

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N°15/2025
La Paz, 01 de agosto de 2025

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

1

VISTOS:

Que, en el marco del Decreto Supremo N° 071, el Órgano Ejecutivo se crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico - AAPS, transfiriéndole todas las obligaciones, derechos, facultades y atribuciones correspondientes a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario establecidas en el marco de la Ley N° 2066 de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de 11 de abril de 2000, Ley N° 2878 de 8 de octubre de 2004 de Promoción y Apoyo al Sector Riego; y sus reglamentos, en tanto no contradigan lo dispuesto en la Constitución Política del Estado.

CONSIDERANDO I:

Que, al efecto la Jefatura de Atención al Consumidor a.i. emite informe AAPS/JAC/INF/149/2025 de 27 de junio de 2025, concluye y recomienda que: *De acuerdo con las consideraciones efectuadas, se ajustó y actualizó "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO", en tal sentido, se recomienda la remisión del siguiente Manual a la Jefatura de Asuntos Jurídicos, a fin de proceder a su aprobación mediante instrumento legal correspondiente.*

CONSIDERANDO II:

Que, la Constitución Política del Estado determina: en el Artículo 75 "Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos:

1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.
2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen".

Que, la Ley N°453 de 6 de diciembre de 2013 (Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores) determina en su Artículo 6, "(Principios) Los principios que rigen la protección y defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores son: 1. Vivir Bien, sumajkausay, suma qamaña, ñandereko, tekokavi, ivimaraei, qhapajñan. Se asumirá y promoverá la complementariedad entre el acceso y disfrute de los bienes materiales y la realización afectiva, subjetiva y espiritual, buscando satisfacer las necesidades en armonía con la naturaleza. 2. Consumo Responsable y Sustentable. Los hábitos de consumo procuran el uso de productos y servicios en armonía y equilibrio con la Madre Tierra. 3. Protección. Se establecen mecanismos legales e institucionales destinados a garantizar el ejercicio de los derechos de las usuarias y

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N°15/2025

La Paz, 01 de agosto de 2025

los usuarios, las consumidoras y consumidores. 4. Integralidad. La interrelación, interdependencia y funcionalidad de las instituciones del Estado Plurinacional, se realiza acorde a los procesos políticos, sociales, culturales, ecológicos, económicos, productivos y de consumo desde las dimensiones del Vivir Bien, como base de la economía y el desarrollo, armonizados y articulados. 5. Integridad. Las relaciones de consumo se presumen fundadas en la licitud, honestidad y ética. 6. Favorabilidad. En caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores”.

2

Que, la precitada Ley 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores establece en el Artículo 26 el “(DERECHO A LA RECLAMACIÓN).

- I. Las usuarias y los usuarios las consumidoras y los consumidores tienen derechos a la reclamación, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.
- II. El ejercicio de este derecho podrá realizarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio.
- III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica.
- IV. Las Entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales.”

Que, el Decreto Supremo N°2130 de 25 de septiembre de 2014 aprueba el Reglamento General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores determinando en el Artículo 4 “(AUTORIDAD COMPETENTE DEL NIVEL CENTRAL DEL ESTADO), parágrafo II “en el sector regulado, la autoridad competente en materia de defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, es la entidad de regulación y fiscalización sectorial que ejerce las tareas de regulación, fiscalización, supervisión y/o control en el ámbito de sus competencias. Para el efecto, las citadas entidades, aplicaran su normativa específica, dentro los principios de la Ley N°453”.

Que, consiguientemente el artículo 39 establece “Las entidades de regulación y fiscalización sectorial, aplicaran las sanciones administrativas que se determinen en el procedimiento sancionatorio establecido en su normativa específica.”

Que, la Ley de Procedimiento Administrativo (Ley N°2341 de 23 de abril de 2002), determina los procedimientos administrativos para el sector público.

Que, el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de Septiembre de 2003.

Que, la Resolución Administrativa Regulatoria RAR AAPS N° 476/2024 de 31 de Diciembre de 2024, aprueba el “Reglamento al Funcionamiento Interno de las Oficinas de Atención al consumidor (ODECO) EPSAs Reguladas en los Centros Urbanos para la atención integral, eficiente y eficaz del as reclamaciones, solicitudes y consultas de los usuarios (...)”

“2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N°15/2025
La Paz, 01 de agosto de 2025

CONSIDERANDO III.

Que, la Ley N°1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental establece que *"Los sistemas de Administración y de Control se aplicarán en todas las entidades del Sector Público, sin excepción (...), por su parte el inciso a) del artículo 13 de la citada disposición legal, manifiesta que el Control Gubernamental está integrado por el Sistema de Control Interno que comprende" (...)* los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimiento de cada entidad (...)"

Que, el artículo 9 del Decreto Supremo N°23215 de 22 de julio de 1992 aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la entonces Contraloría General de la República, establece que el Control Gubernamental Interno *"(...) es regulado por las normas básicas que emita la Contraloría General de la República, por las normas básicas de los sistemas de administración que dicte el Ministerio de Finanzas y por los reglamentos, manuales e instructivos específicos que elabore cada entidad pública."*; de igual manera el artículo 21 de la citada disposición normativa señala que *"La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades (...)"*

Que, el numeral 15 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA) aprobada por la Resolución Suprema N° 217055 de 30 de mayo de 1997, dispone que el diseño organizacional se formalizará por documentos (Manual de Organización y Funciones y Manual de Procesos) que deberán ser aprobados por resolución interna; esta disposición señala en su inciso b) que los Manuales de Procesos deben incluir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios y otras formas utilizadas.

Que, el numeral 35 de la citada disposición legal, establece que el proceso de implantación, considerará las etapas de difusión del Manual de Organización y Funciones, Manual de procesos y otras materias diseñado para tal fin; orientación adiestramiento y/o capacitación de los funcionarios involucrados; aplicación del plan de acuerdo con las estrategia probada y seguimiento para realizar los ajustes necesarios.

Que, el Manual de Funciones aprobado mediante Resolución Administrativa Interna N°36/2018 de 9 de Octubre de 2018, de la Entidad Reguladora AAPS, en el numeral 4 identifica a la Jefatura de Atención al Consumidor con el objetivo de *"Atender procesar las reclamaciones de los usuarios de servicios, en segunda instancia, absolviendo dudas, consultas y canalizando la atención de reclamaciones en primera instancia; realizar campañas destinadas a la orientación y sensibilización a los usuarios y a la mejora de la atención a los mismos en las EPSA"*, que además define las funciones *"Atender y registrar las reclamaciones presentadas en segunda instancia en la AAPS. Investigar, conforme el procedimiento ODECO, las reclamaciones presentadas y proceder a la atención de las mismas conforme la siguiente clasificación:- Emergencias: reclamaciones en primera instancia canalizadas a las EPSA Consultas: telefónicas, personales (sean estas individuales o colectivas).-Reclamaciones: personales o telefónicas (sean estas individuales o colectivas). Solicitudes: personales o telefónicas (sean estas individuales o colectivas). Elaborar información estadística sobre*

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N°15/2025

La Paz, 01 de agosto de 2025

reclamos atendidos en primera y segunda instancia. Elaborar campañas de orientación a los consumidores de los servicios, en coordinación con el área de Planificación, para la gestión de financiamiento. Elaborar manuales, trípticos, presentaciones y otro tipo de material educativo dirigido a los consumidores. Coordinar la participación de la AAPS en ferias a fin de orientar a los consumidores. Realizar el seguimiento al cumplimiento operativo de las disposiciones con relación a la atención al consumidor. Realizar inspecciones a las ODECO de las EPSA, a fin de verificar el correcto funcionamiento de estas dependencias y el cumplimiento de la normativa sectorial. Emitir criterios acerca del funcionamiento de estas dependencias. Revisar las necesidades de capacitación de las EPSA reguladas y programar cursos o charlas de inducción al lema para las nuevas EPSA y reforzamiento para las demás. Elaborar el contenido y materiales necesarios para el desarrollo de los eventos de capacitación."

Que, el Decreto Supremo N°071 de 09 de abril de 2009, determina en su inciso 1) artículo 26 señala las (Atribuciones del Director Ejecutivo) "Emitir manuales, guías y otras normas internas".

CONSIDERANDO IV.

Que, el Informe Legal AAPS/AJ/INF/370/2025 de 01 de agosto de 2025 en el cual concluye y recomienda que "De la revisión del Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas, la Jefatura de Asuntos Jurídicos determina la viabilidad de la misma considerando las siguientes puntualizaciones:

1. El Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas de Usuarios de los Servicios de Agua Potable, se elaboró en el marco de lo determinado en la normativa sectorial vigente y la Ley 1178, y según las observaciones expuestas en el informe de la unidad de Auditoría Interna INF. UAI. N° 010/2022.
2. A los efectos observados por la Unidad de Auditoría Interna, el Manual de Procesos y Procedimientos de Atención a Reclamaciones Administrativas, se encuentra acorde a la normativa sectorial vigente y a la organización administrativa interna institucional, el cual tiene por objeto definir los procedimientos, responsables, plazos, niveles de supervisión y controles relacionados con la atención de reclamaciones administrativas presentadas por los usuarios y las usuarias de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, ante la Jefatura de Atención al Consumidor de la AAPS.
3. Finalmente corresponderá a la Jefatura de Atención al Consumidor la estricta aplicación del Manual de Procesos y Procedimientos de Atención a Reclamaciones Administrativas, así también le concierne realizar la difusión e implementación a todo el personal involucrado que se describe en el Manual de Procesos y Procedimientos de Atención a Reclamaciones Administrativas".

