



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N° 23/2026
La Paz, 04 de mayo de 2026

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, la Jefatura de Atención al Consumidor, emite informes AAPS/JAC/INF/121/2026, AAPS/JAC/INF/122/2026, AAPS/JAC/INF/123/2026, AAPS/JAC/INF/124/2026 AAPS/JAC/INF/125/2026, AAPS/JAC/INF/126/2026 y AAPS/JAC/INF/127/2026, todos de 17 de abril de 2026, los cuales concluyen y recomiendan que: "...se procedió a ajustar y complementar el "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS Y DE DENUNCIAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO", conforme las recomendaciones realizadas por la Contraloría General del Estado...", "se recomienda remitir el proyecto del Manual de procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas y de Denuncias de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a la Jefatura de Asuntos Jurídicos para su revisión, complementación u otra determinación legal".

CONSIDERANDO II:

Que, la Constitución Política del Estado determina: en el art. 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, sumajkawsay, suma

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

Av. Mariscal Santa Cruz, N° 1392, Edif. Cámara de Comercio, Piso 16.
Teléfono: +591 (2) 2310801 - Fax: 2310554





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N° 23/2026
La Paz, 04 de mayo de 2026

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 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”.

Que, la precitada Ley N° 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores establece en el art. 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 garantizaran 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 art. 4 “(AUTORIDAD COMPETENTE DEL NIVEL CENTRAL DEL ESTADO), párrafo 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 art. 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”.

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

Av. Mariscal Santa Cruz, N° 1392, Edif. Cámara de Comercio, Piso 16.
Teléfono: +591 (2) 2310801 – Fax: 2310554





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N° 23/2026
La Paz, 04 de mayo de 2026

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 de las reclamaciones, solicitudes y consultas de los usuarios ..."*.

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 art. 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 núm. 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 núm. 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



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

Av. Mariscal Santa Cruz, N° 1392, Edif. Cámara de Comercio, Piso 16.
Teléfono: +591 (2) 2310801 – Fax: 2310554



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N° 23/2026
La Paz, 04 de mayo de 2026

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 núm. 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 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 inc. 1) art. 26 señala las (Atribuciones del Director Ejecutivo) *"Emitir manuales, guías y otras normas internas"*.

CONSIDERANDO IV.

Que, el Informe Legal AAPS/AJ/INF/280/2026 de 04 de mayo, en el cual concluye y recomienda que: *"De la revisión del Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas y Denuncias de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, la Jefatura de Asuntos Jurídicos determina la viabilidad de la misma considerando las siguientes puntualizaciones:*

1. Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas y Denuncias de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, se elaboró en el marco de lo determinado en la Ley N° 1178, normativa sectorial vigente, y según a las recomendaciones expuestas en el Informe N°

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

Av. Ma. el Santa Cruz, N° 1392, Edif. Cámara de Comercio, Piso 16.
Teléfono: +591 (2) 2310801 – Fax: 2310554





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N° 23/2026
La Paz, 04 de mayo de 2026

IX/OP727/D25 01 de Auditoria Operacional sobre la eficacia de la Operación procesar y resolver reclamaciones administrativas presentadas por los usuarios de servicios de agua potable y/o saneamiento básico en el área urbana y el Informe N° IX/OP727/D25 02 de Auditoria Operacional sobre la eficacia de la Operación Atender y Resolver conflictos relacionados con la vulneración del derecho al acceso de agua y/o alcantarillado en el área rural.

2. A los efectos recomendados por la Contraloría General del Estado, el Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas y Denuncias de los Servicios de agua Potable y Alcantarillado Sanitario, se encuentra acorde a la normativa sectorial vigente y a la organización administrativa interna institucional.
3. Finalmente corresponderá a la Jefatura de Atención al Consumidor la estricta aplicación del *"Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas y Denuncias de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario"*, así también le concierne realizar la difusión e implementación a todo el personal involucrado que se describe en el referido Manual.

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 sistematizar y definir a nivel interno los procedimientos, plazos, responsables, niveles de supervisión y controles relacionados con la atención de reclamaciones administrativas y denuncias presentadas ante la AAPS por los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (saneamiento básico), 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 jurídico vigente.

POR TANTO:

La Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas por Ley:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR el Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas y Denuncias de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, en sus cinco (5) capítulos y anexos, que formaran parte integrante de la presente Resolución Administrativa Interna.

ARTICULO SEGUNDO. - Se deja sin efecto el Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas de Usuarios de los Servicios de Agua Potable y





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS N° 23/2026
La Paz, 04 de mayo de 2026

Alcantarillado Sanitario, aprobado mediante Resolución Administrativa Interna AAPS N° 15/2025 de 01 de agosto.

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 y Denuncias 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. - Los Informes AAPS/JAC/INF/121/2026, AAPS/JAC/INF/122/2026, AAPS/JAC/INF/123/2026, AAPS/JAC/INF/124/2026, AAPS/JAC/INF/125/2026, AAPS/JAC/INF/126/2026 y AAPS/JAC/INF/127/2026, todos de 17 de abril, y el Informe Legal AAPS/AJ/INF/280/2026 de 04 de mayo, conforme el art. 52 Par. III. de la Ley N°2341, se constituyen en base legal de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.


