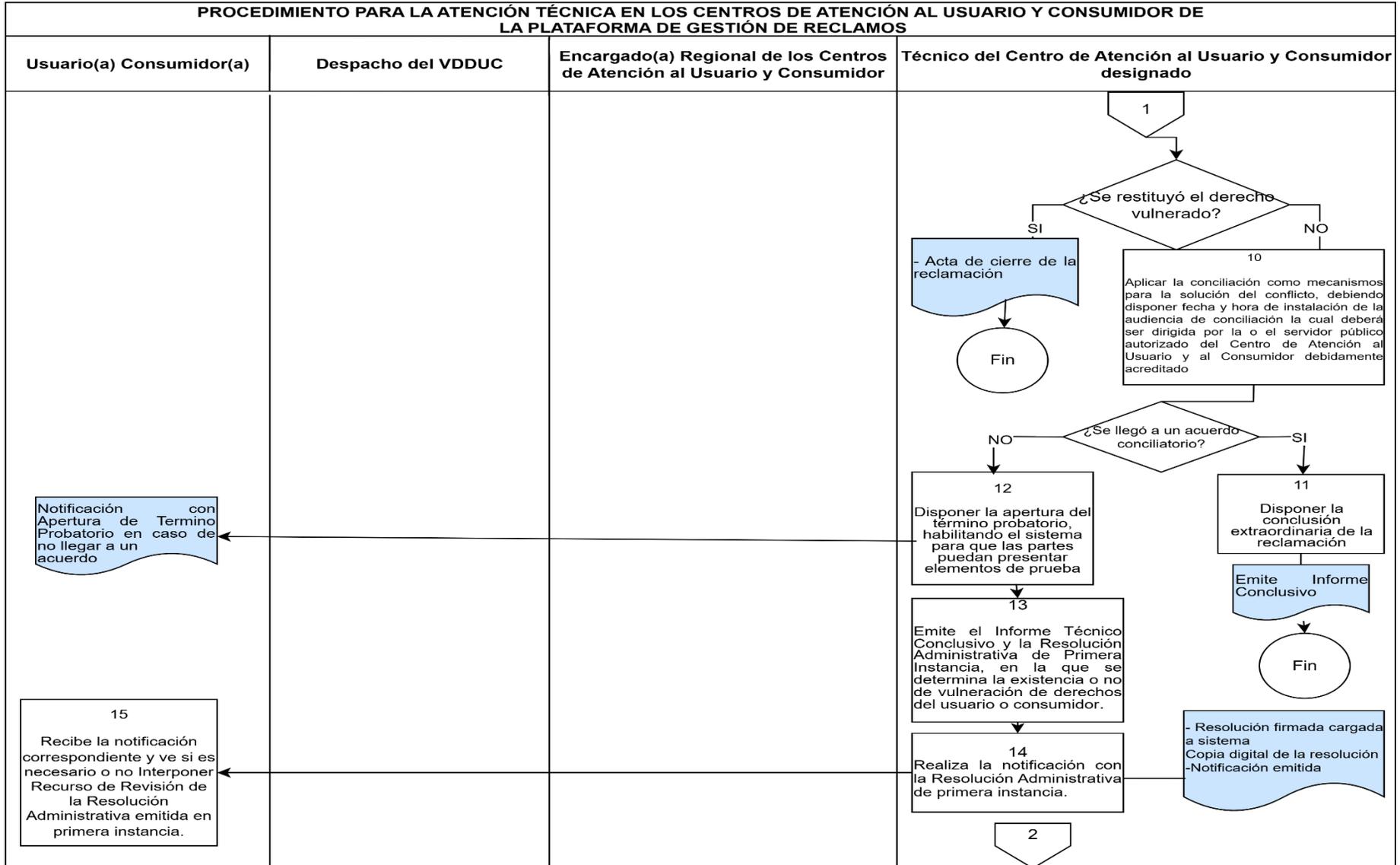
Versión: 1

Aprobado: R.M. 142/2025, de 11/08/2025

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:		VDDUC-PR01	
UNIDAD Y/O ÁREA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR		VERSIÓN:		1	
		PÁGINAS:		4 de 4	
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TÉCNICA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS			APROBADO CON:		R.M N°142/2025, de 11/08/2025
OBJETIVO: Establecer lineamientos y directrices para la tramitación y resolución de reclamaciones administrativas mediante la Plataforma de Gestión de Reclamos del Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (ONDDUC), con el objetivo de garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios y consumidores, conforme a la Ley N° 453 y normativa vigente, así como fortalecer la gestión institucional del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.					
N°	TAREA	PLAZO DÍAS HÁBILES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO
14	Realiza la notificación con la Resolución Administrativa.	5	Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	<ul style="list-style-type: none"> Copia digital de la resolución Notificación emitida 	<ul style="list-style-type: none"> Envío de la resolución por medios electrónicos Registro de fecha de envío
15	Recibe la notificación correspondiente y ve si es necesario o no Interponer Recurso de Revisión de la Resolución Administrativa emitida en primera instancia.	10	Usuario (a), Consumidor (a)	Recepción de la notificación vía correo o mensajería	
16	Verifica si la parte recurrente presenta una prueba reciente de obtención.		Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	Seguimiento del caso mediante el sistema	Revisa si el Usuario (a) consumidor (a) ofrece prueba de reciente obtención.
17	En caso afirmativo, esta deberá acompañar su solicitud con una declaración jurada, suscrita ante notario de fe pública, que acredite la imposibilidad material de haber presentado dicha prueba durante el procedimiento previo. Una vez cumplido este requisito, se habilitará la Plataforma de Gestión de Reclamos para el registro y seguimiento correspondiente (pasa al numeral 19).		Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	Notificación con apertura de sistema para pruebas de reciente obtención	Notificación Automática en sistema.
18	En caso de no presentar prueba de reciente obtención y solamente el Recurso de Revisión se recepciona y remite antecedentes a la autoridad Competente		Remisión de antecedentes		
19	Recibido el recurso de revisión, remite la impugnación, junto con todos los antecedentes del caso, al despacho del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (VDDUC).	3	Técnico del Centro de Atención al Usuario y Consumidor designado	Notificación Automática en sistema.	
20	Emite la Resolución Administrativa correspondiente, resolviendo el Recurso de Revisión interpuesto. Con dicha resolución, se concluye el procedimiento y se procede al cierre formal de la reclamación en la Plataforma de Gestión de Reclamos y procede con la notificación.	30 - 50	Despacho del VDDUC	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Administrativa de Segunda Instancia Notificación electrónica o por mensajería 	<ul style="list-style-type: none"> Envío de la resolución por medios electrónicos Registro de fecha de envío Archivo automático en el expediente digital.
21	Recibe la notificación del cierre del reclamo generado en la Plataforma de Gestión de Reclamos.		Usuario (a), Consumidor (a)	Recepción de la notificación vía correo o mensajería	Cierra la reclamación en la Plataforma de Gestión de Reclamos.
La Resolución Administrativa que resuelve el Recurso de Revisión, pone fin a la vía administrativa, pudiendo las partes de la reclamación administrativa, acudir a la instancia jurisdiccional que corresponda y en el plazo establecido por ley.					

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TÉCNICA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS





PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TÉCNICA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