Que, al respecto de lo precitado es imperioso señalar que de la revisión y análisis efectuados a los antecedentes y normativa legal aplicable, de la propuesta del Manual de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, este se encuentra acorde a la normativa vigente, el cual tiene por objeto definir los procedimientos, responsables, plazos, niveles de supervisión y controles relacionados con la atención de reclamaciones administrativas presentadas por los usuarios y las usuarias de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, ante la Jefatura de Atención al Consumidor de la AAPS, por lo cual corresponde su aprobación a través de la presente Resolución, toda vez que no contraviene el ordenamiento jurídicos vigente.

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N°15/2025

La Paz, 01 de agosto de 2025

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas por Ley:

5

RESUELVE:

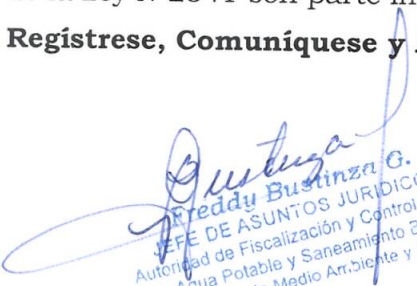
ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR los Ajustes al Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas de Usuarios de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, en sus cuatro (4) capítulos y 29 páginas, mismo que en anexo formara parte integrante de la presente Resolución Administrativa Interna.

ARTICULO SEGUNDO.- Dejar sin efecto el Manual de Procesos y Procedimientos de Atención de Reclamaciones Administrativas aprobado por la Resolución Administrativa Interna AAPS N°24/2019 de 24 de mayo de 2019.

ARTÍCULO TERCERO.- Se instruye la publicación en la página web de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, la Resolución y el Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas de Usuarios de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y la difusión e implementación a todo el personal involucrado que se describe en el Manual Ajustado.

ARTÍCULO CUARTO.- El Informe AAPS/JAC/INF/149/2025 de 27 de junio de 2025, y el Informe Legal AAPS/AJ/INF/370/2025 de 01 de agosto de 2025, conforme el Art. 52 Prg. III. de la Ley N°2341 son parte indisoluble de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

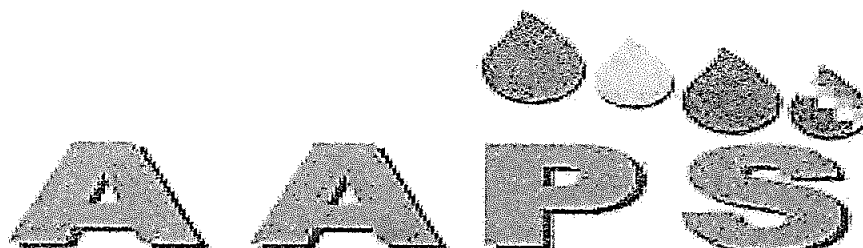

Freddy Bustanza G.
JEFE DE ASUNTOS JURIDICOS
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Medio Ambiente y Agua


Rubén Alejandro Méndez Estrada
DIRECTOR EJECUTIVO
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Medio Ambiente y Agua



C.c. Archivo
RAME/Fbg/Fmch
HRI: 1583/2025

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



**Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico**

JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

**SEGUNDA VERSIÓN
JUNIO 2025**

Elaborado por:

Roly Ali Castillo – Jefe de Atención al Consumidor a.i.

Gabriela Aracayo Velasquez – Operador en Atención al Consumidor

CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO.

ÍNDICE

I. ASPECTOS GENERALES	1
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. RESPONSABILIDADES	1
4. NORMATIVA PROCEDIMENTAL	1
5. DEFINICIONES	1
6. ABREVIATURAS	2
7. SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS	3
II. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	4
1. FORMACIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES	4
2. CONTROL Y CÓMPUTO DE PLAZOS	4
3. OFICINAS REGIONALES	5
4. AUDITORES TÉCNICO	6
5. ACTORES DEL PROCEDIMIENTO	6
III. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS	8
1. DIVISIÓN EN SUBETAPAS	8
2. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO PARA CADA SUBETAPA	10
2.1 PERIODO DE AVENIMIENTO	10
2.1.1 GENERALIDADES	10
2.1.2 PROCEDIMIENTO	11
2.1.3 FLUJOGRAMA	13
2.2 FORMULACIÓN DE CARGOS	14
2.2.1 GENERALIDADES	14
2.2.2 PROCEDIMIENTO	14
2.2.3 FLUJOGRAMA	16
2.3 TÉRMINO PROBATORIO	17
2.3.1 GENERALIDADES	17
2.3.2 PROCEDIMIENTO	17
2.1.3 FLUJOGRAMA	19

3 PROCEDIMIENTOS AUXILIARES	20
3.1 CANALIZACION DE RECLAMACIONES	20
3.1.1 GENERALIDADES	20
3.1.2 PROCEDIMIENTO	20
3.1.3 FLUJOGRAMA	21
3.2 EMISION DE RAR	22
3.2.1 GENERALIDADES	22
3.2.2 PROCEDIMIENTO	22
3.2.3 FLUJOGRAMA	24
3.3 EMISION DE AUTO INTIMATORIO	25
3.3.1 GENERALIDADES	25
3.3.2 PROCEDIMIENTO	25
3.3.3 FLUJOGRAMA	27
IV. ANEXOS DE PROCEDIMIENTO	28
1. FORMULARIO PARA REGISTRO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA	28
2. FORMULARIO PARA NOTIFICACIONES	29

I. ASPECTOS GENERALES.

1. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo sistematizar y definir a nivel interno los procedimientos, plazos, responsables, niveles de supervisión y controles relacionados con la atención de reclamaciones administrativas presentadas ante la AAPS por los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

2. ALCANCE

El alcance del manual corresponde a todo el personal de la Jefatura de Atención al Consumidor, incluyendo a los servidores públicos de las oficinas regionales que se encargan de atender las reclamaciones administrativas.

Asimismo, el personal de otras unidades organizacionales (Dirección Ejecutiva, Asuntos Jurídicos y Dirección Estrategias Regulatorias) que tienen participación en uno o varios procedimientos establecidos en el presente manual, quedan también incluidos dentro su alcance en lo que les corresponda.

3. RESPONSABILIDADES

La Jefatura de Atención al Consumidor es responsable de la aplicación del presente manual y queda encargada de actualizar el mismo cuando corresponda, en coordinación con la Dirección Ejecutiva y la Jefatura de Planificación.

4. NORMATIVA PROCEDIMENTAL

- a) Ley de Procedimiento Administrativo (Ley N° 2341 de 23 de Abril de 2002).
- b) Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.
- c) Resolución Administrativa Regulatoria RAR AAPS N° 476/2024 de 31 de diciembre de 2024.

5. DEFINICIONES

a) **Usuario.** - Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza alguno de los Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario.

	Código Documento	Versión	N° de Página
	JAC-RECAD	02	Página 1 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

b) Reclamante. - Es todo usuario que presenta una reclamación directa o administrativa.

c) Reclamación de Usuarios. - Es un procedimiento sancionador que se inicia a solicitud de los usuarios en contra de una EPSA por cualquier deficiencia en prestación del servicio y que como instancia consta de dos etapas, la primera de reclamación directa y la segunda de reclamación administrativa.

d) Reclamación Directa. - Es la etapa inicial de reclamación de usuarios que se presenta y resuelve ante la misma EPSA como operador del servicio.

e) Reclamación Administrativa. - Es la segunda etapa de reclamación de usuarios que se presenta y resuelve ante la AAPS, como Ente Regulador del Sector, ante una respuesta insatisfactoria emitida por la EPSA o por falta de respuesta en los plazos establecidos para la reclamación directa.

f) Avenimiento. - Es un acuerdo logrado entre la EPSA y la parte reclamante que establece la terminación del procedimiento de reclamación administrativa, siempre y cuando no contravenga el interés público, ni la normativa del sector.

g) Canalización. - Es el envío de una reclamación a la EPSA respectiva para el cumplimiento de la primera etapa de atención (reclamación directa), cuando ésta no hubiese sido cumplida por parte del usuario, se presente de forma directa a la AAPS y exista aceptación del reclamante.

h) Notificación. - Es la comunicación que se realiza de los actos administrativos de mero trámite y/o de carácter definitivo emitidos por la AAPS dentro un procedimiento de reclamación administrativa, tanto a la EPSA como al usuario, cumpliendo la forma y plazos establecidos en la normativa.

i) Recurso de Revocatoria. - Es la impugnación que pueden interponer tanto la EPSA como el reclamante en contra de un acto administrativo definitivo emitido por la AAPS para resolver una reclamación administrativa, siempre y cuando se considere la existencia de una afectación indebida a un derecho subjetivo o interés legítimo.

j) Auditor Técnico. - Funcionario contratado libremente por la EPSA cuya tarea principal es facilitar la función de regulación de la AAPS y certificar que la información remitida por las entidades reguladas sea idónea, oportuna y fidedigna, además de brindar un criterio independiente.

6. ABREVIATURAS

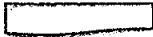
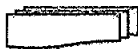
a) AAPS. - Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.

b) DE. - Dirección Ejecutiva.