MSc. Cesar Camargo Alfaro
JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Desarrollo Productivo Rural y Agua


Ing. Liesel Ramirez Gegner
DIRECTORA EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Desarrollo Productivo Rural y Agua



C.c. Archivo AJ
LRG/CCA/rdlv.
H.R.E.: 606/2026

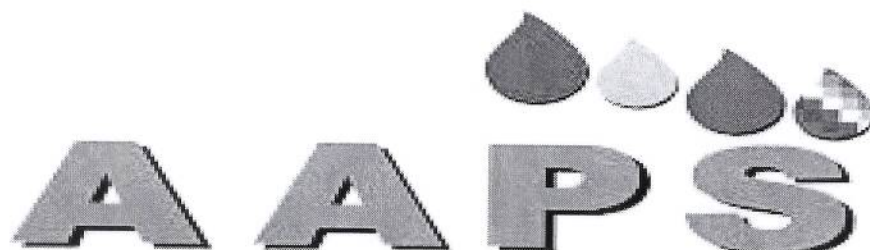


**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

Av. Mariscal Santa Cruz, N° 1392, Edif. Cámara de Comercio, Piso 16.
Teléfono: +591 (2) 2310801 – Fax: 2310554



MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA



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

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

JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO
Av. Mariscal Santa Cruz, N° 1392, Edif. Cámara de Comercio, Piso 16.
Teléfono: +591 (2) 2310801 – Fax: 2310554



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

ÍNDICE

I. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.....	4
1.1. OBJETIVO.....	1
1.2. ALCANCE.....	1
1.3. RESPONSABILIDADES.....	1
1.4. NORMATIVA PROCEDIMENTAL.....	1
1.5. DEFINICIONES.....	1
1.6. ABREVIATURAS.....	2
II. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS GENERALES.....	3
2.1. FORMACIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES.....	3
2.2. CONTROL Y CÓMPUTO DE PLAZOS.....	3
2.3. OFICINAS REGIONALES.....	4
2.4. AUDITORES TÉCNICOS.....	5
2.5. ACTORES DEL PROCEDIMIENTO.....	5
III. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA..	7
3.1. DIVISIÓN EN SUBETAPAS.....	7
3.2. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO PARA CADA SUBETAPA.....	9
3.2.1 PERIODO DE AVENIMIENTO.....	9
3.2.1.1 GENERALIDADES.....	9
3.2.1.2 PROCEDIMIENTO.....	9
3.2.2 FORMULACIÓN DE CARGOS.....	11
3.2.2.1 GENERALIDADES.....	11
3.2.2.2 PROCEDIMIENTO.....	11
3.2.3 TÉRMINO PROBATORIO.....	12
3.2.3.1 GENERALIDADES.....	12
3.2.3.2 PROCEDIMIENTO.....	13
3.3. PROCEDIMIENTOS AUXILIARES.....	14
3.3.1. CANALIZACIÓN DE RECLAMACIONES.....	14
3.3.1.1 GENERALIDADES.....	14
3.3.1.2 PROCEDIMIENTO.....	15





3.3.2. EMISIÓN DE RAR.....	15
3.3.2.1. GENERALIDADES	15
3.3.2.2. PROCEDIMIENTO	16
3.3.3. EMISIÓN DE AUTO INTIMATORIO.....	17
3.3.3.1. GENERALIDADES	17
3.3.3.2. PROCEDIMIENTO	17
IV. DESARROLLO DE LOS PRECEDIMIENTOS DE LA DENUNCIA.....	18
4.1. DIVISIÓN EN SUB ETAPAS	18
4.2. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO PARA CADA SUBETAPA.....	19
4.2.1. PERIODO DE INVESTIGACIÓN	19
4.2.1.1 GENERALIDADES	19
4.2.1.2. PROCEDIMIENTOS	20
4.2.2. FORMULACIÓN DE CARGOS.....	21
4.2.2.1. GENERALIDADES	21
4.2.2.2. PROCEDIMIENTO	22
4.2.3. TÉRMINO PROBATORIO	23
4.2.3.1. GENERALIDADES	23
4.2.3.2. PROCEDIMIENTOS	23
4.3. PROCEDIMIENTO AUXILIAR	25
4.3.1. EMISION DE RAR	25
4.3.1.1. GENERALIDADES	25
4.3.1.2. PROCEDIMIENTOS	26
V. ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS	26
5.1. FORMULARIO PARA REGISTRO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.....	26
5.2. FORMULARIO PARA REGISTRO DE DENUNCIA	27
5.3. FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN	27



I. ASPECTOS GENERALES.

1.1. 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 y denuncias presentadas ante la AAPS por los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (saneamiento básico).

1.2. ALCANCE

El alcance del manual corresponde al personal de la Jefatura de Atención al Consumidor, incluyendo al personal de las oficinas regionales que se encargan de atender las reclamaciones administrativas y las denuncias.

Asimismo, el personal de otras unidades organizacionales tienen participación en los procedimientos establecidos en el presente manual, en lo que les corresponda.

1.3. 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 las áreas pertinentes.

1.4. NORMATIVA PROCEDIMENTAL

- Ley de Procedimiento Administrativo (Ley N° 2341 de 23 de Abril de 2002).
- 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.
- Resolución Administrativa Regulatoria AAPS N°476/2024 de 31 de diciembre de 2024.

1.5. DEFINICIONES

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

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

c) Denunciante. - Es el usuario o el administrado que presenta una denuncia por infracción a las disposiciones legales, normativas y contractuales y/o, por conflictos relacionados con la vulneración del derecho de acceso al agua y/o alcantarillado en el área rural.





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 voluntario 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) Conciliación. - Es el acuerdo voluntario logrado entre la EPSA y la parte denunciante y que establece la terminación del procedimiento de denuncia, siempre y cuando no contravenga el interés público, ni la normativa del sector.

h) 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 y, la presente de forma directa a la AAPS. La reclamación será remitida cuando el usuario no exprese las razones que hubieren impedido obtener la constancia de primera instancia.

i) 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, a las partes intervinientes, cumpliendo la forma y plazos establecidos en la normativa.

j) 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, cuando se considere la existencia de una afectación indebida a un derecho subjetivo o interés legítimo.

k) Recurso Jerárquico. - Es la última instancia de impugnación administrativa, que pueden interponer tanto la EPSA como el reclamante en contra de la resolución que resolvió el recurso de revocatoria considerando la existencia de una afectación indebida a un derecho subjetivo o interés legítimo.

l) Auditor Técnico. - Funcionario contratado 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.

1.6. ABREVIATURAS

- a) AAPS.** - Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- b) DE.** - Dirección Ejecutiva.
- c) 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

II. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS GENERALES.

2.1. FORMACIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES

- a) Todas las reclamaciones administrativas o denuncias, a nivel nacional, deben ser iniciadas con el registro completo y correcto de datos en los formularios correlativos correspondientes de la AAPS aprobados a través del presente manual.
- b) Para todas las reclamaciones administrativas o denuncias 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 indique “RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA” o “DENUNCIA”, conteniendo además los datos mínimos del caso (hoja de ruta principal, EPSA, número de caso, nombre del reclamante o denunciante, motivo de la reclamación o de la denuncia) y, encontrarse debidamente foliado en forma ascendente en todo momento, hasta su archivo.
- d) La Jefatura de Atención al Consumidor deberá contar con un sistema de Seguimiento digital diferenciado de las reclamaciones administrativas y de las denuncias, que posibilite verificar el estado del proceso y la identificación del servidor público o consultor que se encuentra a cargo del expediente.

2.2. CONTROL Y CÓMPUTO DE PLAZOS

- e) Al término de cualquier plazo que corresponda a la finalización de una subetapa de la reclamación administrativa o de la denuncia (avenimiento, conciliación, cargos o periodo de prueba) o para la impugnación de un acto administrativo definitivo, el personal jurídico





**MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA**

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 (v.g. solución del caso, falta de respuesta de la EPSA, solicitudes de las partes etc.).

4

- f) Cuando se trate de la finalización de un periodo de avenimiento o de investigación en el cual no se logró un acuerdo para el cierre del caso, la comunicación interna deberá realizarse mediante informe debidamente fundamentado que deberá contener el análisis y detalles de las actuaciones llevadas a cabo.
- g) Todos los plazos se empiezan a computar a partir de su notificación, excepto el del periodo de avenimiento y el de investigación, cuyo cómputo comienza a partir de la creación de los Formularios correlativos respectivos.
- h) Las actuaciones administrativas que deban ser realizadas por la EPSA o reclamantes o denunciante que tengan domicilio en un municipio distinto al de la sede de la AAPS o cualquiera de sus oficinas regionales, tendrán un plazo adicional de 5 días hábiles administrativos, a partir del día de cumplimiento del plazo.
- i) 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 previa que corresponda, 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.

2.3. OFICINAS REGIONALES

- a) El personal de las oficinas regionales asumirá plenamente el procedimiento desde el inicio de la reclamación administrativa o denuncia (registro en formulario y creación de expediente) hasta la conclusión de la subetapa 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.

Tal aspecto incluye la firma conjunta con el Jefe de Atención al Consumidor de las cartas externas emitidas para llevar a cabo 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, conciliación o solución del caso, en el informe respectivo se deberá recomendar claramente el rechazo, la improcedencia 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 hubiese logrado el avenimiento o conciliación, se deberá 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 o denuncias, durante el periodo de avenimiento o investigación, 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)

2.4. 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 de 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.

2.5. ACTORES DEL PROCEDIMIENTO.





Los trámites de la reclamación administrativa y de la denuncia cuentan con la participación de los siguientes actores:

a) Personal Jurídico. - Personal encargado de la atención a los usuarios y/o administrados para la recepción de reclamaciones y denuncias por cualquier vía (personal, telefónica, correspondencia, etc.) y llenado del formulario respectivo, se encuentra además, a cargo de elaborar los informes o análisis de índole legal, realizar las notificaciones respectivas, proyectar los actos administrativos de mero trámite o definitivos y brindar asesoramiento jurídico. Asimismo, dicho personal podrá ser designado para realizar alguna diligencia de verificación o investigación, cuando sea necesario.

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 el personal de la unidad u oficinas regionales que tengan formación en Derecho.

b) Personal Técnico. - Personal encargado de llevar a cabo todas las diligencias del periodo de avenimiento o investigación (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 personal 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 el personal jurídico y técnico, según se requiera un análisis interdisciplinario del caso (técnico, legal y/o económico).

c) 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 y denuncias, 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.