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 2 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

- e) **JAC.** - Jefatura de Atención al Consumidor.
- d) **AJ.** - Jefatura de Asuntos Jurídicos.
- e) **EPSA.** - Entidad Prestadora de los Servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario.
- f) **ODECO.** - Oficina de Atención al Consumidor de la EPSA.
- g) **RECAD.** - Reclamación Administrativa.
- h) **AAD.** - Auto Administrativa.
- i) **RAR.** - Resolución Administrativa Regulatoria
- j) **dha.** - Día hábil administrativo

7. SIMBOLOGÍA UTILIZA EN EL FLUJOGRAMA

	Inicio o fin del procedimiento	Indica el inicio o el fin del procedimiento correspondiente al flujoograma
	Proceso	Representa un proceso en algunos casos manuales y otros mecanismos
	Secuencia de dirección	Inicia el flujo físico de continuidad del proceso
	Documento	Indica el tipo de documento que se genera o interviene en la operación
	Registro de documento	Se utiliza para registrar el documento
	Multidocumento	Indica el tipo de documento y copias
	Decisión	Establece los posibles caminos que debe de seguir un documento o una operación (decisión positiva o negativa)
	Archivo	Indica el deposito de un documento o información cuyo tramite llega a su fin dentro de un archivo
	Conector de columnas y pagina	Se utiliza cuando u flujo grama es graficado en mas d una pagina

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 3 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

II. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.

1. FORMACIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES

- a) Todas las reclamaciones administrativas a nivel nacional deben ser iniciadas con el registro completo y correcto de datos en el formulario correlativo de la AAPS aprobado a través del presente manual.
- b) Para todas las reclamaciones administrativas se debe crear un expediente cuya hoja de ruta principal será la vinculada al formulario correlativo registrado en el sistema de correspondencia virtual y a la cual se archivarán todos los actuados posteriores.
- c) Todo expediente de reclamación administrativa debe contar con una carátula que contenga los datos mínimos del caso (hoja de ruta principal, EPSA, número de caso, nombre del reclamante, motivo de la reclamación) y encontrarse debidamente foliado en todo momento hasta su archivo.
- d) La Jefatura de Atención al Consumidor (JAC-AAPS) deberá contar con un sistema de Seguimiento digital de todas las reclamaciones administrativas, su estado de proceso e identificación del servidor público que se encuentra con el expediente.

2. CONTROL Y COMPUTO DE PLAZOS

- a) Al término de cualquier plazo que corresponda a la finalización de una subetapa de la reclamación administrativa (avenimiento, cargos o periodo de prueba) el servidor público que se encuentre a cargo del expediente deberá elaborar la comunicación interna respectiva dirigida al Jefe de Atención al Consumidor dando a conocer el cumplimiento del plazo y los aspectos relevantes que considere necesarios (solución del caso, falta de respuesta de la EPSA, solicitudes de las partes, etc.).
- b) Cuando se trate de la finalización de un periodo de avenimiento en el cual no se logró un acuerdo para el cierre del caso, la comunicación interna deberá realizarse mediante informe técnico y/o legal debidamente fundamentado que deberá contener el análisis y detalles de las actuaciones llevadas a cabo, recomendando Claramente el rechazo o la formulación de cargos.

 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 4 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

- c) Todos los plazos se empiezan a computar a partir de su notificación, excepto el del periodo de avenimiento, cuyo cómputo comienza a partir de la creación del Formulario correlativo.
- d) Las actuaciones administrativas que deban ser realizadas por EPSA o reclamantes (administrados) que tengan domicilio en un municipio distinto al de la sede de la entidad pública (AAPS) o cualquiera de sus oficinas regionales, tendrán un plazo adicional de 5 días hábiles administrativos, a partir del día de cumplimiento del plazo (Ley 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, Artículo 21, parágrafo III)
- e) Para la elaboración y emisión de los actos administrativos de mero trámite o definitivos se cuenta con un plazo de 5 días hábiles administrativos computables a partir del cumplimiento del plazo de la subetapa previamente que corresponda (cumplido el periodo de avenimiento se empieza a computar el plazo para elaboración y emisión del rechazo o formulación de cargos), excepto para el caso de una resolución posterior a un periodo de prueba, caso en el cual el plazo será de 10 días hábiles administrativos.

3. OFICINAS REGIONALES

- a) El personal de las oficinas regionales asumirá plenamente el procedimiento desde el inicio de la reclamación administrativa (registro en formulario y creación de expediente) hasta la conclusión del periodo de avenimiento que derivará en la presentación de la nota interna o informe respectivo (incluyendo proyecto de acto Administrativo, cuando corresponda) al Jefe de Atención al Consumidor en los plazos establecidos por la normativa del sector (D.S. N° 27172).

Tal aspecto incluye la firma de las cartas externas emitidas para llevar a cabo, todas las diligencias que sean necesarias para solucionar el caso, únicamente dentro el periodo de avenimiento.

- b) En todos los casos en que no se logre el avenimiento o solución del caso, en el informe respectivo, se deberá recomendar claramente el rechazo o la formulación de cargos en base a un análisis debidamente fundamentado, adjuntando el proyecto del acto administrativo que corresponda tanto en forma física como digital. Asimismo, cuando se

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	N° de Página
	JAC-RECAD	02	Página 5 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

hubiese logrado el avenimiento, solo será suficiente remitir la nota interna de solución y cierre con los respaldos respectivos.

- c) Las diligencias de notificación que sean encomendadas al personal de las oficinas regionales, en cualquier etapa del procedimiento, deberán realizarse de forma inmediata evitando dilaciones indebidas y cumpliendo la normativa respectiva.
- d) El personal de las oficinas regionales encargado de la atención de reclamaciones administrativas, durante el periodo de avenimiento, podrá asumir la responsabilidad de uno o más actores implicados en el procedimiento, excepto aquellas no autorizadas en el presente manual y las de naturaleza indelegable (Jefes y/o Director Ejecutivo).

4. AUDITORES TÉCNICOS.

- a) De conformidad a lo establecido en los Contratos de Concesión de las EPSA, cuyos derechos y obligaciones quedaron subsistentes a través de su transformación automática en Autorización Transitoria Especial realizada mediante D.S. N° 726 de 6 diciembre de 2010, los Auditores Técnicos deberán facilitar las funciones del Ente Regulador, certificar la información remitida por la EPSA dentro los procedimientos de reclamación administrativa y emitir un criterio independiente sobre el caso.
- b) En los Centros Urbanos en los cuales no exista oficina regional de la AAPS, se podrá solicitar al Auditor Técnico participar de las diligencias de avenimiento con el fin de facilitar las funciones del Ente Regulador, gestionar una posible solución, certificar que los actos se lleven a cabo de forma correcta y que la información resultante sea fidedigna.

5. ACTORES DEL PROCEDIMIENTO.

Tal como se expondrá en los detalles del procedimiento y flujogramas respectivos, el trámite de la reclamación administrativa cuenta con la participación de los siguientes actores:

- a) **Operador de Plataforma.** - Servidor público con presencia permanente en plataforma para la recepción de reclamaciones por cualquier vía (personal, correo electrónico, WhatsApp, Telefónica, correspondencia, etc.) y llenado del formulario respectivo. Ocasionalmente, por ausencia

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	N° de Página
	JAC-RECAD	02	Página 6 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

del designado o instrucción justificada del inmediato superior, podrá asumir dicha función cualquier otro servidor de la Jefatura de Atención al Consumidor (JAC-AAPS) u oficina regional, conforme lo establecido en el Artículo 59 parágrafo IV del D.S. N° 27172.

- b) Operador Técnico.** - Es el servidor público encargado de llevar a cabo todas las diligencias del periodo de avenimiento (inspección, reunión, etc.) que sean necesarias para tratar de solucionar el caso dentro el plazo establecido. En centros urbanos donde no exista oficina regional, dicho rol podrá ser asignado a los Auditores Técnicos de las EPSA.

Asimismo, dicho operador podrá ser designado para realizar alguna diligencia de verificación o investigación en cualquiera de las demás subetapas (cargos o periodo de prueba), cuando sea necesario.

En ocasiones justificadas, dichas diligencias podrán ser asumidas por más de un servidor público, según se requiera un análisis interdisciplinario del caso (técnico, legal y/o económico).

- c) Operador Jurídico.** - Es el servidor público que se encuentra a cargo de elaborar los informes de análisis legal, proyectar los actos administrativos de mero trámite o definitivos y brindar asesoramiento jurídico sobre reclamaciones al personal de la Jefatura de Atención al Consumidor (JAC-AAPS) y oficinas regionales.

De acuerdo al número de casos y/o complejidad de los mismos, el Jefe de Atención al Consumidor podrá asignar y dividir los mismos entre los servidores públicos de la unidad u oficinas regionales que tengan formación en Derecho, considerando el manual de puestos de la entidad y términos de referencia establecidos para las consultorías.

- d) Auxiliar Administrativo.** - Es el servidor público encargado de llevar a cabo todas las tareas de apoyo que sean necesarias para el trámite de las reclamaciones administrativas, tales como derivaciones por sistema, archivo de expedientes, manejo correcto de la documentación, entrega y recepción de correspondencia y otros según su manual de puestos.

- e) Notificador.** - Es el encargado de realizar las notificaciones a las partes con los actos administrativos que sean emitidos durante la reclamación

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	N° de Página
	JAC-RECAD	02	Página 7 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

administrativa y dicha función podrá ser asumida por cualquier servidor público de la Jefatura de Atención al Consumidor (JAC-AAPS) u oficinas regionales.