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

Durante los periodos de avenimiento o investigación, 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.

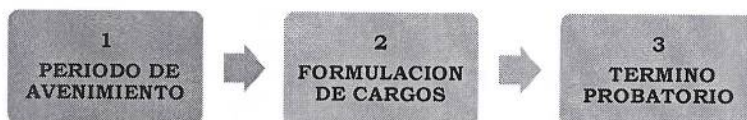


- e) **Jefe de Asuntos Jurídicos.** - Es el superior jerárquico de la Jefatura de Asuntos Jurídicos que aprueba los informes de análisis legal y firma todos los actos administrativos correspondientes a la formulación de cargos, periodo de prueba y resolución administrativa regulatoria dentro una reclamación administrativa.
- f) **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 DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.

3.1. DIVISIÓN EN SUBETAPAS.

Para fines de mejor aplicación del presente manual y sin alterar lo establecido por los artículos 59 al 74 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°27172 de 15 de septiembre de 2003, el procedimiento de reclamación administrativa será dividido en las siguientes subetapas:



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

Nº	SUBETAPA	INSUMO	PLAZO	SUBPRODUCTO	PLAZO	PRODUCTO
1	Periodo de avenimiento	a)Formulación de Registro de la RECAD	10 dha	b)Nota interna de solución y cierre del caso (*FIN) o b)Informe sobre imposibilidad de avenimiento	5 dha	c)RAR o AAD de Rechazo.(*FIN) o c) AAD de Formulación de Cargos.





EN CASO DE FORMULACION DE CARGOS						
						
N o	SUBETAPA	INSUMO	PLAZ O	SUBPRODUCT O	PLAZ O	PRODUCTO
2	Formulació n de cargos	a) AAD de Formulación de Cargos debidamente notificado	7 dha	b)Informe de cumplimiento de plazo y análisis de la respuesta de la EPSA	5 dha	c)RAR Fundada/Infundada.(*FI N) o c) AAD de Apertura de termino probatorio.
EN CASO DE APERTURE DE TERMINO PROBATORIO						
						
N o	SUBETAPA	INSUMO	PLAZ O	SUBPRODUCT O	PLAZ O	PRODUCTO
3	Termino probatorio	a)AAD de Apertura de Término probatorio debidamente notificado	hasta 10 dha	b)Nota interna cumplimiento del término probatorio.	5 dha	c)AAD de Clausura de Termino Probatorio y Alegatos.
		d)AAD de Clausura de Termino Probatorio y Alegatos debidamente notificado	5 dha	e) Informe análisis de la prueba y alegatos presentados	5 dha	f)RAR Fundada/Infundada (*FIN)

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 (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 RAR (utilizado en todas las subetapas e incluye su notificación).
- Emisión de Auto Intimatorio por el incumplimiento de contrato de conexión de servicio (agua y/o alcantarillado sanitario).



3.2. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO PARA CADA SUBETAPA.

3.2.1. PERIODO DE AVENIMIENTO.

3.2.1.1. 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; o Proyecto de Resolución Administrativa Regulatoria o Auto Administrativo de Rechazo de la Reclamación Administrativa; o 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.

3.2.1.2. PROCEDIMIENTO.

Actividad		Responsable	Plazo
1	Recibe la reclamación administrativa (personal, teléfono, correspondencia u otro medio habilitado) y, de no existir observación, registrará 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.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	1dha
	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.		



**MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA**

2	Revisa y firma la carta externa para la EPSA, instruyendo la notificación respectiva.	Jefe de Atención al Consumidor y Responsable de Oficina Regional.	1 dha
3	Notificar a la EPSA	Personal jurídico de la JAC	1 dha
4	Gestiona Solución o Avenimiento entre las partes, respaldando cada diligencia (actas de reunión, conciliación o inspección y/o respuestas escritas, en estos documentos debe constar expresamente la conformidad y/o satisfacción de las partes al avenimiento voluntario).	Personal Técnico y jurídico de la JAC	7 dha
5	Elaborar y presentar informe sobre conclusión del periodo de avenimiento, los resultados de las gestiones y todos los detalles técnicos y/o legal de 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 y refiriendo en la nota interna, el documento en el que consta la conformidad y/o satisfacción expresa de las partes al avenimiento. En los casos que la conformidad y/o satisfacción de las partes o el usuario, no esté claramente expresada en la documentación de respaldo, se notificará a las partes con la nota interna de cierre del caso.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	2 dha
6	Revisa, aprueba e instruye análisis al Personal Jurídico. Nota.- En caso de haberse logrado el avenimiento o solución del caso, <u>de no existir observación</u> , 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; o - 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.	Personal Jurídico de la JAC	2 Dha



3.2.2 FORMULACIÓN DE CARGOS.

3.2.2.1 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 Impresos entrada:	o de	Proyecto de Auto Administrativo de Formulación de Cargos en contra de la EPSA.
Registros, formularios Impresos de salida:	o	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.
Tiempo estimado del Procedimiento:		12 días hábiles administrativos, hasta la presentación del proyecto de acto administrativo (<i>RAR Fundada/Infundada O AAD de Apertura de Término Probatorio</i>) al Jefe de Atención al Consumidor.