- f) Jefe de Atención al Consumidor.** - Es el superior jerárquico de la Jefatura de Atención al Consumidor (JAC-AAPS) y encargado de la supervisión, control, revisión y aprobación de todos los actuados de la reclamación administrativa, con el fin de que el procedimiento se desarrolle de forma correcta.

Durante el periodo de avenimiento, se encuentra a cargo de firmar las cartas externas emitidas para llevar a cabo todas las diligencias que sean necesarias para solucionar el caso.

Cuando sea necesario, podrá asumir ocasionalmente cualquiera de las funciones de los actores anteriormente mencionados.

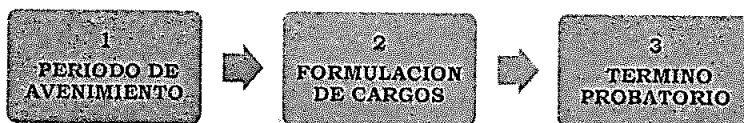
- g) Jefe de Asuntos Jurídicos.** - Es el superior jerárquico de la Jefatura de Asuntos Jurídicos que aprueba y firma todos los actos administrativos correspondientes a la formulación de cargos, periodo de prueba y resolución administrativa regulatoria dentro una reclamación administrativa.

- h) Director Ejecutivo.** - Máxima Autoridad Ejecutiva de la AAPS que aprueba y firma los actos administrativos correspondientes a la formulación de cargos, periodo de prueba y resolución administrativa regulatoria dentro una reclamación.

III. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS.

1. DIVISIÓN EN SUBETAPAS.

Para fines de mejor aplicación del presente manual y sin alterar lo establecido entre los Arts. 59 y 65 del Reglamento aprobado D.S. N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, el procedimiento de reclamación administrativa será dividido en las siguientes subetapas:



 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	N° de Página
	JAC-RECAD	02	Página 8 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

En ese entendido, a continuación, se presenta una descripción general de las subetapas de la reclamación administrativa.

N°	SUBETAPA	INSUMO	PLAZO	SUBPRODUCTO	PLAZO	PRODUCTO		
1	Periodo de avvenimiento	a)Formulación de Registro del RECAD	10 dha	b) Nota interna de solución y cierre del caso (*FIN) o b) Informe completo sobre la imposibilidad de avvenimiento.	5 dha	c)RAR o AAD de Rechazo.(*FIN) o c) AAD de Formulación de Cargos.	N O T I F I C A C I O N	5 d h a
EN CASO DE FORMULACION DE CARGOS								
								
N°	SUBETAPA	INSUMO	PLAZO	SUBPRODUCTO	PLAZO	PRODUCTO		
2	Formulación de cargos	a) AAD de Formulación de Cargos debidamente notificado	7 dha	b) Nota interna de cumplimiento de plazo y confirmación de recepción de la respuesta de la EPSA (*FIN)	5 dha	c)RAR Fundada/Infundada.(*FIN) o c) AAD de Apertura de termino probatorio.	N O T I F I C A C I O N	5 d h a
EN CASO DE APERTURE DE TERMINO PROBATORIO								
								
N°	SUBETAPA	INSUMO	PLAZO	SUBPRODUCTO	PLAZO	PRODUCTO		
3	Termino probatorio	a)AAD de Apertura de Termino Probatorio debidamente notificado	hasta 10 dha	b)Nota interna cumplimiento del termino probatorio.	5 dha	c)AAD de Clausura de Termino Probatorio y Alegatos.	N O T I F I C	5 d h a

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	N° de Página
	JAC-RECAD	02	Página 9 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

	d)AAD de Clausura de Termino Probatorio y Alegatos debidamente notificado	5 dha	e) Nota interna cumplimiento del plazo y confirmación de presentación de alegatos.	5 dha	f)RAR Fundada/Infundada (*FIN)	A C T I O N
--	---	-------	--	-------	--------------------------------	----------------------------

10

Cabe aclarar que (FIN) significa que el procedimiento concluyó, ya sea porque se logró la solución del caso en el periodo de avenimiento o se emitió un acto administrativo definitivo (AAD, RAR) en los demás casos, razón por la cual no es necesario cumplir o pasar a las subetapas posteriores.

Asimismo, se establecen los siguientes 3 procedimientos auxiliares:

- Canalización de Reclamaciones (utilizado antes del registro en el formulario correlativo para encaminar previamente la reclamación directa).
- Emisión de AAD, RAR (utilizado en todas las subetapas e incluye su notificación).
- Emisión de Auto Intimatorio por el incumplimiento del acto administrativo.

2. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO PARA CADA SUBETAPA.

2.1. PERIODO DE AVENIMIENTO.

2.1.1. GENERALIDADES.

OBJETIVO		Adoptar todas las medidas que se consideren convenientes para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes.
Registros, formularios Impresos de entrada:	o	Formulario correlativo con datos del reclamante. Documentación presentada por la parte reclamante.
Registros, formularios Impresos de salida:	o	Nota Interna de solución y cierre del caso, con respaldo suficiente; ó Proyecto de Resolución Administrativa Regulatoria o Auto Administrativo de Rechazo de la Reclamación Administrativa; ó

 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 10 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

	Proyecto de Auto Administrativo de Formulación de Cargos en contra de la EPSA.
Dirección y/o Jefatura Responsable:	Jefatura de Atención al Consumidor.
Tiempo estimado del Procedimiento:	15 días hábiles administrativos, hasta la presentación del proyecto de RAR o AAD de Rechazo o AAD de Formulación de Cargos al Jefe de Atención al Consumidor.

2.1.2 PROCEDIMIENTO.

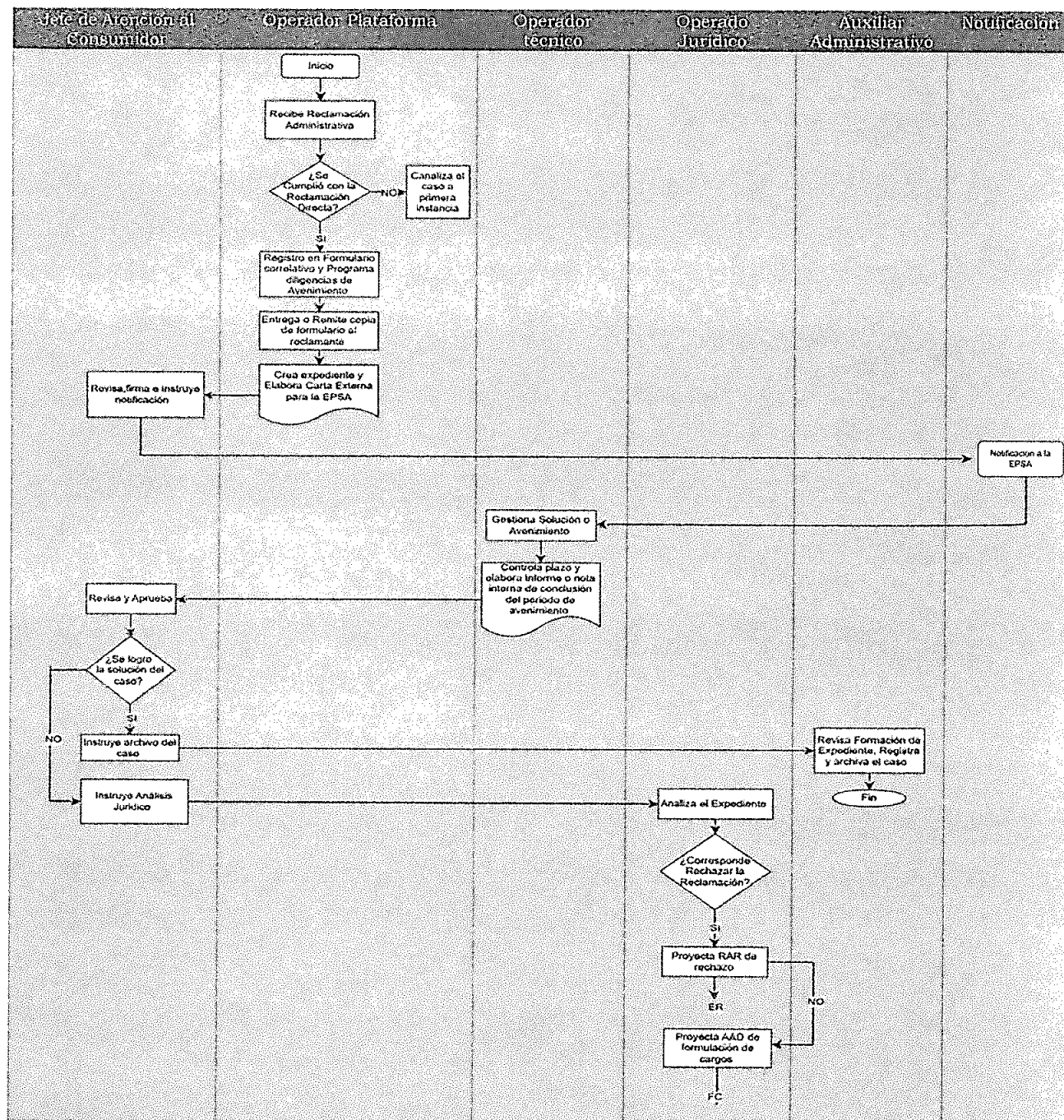
	Actividad	Responsable	Plazo
1	Recibe la reclamación administrativa (personal, teléfono, correspondencia u otro medio habilitado) y, de no existir observación, registrara en formulario correlativo programando la primera diligencia para avenimiento (inspección, reunión y/o solicitud de información). Asimismo, entrega o remite copia del formulario al reclamante. Sea en cumplimiento de Artículo 59, parágrafo IV del D.S. No 27172. Crea expediente administrativo y elabora carta externa para la EPSA comunicando fecha y hora de las diligencias de avenimiento. Nota. En caso de que el usuario no hubiese cumplido con la primera Instancia, con su aceptación, pasar a procedimiento auxiliar de canalización. Caso contrario, se continúa procedimiento.	Operador en Atención al Consumidor	1dha
2	Revisa y firma la carta externa para la EPSA, instruyendo la notificación respectiva.	Jefe de Atención al Consumidor o Responsable de Oficina Regional.	1 dha
3	Notificar a la EPSA	Notificador	1 dha
4	Gestiona Solución o Avenimiento entre las partes, respaldando cada diligencia (actas y/o respuestas escritas).	Operador técnico o Responsable de Oficina Regional.	7 dha
5	Elaborar y presentar informe sobre conclusión del periodo de avenimiento, los resultados de las		

 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 11 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

	gestiones y todos los detalles técnicos y/o legal relevancia (solo en caso de no haberse logrado el avenimiento). Nota. En caso de haberse logrado el avenimiento o solución del caso, sólo corresponde nota interna para cierre y archivo del caso, adjuntando el respaldo suficiente.	Operador técnico o Responsable de Oficina Regional.	2 dha
6	Revisa, aprueba e instruye análisis al Operador Jurídico. Nota.- En caso de haberse logrado el avenimiento o solución del caso, de no existir observación, sólo corresponde instruir al Auxiliar Administrativo el archivo del caso. (FIN DEL PROCEDIMIENTO).	Jefe de Atención al Consumidor	1 dha
7	Analiza el expediente del caso y, según corresponda, elabora y presenta al Jefe de Atención al Consumidor el proyecto de uno de los siguientes actos administrativos: - RAR o AAD de Rechazo; ó - AAD de Formulación de Cargos. Nota. En caso de que corresponda RAR de Rechazo, pasar a procedimiento auxiliar de Emisión de RAR. Caso contrario, pasar a la subetapa 2: Formulación de Cargos.	Operador técnico o Responsable de Oficina Regional.	2 Dha

 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 12 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

2.1.3 FLUJOGRAMA PARA LA SUBETAPA 1: PERIODO DE AVENIMIENTO



2.2 FORMULACIÓN DE CARGOS.

2.2.1 GENERALIDADES.

OBJETIVO:	Admitir la RECAD , Formular Cargos en contra de la EPSA por una posible contravención de la normativa del sector y realizar el traslado respectivo para su respuesta.
Registros, Formularios o Impresos de entrada:	Proyecto de Auto Administrativo de Formulación de Cargos en contra de la EPSA .
Registros, formularios o Impresos de salida:	Proyecto de RAR Fundada/Infundada; o Proyecto de Auto Administrativo de Apertura de Término Probatorio.
Dirección y/o Jefatura Responsable:	Jefatura de Atención al Consumidor, Jefatura de Asuntos Jurídicos, Dirección Ejecutiva, Operador Jurídico y Notificador.
Tiempo estimado del Procedimiento:	12 días hábiles administrativos, hasta la presentación del proyecto de acto administrativo (RAR Fundada/Infundada O AAD de Apertura de Término Probatorio) al Jefe de Atención al Consumidor.

2.2.2 PROCEDIMIENTO.

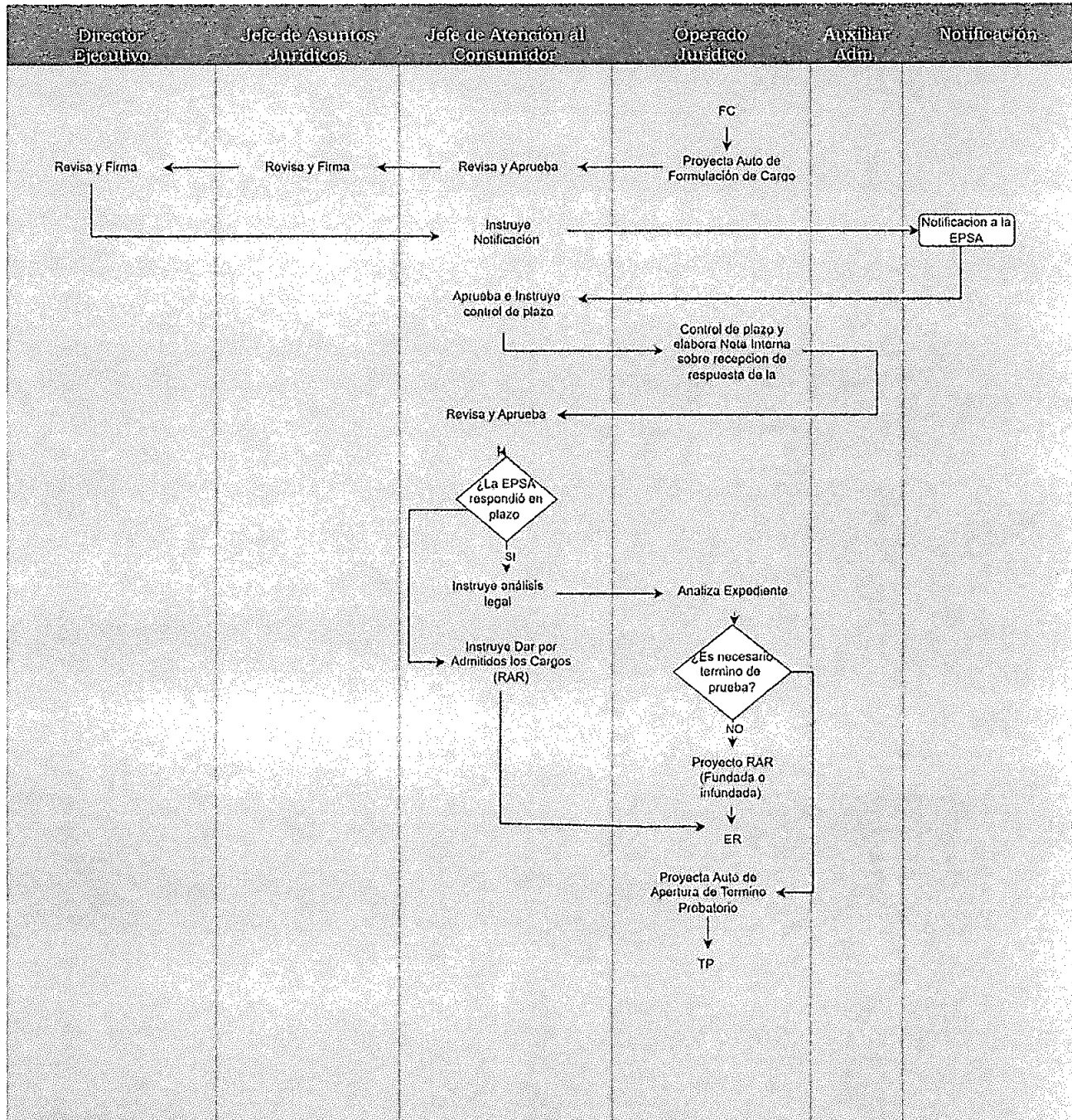
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO
1	Aprueba el proyecto de AAD de Formulación de Cargos y remite al Jefe de Asuntos Jurídicos para su firma.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
2	Firma el AAD de Formulación de Cargos y remite al Director Ejecutivo para su firma.	Jefe de Asuntos Jurídicos.	1dha
3	Firma el AAD de Formulación de Cargos y devuelve al Jefe de Atención al Consumidor para su notificación.	Director Ejecutivo.	1dha
4	Deriva e instruye notificación.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
5	Realiza la diligencia de notificación.	Notificador	2 dha
6	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Notificador	1dha

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 14 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

7	Aprueba y remite al Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional para el cómputo de plazo.	Jefe de Atención al Consumidor	1dha
8	Controla el plazo establecido para la respuesta de la EPSA.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	1dha
9	Presenta nota interna al Jefe de Atención al Consumidor informando si la EPSA presentó su respuesta dentro del plazo establecido.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	1dha
10	Revisa y aprueba la nota interna, instruyendo al Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional una de las siguientes acciones: - Proyectar RAR dando por admitidos los cargos, en caso de falta de respuesta o respuesta presentada fuera de plazo: ó - Instruye análisis de la respuesta emitida por la EPSA al Operador Jurídico, en caso de que la misma haya sido presentada dentro del plazo establecido. Nota. En caso de que corresponda RAR, pasar a procedimiento auxiliar de Emisión de RAR. Caso contrario, continuar con el presente procedimiento.	Jefe de Atención al Consumidor	1dha
11	Analiza el expediente del caso y, según corresponda, elabora y presenta al Jefe de Atención al Consumidor el proyecto de uno de los siguientes actos administrativos: - RAR (Fundada/Infundada); ó - AAD de Apertura de Término Probatorio. Nota. En caso de que corresponda RAR, pasar a procedimiento auxiliar de Emisión de RAR. Caso contrario, pasar a la subetapa 3: Término Probatorio.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	1dha

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 15 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

2.2.3 FLUJOGRAMA PARA LA SUBETAPA 2: FORMULACIÓN DE CARGOS



	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 16 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

2.3 TERMINO PROBATORIO.

2.3.1 GENERALIDADES.

OBJETIVO:	Dar la oportunidad a las partes, de presentar pruebas para respaldar sus pretensiones o afirmaciones realizadas durante el procedimiento.
Registros, Formularios o Impresos de entrada:	Proyecto de Auto Administrativo de Apertura de Término Probatorio.
Registros, formularios o Impresos de salida:	Proyecto de RAR (Fundada/Infundada).
Dirección y/o Jefatura Responsable:	Jefatura de Atención al Consumidor, Jefatura de Asuntos Jurídicos, Dirección Ejecutiva, Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional y Notificador.
Tiempo estimado del Procedimiento:	35 días hábiles administrativos, hasta la presentación del proyecto de RAR al Jefe de Atención al Consumidor.