3.2.2.2 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.	Personal Jurídico de la JAC	1dha
6	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal Jurídico de la JAC	1dha





**MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA**

7	Aprueba y remite al Personal Jurídico para el cómputo de plazo.	Jefe de Atención al Consumidor	1dha
8	Controla el plazo establecido para la respuesta de la EPSA.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	1dha
9	Presenta nota interna al Jefe de Atención al Consumidor informando si la EPSA presentó su respuesta dentro del plazo establecido.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	1dha
10	Revisa y aprueba la nota interna, instruyendo al Operador Jurídico una de las siguientes acciones: - Proyectar RAR dando por admitidos los cargos, en caso de falta de respuesta o respuesta presentada fuera de plazo; o - 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); o - 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.	Personal Jurídico de la JAC.	2 dha

3.2.3. TÉRMINO PROBATORIO.

3.2.3.1. GENERALIDADES.

OBJETIVO: Presentación de pruebas para respaldar las pretensiones o afirmaciones realizadas por las partes durante el procedimiento.

Registros, Formularios o Impresos de entrada: Proyecto de Auto Administrativo de Apertura de Término Probatorio.



**MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA**

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.
Tiempo estimado del Procedimiento:	35 días hábiles administrativos, hasta la presentación del proyecto de RAR al Jefe de Atención al Consumidor.

13

3.2.3.2. 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.	Personal Jurídico de la JAC	2 dha
6	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal Jurídico de la JAC	1dha
7	Aprueba y remite al Personal Jurídico para el cómputo de plazo.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
8	Controla el plazo establecido para el término probatorio según AAD.	Personal Jurídico de la JAC	Hasta 8 dha
9	Elabora y presenta al Jefe de Atención al Consumidor el proyecto de AAD de Clausura de Término Probatorio.	Personal Jurídico de la JAC	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.	Personal Jurídico de la JAC	4dha
15	Presenta las diligencias debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal Jurídico de la JAC	1dha
16	Aprueba y remite al Personal 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.	Personal Jurídico de la JAC	3dha
18	Elabora y presenta nota interna al Jefe de Atención al Consumidor, informando si las partes presentaron o no sus alegatos.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	1dha
19	Aprueba y devuelve al Personal Jurídico, 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.	Personal Jurídico de la JAC	2dha

3.3. PROCEDIMIENTOS AUXILIARES.

3.3.1. CANALIZACIÓN DE RECLAMACIONES.

3.3.1.1. 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.



3.1.1.2 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.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	2dha
2	Revisa y firma la carta externa para la EPSA, instruyendo la notificación respectiva.	Jefe de Atención al Consumidor y Responsable de Oficina Regional.	1dha
3	Realiza la diligencia de notificación a la EPSA con copia al usuario.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	1dha
4	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal jurídico de la JAC	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

3.3.2. EMISIÓN DE RAR.

3.3.2.1 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; o Nota interna de cumplimiento de plazo para la presentación de respuesta al traslado de cargos; o Auto Administrativo de Clausura de Término Probatorio y Alegatos debidamente notificado
Registros, formularios o Impresos de salida:	Resolución Administrativa Regulatoria.





**MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA**

Dirección y/o Jefatura Responsable:	Jefatura de Atención al Consumidor, Jefatura de Asuntos Jurídicos, Dirección Ejecutiva
Tiempo estimado del Procedimiento:	20 días hábiles administrativos, hasta su archivo final o remisión a la Jefatura de Asuntos Jurídicos.

16

3.3.2.2 PROCEDIMIENTO.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO
1	Elabora y presenta proyecto de RAR e informe respaldatorio al Jefe de Atención al Consumidor para su aprobación	Personal jurídico	2dha
2	Revisa, aprueba y firma informe, remite al Jefe de Asuntos Jurídicos el proyecto de RAR, 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
6	Realiza las diligencias de notificación.	Personal Jurídico de la JAC	2dha
7	Presenta las diligencias debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal jurídico de la JAC	1dha
8	Aprueba y remite al Personal jurídico de la JAC 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.	Personal jurídico de la JAC	8dha
10	Revisa expediente, firma nota interna dirigida a la Jefatura de Asuntos Jurídicos 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 Jefe de Atención al Consumidor Nota. En caso de no haberse presentado impugnación, únicamente procede a realizar el archivo del caso.	Auxiliar Administrativo.	1dha



3.3.3. EMISION DE AAD INTIMATORIO

3.3.3.1. GENERALIDADES.

OBJETIVO: Admitir la RECAD e intimar a la EPSA a dar cumplimiento al contrato de conexión de servicio (agua potable o alcantarillado sanitario) y realizar el traslado respectivo para su respuesta.	
Registros, Formularios o Impresos de entrada:	Presentación de la reclamación por parte del usuario de forma verbal, escrita, correspondencia o cualquier otro medio habilitado. Acta de avenimiento incumplida.
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.
Tiempo estimado del Procedimiento:	12 días hábiles administrativos, hasta la presentación de una segunda intimación en caso de nuevo incumplimiento