17

2.3.2 PROCEDIMIENTO.

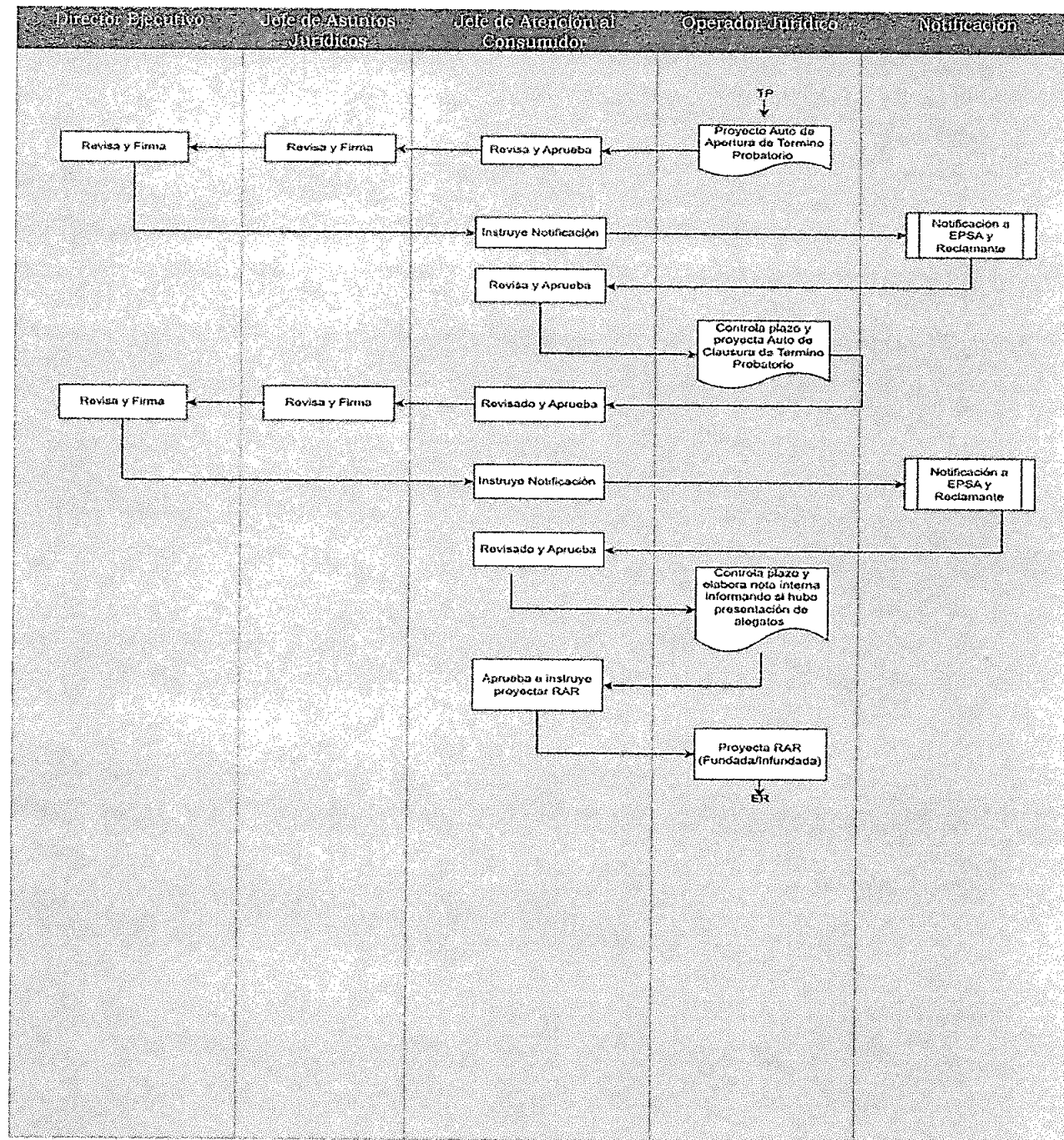
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO
1	Aprueba el proyecto de AAD de Apertura de Término Probatorio y remite al Jefe de Asuntos Jurídicos para su firma.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
2	Firma el AAD de Apertura de Término Probatorio y remite al Director Ejecutivo para su firma,	Jefe de Asuntos Jurídicos.	1dha
3	Firma el AAD de Apertura de Término Probatorio y devuelve al Jefe de Atención al Consumidor para su notificación.	Director Ejecutivo.	1dha
4	Deriva e instruye notificación.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
5	Realiza la diligencia de notificación.	Notificador	2 dha
6	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Notificador	1dha
7	Aprueba y remite al Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional para el cómputo de plazo.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha

 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 17 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

8	Controla el plazo establecido para el término probatorio según AAD.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	Hasta 8 dha
9	Elabora y presenta al Jefe de Atención al Consumidor el proyecto de AAD de Clausura de Término Probatorio.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	2 dha
10	Aprueba el proyecto de AAD de Clausura de Término Probatorio y remite al Jefe de Asuntos Jurídicos para su firma.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
11	Firma el AAD de Clausura de Término Probatorio y remite al Director Ejecutivo para su firma.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
12	Firma el AAD de Clausura de Término Probatorio y devuelve al Jefe de Atención al Consumidor para su notificación.	Director Ejecutivo.	1dha
13	Deriva e instruye notificación.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
14	Realiza la diligencia de notificación.	Notificador	4dha
15	Presenta las diligencias debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Notificador	1dha
16	Aprueba y remite al Operador Jurídico para el análisis y cómputo de plazo.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
17	Analiza expediente y controla plazo para presentación de alegatos de las partes.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	3dha
18	Elabora y presenta nota interna al Jefe de Atención al Consumidor, informando si las partes presentaron o no sus alegatos.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	1dha
19	Aprueba y devuelve al Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional, instruyendo elaboración de proyecto de RAR.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
20	Elabora y presenta proyecto de RAR (Fundada/Infundada) - Pasar a procedimiento auxiliar de Emisión de RAR.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	2dha

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 18 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

2.3.3 FLUJOGRAMA PARA LA SUBETAPA 3: TERMINO PROBATORIO



 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 19 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

3. PROCEDIMIENTO AUXILIARES.

3.1 CANALIZACIÓN DE RECLAMACIONES.

3.1.1 GENERALIDADES.

OBJETIVO:	
Remitir la reclamación a su instancia correcta, cuando esta hubiese sido presentada al Ente Regulador sin cumplir con la Reclamación Directa ante la EPSA.	
Registros, Formularios o Impresos de entrada:	Presentación de la reclamación por parte del usuario de forma verbal, escrita, correspondencia o cualquier otro medio habilitado.
Registros, formularios o Impresos de salida:	Carta Externa dirigida a la EPSA, con copia al reclamante
Dirección y/o Jefatura Responsable:	Jefatura de Atención al Consumidor.
Tiempo estimado del Procedimiento:	7 días hábiles administrativos, hasta su archivo final.

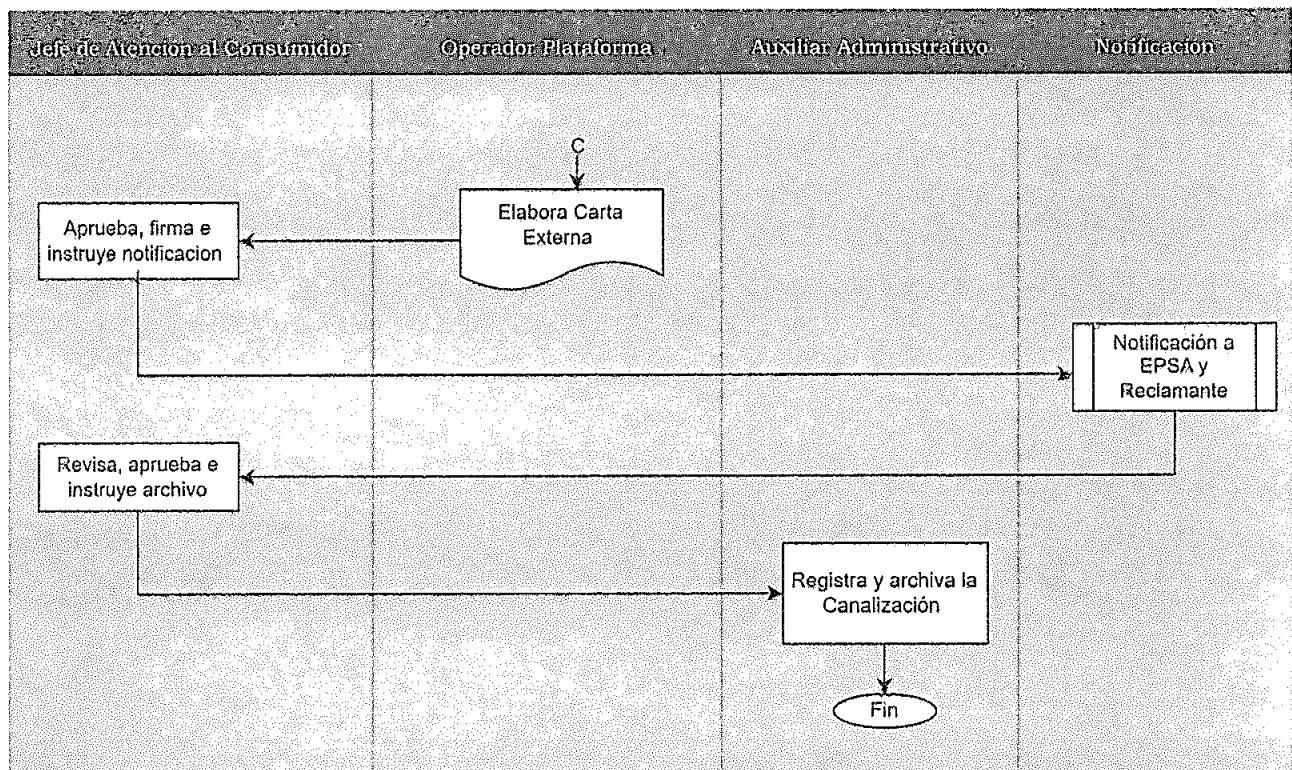
3.1.2 PROCEDIMIENTO.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO
1	Recibe la reclamación (personal, teléfono, correspondencia u otro medio habilitado) y, habiendo evidenciado su presentación directa al Ente Regulador sin cumplir la primera instancia, con la aceptación del reclamante elabora carta externa dirigida a la EPSA para que la misma atienda el caso como reclamación directa.	Operador de Plataforma o Responsable de Oficina Regional	1dha
2	Revisa y firma la carta externa para la EPSA, instruyendo la notificación respectiva.	Jefe de Atención al Consumidor o Responsable de Oficina Regional.	1dha
3	Realiza la diligencia de notificación a la EPSA con copia al usuario.	Notificador	2dha

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 20 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

4	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Notificador	1dha
5	Aprueba e instruye archivo de la canalización al Auxiliar Administrativo.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
6	Revisa y procede a su archivo tanto en sistema Auxiliar como físicamente.	Auxiliar Administrativo	1dha

3.1.3 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO AUXILIAR: CANALIZACIÓN DE RECLAMACIONES



 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	N° de Página
	JAC-RECAD	02	Página 21 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

3.2 EMISIÓN DE RAR.

3.2.1 GENERALIDADES.

OBJETIVO:		Proyectar, aprobar y firmar las Resoluciones Administrativas Regulatorias relacionadas con las reclamaciones administrativas presentadas ante la AAPS.
Registros, Formularios o Impresos de entrada:		Informe sobre imposibilidad de avenimiento; ó
		Nota interna de cumplimiento de plazo para la presentación de respuesta al traslado de cargos; ó
		Auto Administrativo de Clausura de Término Probatorio y Alegatos debidamente notificado,
Registros, formularios o Impresos de salida:		Resolución Administrativa Regulatoria.
Dirección y/o Jefatura Responsable:		Jefatura de Atención al Consumidor, Jefatura de Asuntos Jurídicos, Dirección Ejecutiva, Operador Jurídico, Notificador y Auxiliar Administrativo.
Tiempo estimado del Procedimiento:		20 días hábiles administrativos, hasta su archivo final o remisión a la Jefatura de Asuntos Jurídicos.

22

3.3.3 PROCEDIMIENTO.

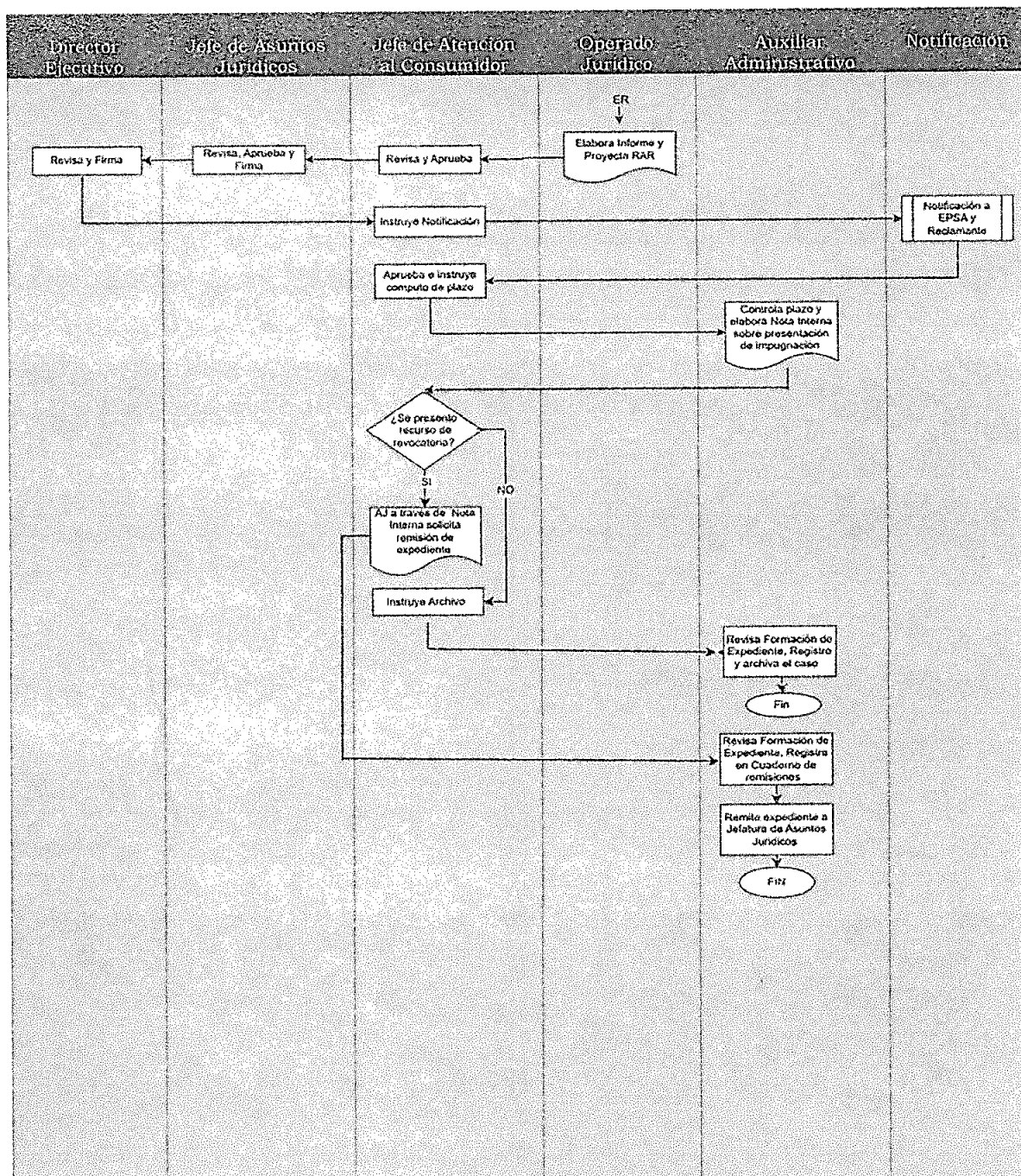
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO
1	Elabora y presenta proyecto de RAR e informe respaldatorio al Jefe de Atención al Consumidor para su aprobación	Operador jurídico o Responsable de Oficina Regional.	2dha
2	Revisa, aprueba y firma informe, remite RAR al Jefe de Asuntos Jurídicos, para su aprobación y firma.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
3	Aprueba firma la RAR y remite al Director Ejecutivo.	Jefe de Asuntos Jurídicos.	1dha
4	Firma y devuelve al Jefe de Consumidor para su notificación.	Director Ejecutivo.	1dha
5	Deriva e instruye notificación.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 22 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

6	Realiza las diligencias de notificación.	Notificador.	2dha
7	Presenta las diligencias de Jefe de Atención al Consumidor debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Notificador.	1dha
8	Aprueba y remite al Auxiliar Administrativo para el cómputo de plazo de impugnación.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
9	Controla el plazo establecido para presentación de impugnación y presenta nota interna al Jefe de Atención al Consumidor informando si alguna de las partes presentó impugnación.	Auxiliar Administrativo.	8dha
10	A solicitud Jefatura de Asuntos Jurídicos a través de nota interna, revisa expediente para el trámite de Recurso de Revocatoria e instruye remisión. Nota. En caso de no haberse presentado impugnación, únicamente instruye al Auxiliar Administrativo el archivo del expediente.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
11	Registra en cuaderno respectivo y remite a la Jefatura de Asuntos Jurídicos. Nota. En caso de no haberse presentado impugnación, únicamente procede a realizar el archivo del caso.	Auxiliar Administrativo.	1dha

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 23 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

3.2.3 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO AUXILIAR: EMISIÓN DE RAR



 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 24 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