3.3.3.2. 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 conminando a la EPSA para que la misma atienda el caso como reclamación directa. En caso de constatarse la reclamación directa, se crea expediente administrativo y se elabora carta externa para la EPSA comunicando fecha y hora inmediatas de las diligencias de avenimiento.	Personal Técnico y jurídico de la JAC – Jefe de Atención al Consumidor	2dha
2	En caso de incumplimiento del acta de avenimiento y ante el reclamo del usuario, se elabora el proyecto de AAD Intimatorio.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	2dha
3	Aprueba el proyecto de AAD Intimatorio y remite al Jefe de Asuntos Jurídicos para su firma.	Jefe de Atención al Consumidor	1dha



4	Firma el AAD Intimatorio remite al Director Ejecutivo para su firma.	Jefe de Asuntos Jurídicos.	1dha
5	Firma el AAD Intimatorio devuelve al Jefe de Atención al Consumidor para su notificación.	Director Ejecutivo.	1dha
6	Deriva e instruye notificación.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
7	Realiza la diligencia de notificación.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	1 dha
8	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	1dha
9	Cumplido el plazo establecido para la respuesta de la EPSA, se elabora el informe pertinente y se pasa a la subetapa 3 Término Probatorio.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	2dha

IV. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA DENUNCIA

4.1. DIVISIÓN EN SUBETAPAS.

Para fines de mejor aplicación del presente manual y sin alterar lo establecido por los artículos 75 al 80 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°27172 de 15 de septiembre de 2003, el procedimiento de denuncia será dividido en las siguientes subetapas:



En ese entendido, a continuación, se presenta una descripción general de las subetapas de las denuncias:

N°	SUBETAPA	INSUMO	PLAZO	SUBPRODUCTO	PLAZO	PRODUCTO		
1	Periodo de investigación	a) Formulación de Registro de la Denuncia	10 dha	b)Nota interna de solución y cierre del caso (*FIN) o b)Informe sobre imposibilidad de conciliación	5 dha	c)RAR o AAD de Improcedencia.(*FIN) o c) AAD de Formulación Cargos.	N O T I F I C A C I O N	5 d h a



**MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA**

EN CASO DE FORMULACIÓN DE CARGOS								
								
N°	SUBETAPA	INSUMO	PLAZO	SUBPRODUCTO	PLAZO	PRODUCTO		
2	Formulación de cargos	a) AAD de Formulación de Cargos debidamente notificado	10 dha	b)Informe de cumplimiento de plazo y análisis de la respuesta de la EPSA	5 dha	c)RAR Procedente /Improcedente.(*FIN) o c) AAD de Apertura de termino probatorio.	NOTIFICACIÓN	5 dha
EN CASO DE APERTURA DE TÉRMINO PROBATORIO								
								
N°	SUBETAPA	INSUMO	PLAZO	SUBPRODUCTO	PLAZO	PRODUCTO		
3	Termino probatorio	a)AAD de Apertura de Término probatorio debidamente notificado	hasta 20 dha	b)Nota interna cumplimiento del término probatorio.	5 dha	c)AAD de Clausura de Término Probatorio y Alegatos.	NOTIFICACIÓN	5 dha
		d)AAD de Clausura de Término Probatorio y Alegatos debidamente notificado	30 dha	e) Informe análisis de la prueba y alegatos presentados	5 dha	f)RAR Procedente/ Improcedente (*FIN)		

4.2. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO PARA CADA SUBETAPA.

4.2.1. PERIODO DE INVESTIGACIÓN.

4.2.1.1. GENERALIDADES.

OBJETIVO		Investigar la infracción a las disposiciones legales, normativas y contractuales y, conflictos relacionados con la vulneración del derecho de acceso al agua y/o alcantarillado en el área rural
Registros, formularios Impresos de entrada:	o	Formulario correlativo con datos del denunciante. Documentación presentada por el denunciante.
	o	Informe que determine el archivo de la denuncia al ser manifiestamente improcedente, con respaldo suficiente;
Registros, formularios Impresos de salida:	o	Proyecto de Resolución Administrativa Regulatoria o Auto Administrativo de Improcedencia de la Denuncia; o
	o	Proyecto de Auto Administrativo de Formulación de Cargos en contra de la EPSA.



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

Av. Mariscal Santa Cruz, N° 1392, Edif. Cámara de Comercio, Piso 16.
Teléfono: +591 (2) 2310801 – Fax: 2310554



Dirección y/o Jefatura Responsable:	Jefatura de Atención al Consumidor.
Tiempo estimado del Procedimiento:	19 días hábiles administrativos, hasta la presentación del Informe o proyecto de RAR o AAD de Rechazo o AAD de Formulación de Cargos al Jefe de Atención al Consumidor.

4.2.1.2. PROCEDIMIENTO.

	Actividad	Responsable	Plazo
1	Recibe la denuncia (verbal, escrita, por fax, correo electrónico, correspondencia postal u otro medio habilitado) y, de no existir observación, registrará en formulario correlativo programando las acciones de investigación (inspección, reunión y/o solicitud de información). Asimismo, entrega o remite copia del formulario al reclamante. Crea expediente administrativo y elabora carta externa para la EPSA comunicando fecha y hora de las diligencias de conciliación.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	1dha
2	Revisa y firma la carta externa para la EPSA, instruyendo la notificación respectiva.	Jefe de Atención al Consumidor y Responsable de Oficina Regional.	1 dha
3	Notificar a la EPSA	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	1 dha
4	Gestiona Solución o conciliación entre las partes, respaldando cada diligencia (actas de reunión, conciliación o inspección y/o respuestas escritas, en estos documentos debe constar expresamente la conformidad y/o satisfacción de las partes a la conciliación voluntaria).	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	10 dha
5	Elaborar y presentar informe sobre conclusión del periodo de investigación, los resultados de las gestiones y todos los detalles técnicos y/o legales de relevancia. Nota. En caso de haberse logrado la conciliación o solución del caso, sólo corresponde nota interna para cierre y archivo del caso, adjuntando el respaldo suficiente y refiriendo en la nota interna, el documento en el que consta la conformidad y/o satisfacción expresa de las partes a la conciliación. En los casos que la conformidad y/o satisfacción de las partes o el usuario, no esté claramente expresada en la documentación de respaldo, se notificará a las partes con la nota interna de cierre del caso.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	2 dha



**MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA**

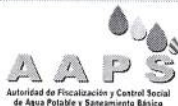
6	Revisa, aprueba e instruye análisis al personal jurídico de la JAC. Nota.- En caso de haberse logrado la conciliación o solución del caso, <u>de no existir observación</u> , sólo corresponde instruir al Auxiliar Administrativo el archivo del caso. (FIN DEL PROCEDIMIENTO).	Jefe de Atención al Consumidor	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 Improcedencia; o - AAD de Formulación de Cargos.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	3 Dha

21

4.2.2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

4.2.2.1. GENERALIDADES.

OBJETIVO:	Admitir la DENUNCIA, Formular Cargos por una posible infracción a las disposiciones legales, normativas y contractuales vigentes en el sector regulado y, por conflictos relacionados con la vulneración del derecho de acceso al agua y/o alcantarillado en el área rural; realizar el traslado respectivo para su respuesta.
Registros, Formularios Impresos entrada:	Proyecto de Auto Administrativo de Formulación de Cargos en contra de la EPSA.
Registros, formularios Impresos de salida:	Proyecto de RAR Probada/Improbada la comisión de la infracción; 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.
Tiempo estimado del Procedimiento:	22 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.



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

Av. Mariscal Santa Cruz, N° 1392, Edif. Cámara de Comercio, Piso 16.
Teléfono: +591 (2) 2310801 – Fax: 2310554



4.2.2.2. 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.	2dha
4	Deriva e instruye notificación.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
5	Realiza la diligencia de notificación.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	1dha
6	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	1dha
7	Aprueba y remite al Personal Jurídico para el cómputo de plazo.	Jefe de Atención al Consumidor	1dha
8	Controla el plazo establecido para la respuesta de la EPSA.	Personal jurídico de la JAC	10 dha
9	Presenta nota interna al Jefe de Atención al Consumidor informando si la EPSA presentó su respuesta dentro del plazo establecido.	Personal jurídico de la JAC	1dha
10	Revisa y aprueba la nota interna, instruyendo al Personal una de las siguientes acciones: - Proyectar RAR declarando probada la comisión de la infracción, en caso de falta de respuesta o respuesta presentada fuera de plazo: o - 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		



MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA

Atención al Consumidor el proyecto de uno de los siguientes actos administrativos: - RAR (Probada/Improbada); o - 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.	Personal jurídico de la JAC.	2 dha
--	------------------------------	-------

23

4.2.3. TÉRMINO PROBATORIO.

4.2.3.1. GENERALIDADES.

OBJETIVO:	Presentación de pruebas para respaldar las pretensiones o afirmaciones realizadas por las partes 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 (Probada /Improbada).
Dirección y/o Jefatura Responsable:	Jefatura de Atención al Consumidor, Jefatura de Asuntos Jurídicos, Dirección Ejecutiva.
Tiempo estimado del Procedimiento:	61 días hábiles administrativos, hasta la presentación del proyecto de RAR al Jefe de Atención al Consumidor.

4.2.3.2. 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.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	2 dha





**MINISTERIO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA**

6	Presenta las diligencias de notificación debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	1dha
7	Aprueba y remite al Personal Jurídico para el cómputo de plazo.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
8	Controla el plazo establecido para el término probatorio según AAD.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	Hasta 21 dha
9	Elabora y presenta al Jefe de Atención al Consumidor el proyecto de AAD de Clausura de Término Probatorio.	Personal Técnico y jurídico de la JAC	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.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	4dha
15	Presenta las diligencias debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	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.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	3dha
18	Elabora y presenta nota interna al Jefe de Atención al Consumidor, informando si las partes presentaron o no sus alegatos.	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	1dha
19	Aprueba y devuelve al Personal Jurídico o Responsable de Oficina Regional, instruyendo la elaboración de proyecto de RAR.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
20	Elabora y presenta proyecto de RAR (Probada/Improbada) Analiza el expediente del caso y, según corresponda, elabora y presenta al Jefe de Atención al Consumidor el proyecto de la RAR respectiva	Personal Técnico y/o jurídico de la JAC	15dha



	RAR (Probada/Improbada). En la misma resolución que declare probada la comisión de la infracción se: - Ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas; - Dispondrá la reparación de las consecuencias de la infracción dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio; - Impondrá al responsable la sanción que corresponda	
--	--	--

4.3. PROCEDIMIENTO AUXILIAR

4.3.1 EMISIÓN DE RAR.

4.3.1.1. GENERALIDADES.

OBJETIVO:	
Proyectar, aprobar y firmar las Resoluciones Administrativas Regulatorias relacionadas con las DENUNCIAS presentadas ante la AAPS.	
Registros, Formularios Impresos de entrada:	Informe sobre imposibilidad de conciliación; o Nota interna de cumplimiento de plazo para la presentación de respuesta al traslado de cargos; o 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
Tiempo estimado del Procedimiento:	20 días hábiles administrativos, hasta su archivo final o remisión a la Jefatura de Asuntos Jurídicos.

4.3.1.2. PROCEDIMIENTO.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO
1	Elabora y presenta proyecto de RAR e informe respaldatorio al Jefe de Atención al Consumidor para su aprobación	Personal Jurídico.	2dha



2	Revisa, aprueba y firma informe; proyecto de RAR remite 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 Atención al Consumidor para su notificación.	Director Ejecutivo.	1dha
5	Deriva e instruye notificación.	Jefe de Atención al Consumidor.	1dha
6	Realiza las diligencias de notificación.	Personal jurídico	2dha
7	Presenta las diligencias debidamente realizadas al Jefe de Atención al Consumidor.	Personal jurídico de la JAC	1dha
8	Aprueba y remite al Personal jurídico de la JAC 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.	Personal jurídico de la JAC	8dha
10	Revisa expediente, firma nota interna dirigida a la Jefatura de Asuntos Jurídicos 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 Jefe de Atención al Consumidor Nota. En caso de no haberse presentado impugnación, únicamente procede a realizar el archivo del caso.	Auxiliar Administrativo.	1dha

V. ANEXOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. FORMULARIO PARA REGISTRO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.

El "Formulario para Registro de Reclamación Administrativa" forma parte de un sistema web, el cual será llenado directamente por el personal de la JAC incluyendo a los que se encuentran en las oficinas regionales de Cochabamba y Santa Cruz al momento de recibir la reclamación administrativa, asignando automáticamente a 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.

5.2. FORMULARIO PARA REGISTRO DE DENUNCIA

El "Formulario para Registro de Denuncia" formará parte de un sistema web, el cual será llenado directamente por el personal de la JAC, incluyendo el personal que se encuentra en las oficinas regionales de Cochabamba y Santa Cruz, al momento de recibir la denuncia, asignando automáticamente a cada caso un número correlativo, que será la base para la creación del expediente

5.3. FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN

El "Formulario de Notificación" consigna los datos establecidos en el artículo 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo, necesarios para cumplir de forma correcta con las diligencias de notificación a los usuarios y a las EPSAs.





**AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO
JEFATURA DE ATENCION AL CONSUMIDOR**



FORMULARIO PARA REGISTRO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

I. RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

Fecha de Recepción:		FORMULARIO:	RECAD-XXX/20XX
Medio de Recepción:		Regional:	

II. DATOS DE LA EPSA

Departamento:		Municipio:	
EPSA:			

III. DATOS DEL RECLAMANTE

Nombres y Apellidos:		Teléfonos:	
C.I.:		Email:	

IV. DATOS DEL INMUEBLE O SECTOR RELACIONADO CON EL RECLAMO

Zona/Barrio:		Código:	
Calle/Avenida:		Titular de la Factura:	
Número:		Observaciones:	

V. ANTECEDENTES DE LA RECLAMACIÓN DIRECTA

Detalle:			
Tiene constancia ante la EPSA:		Constancia:	
Fecha:		Resultado:	

VI. RECLAMACION ADMINISTRATIVA

Tipo reclamo:		Especificación:	
Motivo de la Reclamación:			
Documentación presentada:			
Actuación Inicial Programada:			



FIRMA Y SELLO DEL
RECEPCIONANTE

FIRMA DEL RECLAMANTE



MINISTERIO
DE DESARROLLO PRODUCTIVO,
RURAL Y AGUA

FORMULARIO No JAC-DENUNCIA-XXX-2026
JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

FORMULARIO PARA REGISTRO DE DENUNCIAS

I. DATOS DE LA DENUNCIA

Fecha Recepción:

DENUNCIA N°

Medio de Recepción:

Regional:

II. DATOS DEL DENUNCIANTE

Nombres y Apellidos

C.I. N°

Lugar Expedición

N° Celular

Ciudad

Domicilio

Correo electrónico

III. DATOS DE LA ENTIDAD DENUNCIADA

Nombre/Razón Social:

Departamento/Municipio

Dirección:

IV. DETALLE DE LA DENUNCIADA

Tipo de Denuncia:

Descripción de los
Hechos y datos del
inmueble o sector
relacionado con la
denuncia:

V. ANTECEDENTES

¿Existe denuncia
previa?: Si / No

Si la respuesta es afirmativa, indicar dónde y la respuesta recibida

VI. DOCUMENTACION ADJUNTA

VII. ACCIONES INICIALES

Detalle:

VIII. NOTIFICACIÓN

Medio de Notificación:

WhatsApp y/o correo electrónico:



Firma del denunciante

Firma y sello receptor de la denuncia