3.3 EMISION DE AAD INTIMATORIO

3.3.1 GENERALIDADES.

OBJETIVO:	Proyectar, aprobar y firmar el Auto Administrativo Intimatorio en relación al cumplimiento de las Resoluciones Administrativas Regulatorias sobre las reclamaciones administrativas presentadas ante la AAPS y realizar el traslado respectivo para su respuesta.
Registros, Formularios o Impresos de entrada:	Presentación por parte del usuario y/o administrado de forma escrita, verbal o por cualquier medio de comunicación (correo electrónico, WhasApp) para el cumplimiento del plazo de la Resolución Administrativa Regulatoria debidamente notificado.
Registros, formularios o Impresos de salida:	Proyecto de Auto Intimatorio
Dirección y/o Jefatura Responsable:	Jefatura de Atención al Consumidor, Jefatura de Asuntos Jurídicos, Dirección Ejecutiva, Operador Jurídico y Notificador.
Tiempo estimado del Procedimiento:	12 días hábiles administrativos, hasta la presentación de una segunda intimación en caso de nuevo incumplimiento

3.3.2 PROCEDIMIENTO.

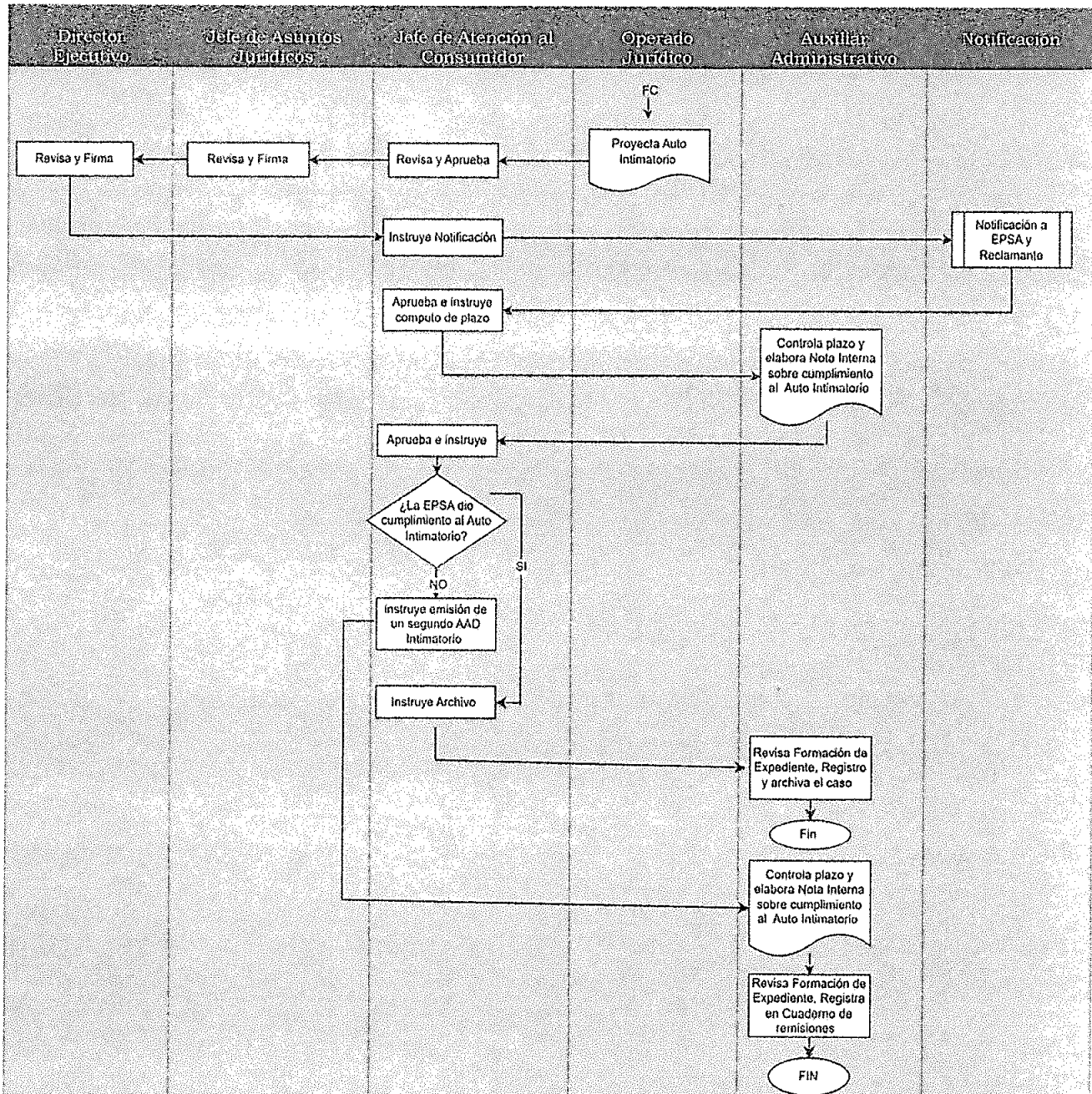
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO
1	Elabora y presenta proyecto de ADD al Jefe de Atención al Consumidor para su aprobación	Operador jurídico o Responsable de Oficina Regional.	2 dha
2	Aprueba el proyecto de AAD Intimatorio y remite al Jefe de Asuntos Jurídicos para su firma.	Jefe de Atención al Consumidor	1dha
3	Firma el AAD Intimatorio remite al Director Ejecutivo para su firma.	Jefe de Asuntos Jurídicos.	1dha

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 25 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

4	Firma el AAD Intimatorio devuelve al Jefe de Atención al Consumidor para su notificación.	Director Ejecutivo.	1dha
5	Deriva e instruye notificación.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
6	Realiza la diligencia de notificación.	Notificador	2 dha
7	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Notificador	1dha
8	Aprueba y remite al Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional para el cómputo de plazo.	Jefe de Atención al Consumidor	1dha
9	Controla el plazo establecido para la respuesta de la EPSA.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	1dha
10	Presenta nota interna al Jefe de Atención al Consumidor informando que la EPSA dio cumplimiento del Auto Intimatorio dentro del plazo establecido. Nota. En caso de incumplimiento al plazo del ADD Intimatorio, pasar a emitir un segundo ADD Intimatorio. Asimismo, en caso de haberse dado cumplimiento a ADD, únicamente instruye al Auxiliar Administrativo el archivo del expediente.	Operador Jurídico o Responsable de Oficina Regional.	1dha

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 26 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

3.3.3 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO AUXILIAR: EMISIÓN DE AUTO INTIMATORIO



 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 27 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

IV. ANEXOS DE PROCEDIMIENTO

1. FORMULARIO PARA REGISTRO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.



**AUTORIZADA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA



JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

FORMULARIO PARA REGISTRO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

I. RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA			
Fecha de Recepción	FORMULARIO	RECAD-18-2024	
Urbio de Recepción	COCHABAMBA	Región	LA PAZ
II. DATOS DE LA EPSA			
Denominación	LA PAZ	Municipio	LA PAZ
EPSA	EPISA		
III. DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellido	MARCO ANTONIO MACAREZ VALLE	Telefono	9-71222111
C.I.	234653 EAG LA PAZ	E-mail	macare@igam.gov
IV. DATOS DEL INMUEBLE O SECTOR RELACIONADO CON EL RECLAMO			
Zona/Barrio	ZONA BARRIO GRAN VILLA PATIA	Código	00000000
Calle/Avenida	AVENIDA CUSTANERA	Título de la Propiedad	MARCO ANTONIO MACAREZ VALLE
Número	555A	Observaciones	RECLAMADO
V. ANTECEDENTES DE LA RECLAMACIÓN DIRECTA			
Detalle	NEGATIVA A CONEXIÓN	Comunicado	SI
Fecha comunicada ante la EPSA	10/04/2024	Resultado	IMPEDIENTE
VI. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA			
Forma de reclamo	ACCESO	Exclusión	NEGATIVA DE CONEXIÓN
Motivo de la Reclamación	NEGATIVA DE CONEXIÓN		
Documentación presentada	Para ante la AAPS, se adjunta copia de EPSA, formulario de inscripción, foto de EPSA, documento de propiedad o documento de tenencia de terreno, formulario de registro de conexión, registro de conexión en caso de acceso.		
Clasificación Prioritaria	PRINCIPAL DE LA ETAPA DE ASESORAMIENTO		
EL RECLAMANTE DEBEN COMO OBLIGADO PARA NOTIFICACIONES			
DE CONTACTO: JAC-AAPS			

AAPS JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMANTE

FIRMA DEL RECLAMANTE

Cabe señalar que el mencionado Formulario formará parte de un sistema web, a través el cual también podrán ser llenados directamente por el personal de las oficinas regionales de Cochabamba y Santa Cruz al momento de recibir la reclamación administrativa, asignado para cada caso un número correlativo que será la base para la creación del expediente.

Asimismo, dicho sistema facilitará la elaboración de estadísticas de las reclamaciones administrativas y el seguimiento de los casos.

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 28 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

2. FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN




BOLIVIA MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

En la ciudad de _____ a _____ de fecha _____ / 2024,
notifiqué a _____
con _____ de
fecha _____ / 2024 en el domicilio _____

**FIRMA DE LA PERSONA
QUE RECIBE LA NOTIFICACIÓN**

NOMBRE: _____

C.I.: _____

PARIENTESCO: _____

**FIRMA Y SELLO
SERVIDOR PÚBLICO**

Se Notifica a los Usuarios de Agua Potable y Saneamiento Básico

Teléfono: 021 2115007 / Fax: 021 2115008 / Correo: aaps@gub.bo

El Formulario consigna todos los datos necesarios para cumplir de forma correcta con las diligencias de notificación a los usuarios y a las EPSA, mismos que se encuentran establecidos en el art. 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

 AAPS Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico	Código Documento	Versión	Nº de Página
	JAC-RECAD	02	Página 29 de 42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS		JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR