



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE JUSTICIA Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 102-2025

La Paz, 27 JUN. 2025

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

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

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

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

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

Que, el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 4896 de 22 de marzo de 2023 refiere: *"Se crea la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía – Gestora SAJ-RPA, como institución pública desconcentrada dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional"*.

Que, el Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4896 establece: *"I. La Gestora SAJ-RPA está a cargo de una Directora o Director General Ejecutivo, nombrado por la Ministra o Ministro de Justicia y Transparencia Institucional mediante Resolución Ministerial; II. La estructura de la Gestora SAJ-RPA se aprobará mediante Resolución Ministerial, en el marco de la normativa vigente"*.

Que, la Disposición Adicional Única del referido Decreto Supremo dispone: *"La Unidad creada en el marco de la Disposición Transitoria Cuarta del Decreto Supremo N° 4857, de 6 de enero de 2023, formará parte de la Gestora SAJ-RPA"*.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 107/2024 de fecha 05 de agosto de 2024, se aprobó la tercera versión del Reglamento Operativo de la Gestora SAJ-RPA.

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 221/2024, de 17 de diciembre de 2024, se aprueba el Reglamento de Servicios de la Unidad de Registro Público de la Abogacía.

Que, el Informe MJTI-URPA-INF-Z-39-2025 de 22 de mayo de 2025 emitido por la Unidad de Registro Público de la Abogacía dependiente de la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía (Gestora SAJ-RPA), concluye: *"La Gestora SAJ-RPA dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional tiene en el marco entre sus funciones establecida en el inciso g) del artículo 3 del Decreto Supremo N° 4896, establece desarrollar soluciones tecnológicas para la modernización de los procesos institucionales y de gestión, así como los servicios públicos. El "Protocolo de Atención de la Línea Gratuita del Registro Público de la*



Abogacía" cuenta dentro su estructura con once (11) acápite. Se dio cumplimiento al Instructivo de la Dirección General de Planificación para la elaboración de presente Protocolo en marco a las Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del MJTI aprobado mediante Resolución Ministerial 204/2024. El presente "Protocolo de Atención de la Línea Gratuita del Registro Público de la Abogacía", coadyuvara a establecer los lineamientos para una atención eficiente ya adecuada de los servicios que brinda el Registro Público de la Abogacía a las y los usuarios" (sic).

Que, el Informe MJTI-DGP-IP-Z-12-2025, de 18 de junio de 2025, emitido por la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad dependiente de la Dirección General de Planificación concluye: "Por lo expuesto, se concluye que es necesario aprobar, mediante Resolución Ministerial, el "Protocolo de atención de la línea gratuita del Registro Público de la Abogacía", el cual cumple con las "Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional" aprobado mediante Resolución Ministerial N° 204/2024, de 4 de diciembre de 2024"; recomendando: "se apruebe el "Protocolo de atención de la línea gratuita del Registro Público de la Abogacía" en su conjunto y derivar el presente informe a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para proseguir con la aprobación mediante Resolución Ministerial" (sic).

Que, el Informe Legal MJTI-UAJ-INF-Z-12-2025, de 24 de junio de 2025 emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, finaliza que: "(...) es procedente la Aprobación del Protocolo de atención de la línea gratuita del Registro Público de la Abogacía en los términos propuestos por la Unidad de Operaciones y Coordinación Institucional dependiente de la Gestora SAJ-RPA mediante Informe MJTI-URPA-INF-Z-39-2025 de 22 de mayo de 2025, refrendado por la Dirección General de Planificación mediante Informe MJTI-DGP-IP-Z-12-2025 de 18 de junio de 2025, no contraviniendo ninguna norma legal en actual vigencia" (sic).

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- APROBAR** el "PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA", elaborado por la Unidad de Operaciones y Coordinación, dependiente de la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía (Gestora SAJ-RPA), que en Anexo forman parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

**SEGUNDO.-** Aprobar el Informe Cite: MJTI-URPA-INF-Z-39-2025 de 22 de mayo de 2025, emitido por la Unidad de Operaciones y Coordinación Institucional dependiente de la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía (Gestora SAJ-RPA), Informe MJTI-DGP-IP-Z-12-2025, de 18 de junio de 2025, emitido por la Profesional en Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad dependiente de la Dirección General de Planificación y el Informe MJTI-UAJ-INF-Z-12-2025, de 24 de junio de 2025 emitido por de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, ambas dependientes del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, que también forman parte indivisible de la presente Resolución Ministerial.

**TERCERO.-** La Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía (Gestora SAJ-RPA) y la Dirección General de Planificación, quedan encargados de cumplimiento, difusión y publicación de la presente Resolución Ministerial en el Portal Institucional.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

HR: MJTI-URPA-12275-2025



Abg. Jessica Paola Saravia Atristain  
MINISTRA DE JUSTICIA Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

*[Handwritten signature]*  
Recibido.  
30-06-25



*[Handwritten signature]*  
Ingrid Cinthia Quiroz Zapana  
JEFE DE LA UNIDAD DE OPERACIONES  
Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL  
GESTORA SAJ-RPA  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL  
30/06/2025



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE JUSTICIA Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL  
REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA**

Aprobado con Resolución Ministerial  
N° 102/2025, de 27 de junio de 2025

**GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA  
JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA  
ABOGACÍA  
(GESTORA SAJ-RPA)**

	<b>PROCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>	
Código: GESTORA-PT01	Versión: 1	Aprobado: R.M. N° 102/2025, de 27 de junio de 2025

## CONTENIDO

CONTENIDO GENERAL.....	2
1. Objetivo.....	2
2. Marco Normativo.....	2
3. Ámbito de Aplicación.....	2
4. Previsión.....	2
5. Definiciones.....	2
6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.....	3
7. Revisión y Actualización.....	3
8. Protocolo para la atención de las llamadas a la Línea Gratuita 800-10- 9444.....	4
9. Prohibiciones.....	5
10. Seguimiento y Monitoreo.....	5
11. Informe mensual de atención de llamadas.....	6

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>	
Código: GESTORA-PT01	Versión: 1	Aprobado: R.M. N° 102/2025, de 27 de junio de 2025

## CONTENIDO GENERAL

### 1. Objetivo

Establecer la atención telefónica para los servicios brindados por el Registro Público de la Abogacía, definiendo las pautas necesarias para una atención integral a las y los usuarios.

### 2. Marco Normativo

- a) Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- b) Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- c) Ley N° 387, de 9 de julio de 2013, del Ejercicio de la Abogacía.
- d) Ley N° 915, de 28 de marzo de 2017, que modifica la denominación del Ministerio de Justicia a Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- e) Decreto Supremo N° 1760, de 9 de octubre de 2013, “Reglamento de la Ley del Ejercicio de la Abogacía”; modificado por el Decreto Supremo N° 4690, de 30 de marzo de 2022, de implementación de lineamientos y estándares técnicos de gobierno electrónico en los procedimientos de registro y matriculación de profesionales abogadas y abogados.
- f) Decreto Supremo N° 4857, de 6 de enero de 2023, de Organización del Órgano Ejecutivo.
- g) Decreto Supremo N° 4896, de 22 de marzo de 2023, de Creación de la Gestora de Acceso a la Justicia y Registro de la Abogacía.
- h) Resolución Ministerial N° 221/2024, de 17 de diciembre de 2024, que aprueba el Reglamento de Servicios de la Unidad de Registro Público de la Abogacía.

### 3. Ámbito de Aplicación

Las disposiciones contenidas en el presente Protocolo, son de aplicación y estricto cumplimiento para las servidoras y los servidores públicos delegados para la atención de la Línea Gratuita (800-10- 9444) del Registro Público de la Abogacía.

### 4. Previsión

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Protocolo, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones legales y normativas pertinentes.

### 5. Definiciones

Para efectos del presente Protocolo, se entenderá por:

- a) **Atención Telefónica:** Hace referencia a la interacción con la usuaria y el usuario de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 800-10- 9444.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>	
Código: GESTORA-PT01	Versión: 1	Aprobado: R.M. N° 102/2025, de 27 de junio de 2025

- b) Ciudadanía Digital:** Identidad digital de las y los abogados, mediante la misma podrás interactuar con el Estado boliviano a través de servicios digitales y de esta forma ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes de manera digital.
- c) Línea Gratuita:** Aquella línea telefónica gratuita otorgada a la Gestora SAJ-RPA, para la atención de consultas de las usuarias y usuarios para el Registro Público de la Abogacía.
- d) Servicio:** Conjunto de actividades que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a las usuarias y usuarios para el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.
- e) Usuaría o Usuario:** Aquella persona que emplea el servicio, bien de forma ocasional, bien de forma habitual; lo normal es referirse a estos individuos cuando la utilización se realiza con frecuencia, aunque no sea imprescindible que esto ocurra.

## 6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación

El presente Protocolo deberá ser aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva del MJTI mediante Resolución Ministerial.

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

La difusión del Protocolo será realizada por la Dirección General de Planificación y la Unidad de Registro Público de la Abogacía (RPA) dependiente de la Gestora SAJ-RPA, para conocimiento general por el personal del MJTI.

La implementación del Protocolo será efectuada por la Unidad de Registro Público de la Abogacía (RPA).

## 7. Revisión y Actualización

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

El Registro Público de la Abogacía en coordinación con la Dirección General Ejecutiva de la Gestora SAJ-RPA realizará el ajuste y actualización del Protocolo cuando se produzcan los cambios señalados.

Toda vez que el Protocolo sea actualizado, deberá darse cumplimiento al punto 6 precedente de Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>	
Código: GESTORA-PT01	Versión: 1	Aprobado: R.M. N° 102/2025, de 27 de junio de 2025

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA

### 8. Protocolo para la atención de las llamadas a la Línea Gratuita 800-10- 9444

#### Paso 1: Ingreso de la llamada

La o el servidor público comisionado deberá contestar la llamada considerando lo siguiente:

- a) Deberá responder de manera inmediata; salvo que se encuentre en curso otra llamada o se encuentre atendiendo a usuarios presenciales.
- b) Al contestar la llamada telefónica siempre deberá iniciar con saludo de reconocimiento: “Buenos días” o “Buenas tardes” usted se ha comunicado con la GESTORA SAJ-RPA e inmediatamente presentarse con su nombre y cargo (Ejemplo: Buenos días, usted se ha comunicado con la GESTORA SAJ-RPA, le habla Diego Técnico en Registro y Matriculación. ¿En qué le puedo ayudar?).
- c) Una vez que la usuaria o el usuario exprese su necesidad sobre los distintos servicios que presta la Unidad de Registro Público de la Abogacía; a tal efecto, se le solicitará su nombre y otros datos para el registro correspondiente en el Formulario de Registro de Llamadas (Anexo N°1).
- d) En caso de que la consulta de servicios no corresponda al Área, se pondrá en conocimiento de la usuaria o el usuario que su llamada será transferida, donde se le brindará la información requerida.

#### Durante la llamada

- a) Se permitirá en todo momento que la usuaria o el usuario se exprese con libertad y comodidad. No se debe interrumpir la conversación, dejando que termine de expresar sus necesidades, preguntas, reclamos, inquietudes, seguimiento entre otros.
- b) Las respuestas brindadas deben ser puntuales, precisas y expresadas con cortesía.
- c) El lenguaje utilizado debe ser claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.

#### Conclusión de la llamada

- a) Agradecer a la usuaria o el usuario su llamada. Ejemplo: “Gracias por comunicarse con la Gestora SAJ-RPA. Que tenga un buen día”.
- b) Esperar a que la usuaria o el usuario finalice la llamada.

#### Paso 2: Transferencia de la llamada

El servidor público comisionado solo transferirá aquellas llamadas cuya atención no corresponda al Área en específico.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>	
Código: GESTORA-PT01	Versión: 1	Aprobado: R.M. N° 102/2025, de 27 de junio de 2025

### **Paso 3: Llamadas en espera**

Se informará a la usuaria o el usuario el motivo por el cual será puesto en espera, o caso contrario se pondrá a su consideración la devolución de la llamada de ser necesario.

### **Paso 4: Transmisión mensajes o razones del operador**

- a) Deberá iniciar con el nombre de la usuaria o el usuario, agradeciendo por la espera. Ejemplo: Gracias por su amable espera, (nombre de la persona).
- b) Si es necesario tomar un mensaje, se registrará el nombre y apellido de la persona que llamó, así como el número de teléfono al cual se debe responder.
- c) Repetir el mensaje a la usuaria o el usuario para asegurarse que la información recibida y anotada es la correcta.

## **9. Prohibiciones**

Con la finalidad de garantizar un servicio eficiente y eficaz en la atención de las llamadas telefónicas, se establecen las siguientes prohibiciones para la servidora o servidor público designado:

- 1) Bajar el volumen del teléfono.
- 2) Desconectar el teléfono.
- 3) Descolgar el teléfono.
- 4) No contestar de manera inmediata, sin causa justificada.
- 5) Contestar y colgar el teléfono.
- 6) Derivar a otra servidora o servidor público

En caso de percatarse del incumplimiento de alguna de las prohibiciones establecidas en el presente Protocolo, serán pasibles de sanciones administrativas de acuerdo a normativa vigente.

## **10. Seguimiento y Monitoreo**

Con la finalidad de realizar el seguimiento y monitoreo al ingreso de las llamadas de la Línea Gratuita, la o el Jefe de la Unidad del Registro Público de la Abogacía, Responsable de Registro y Matriculación, Responsable de Capacitación y Control, y Responsable de Denuncias y Tribunales de Ética podrán solicitar a las y los servidores públicos comisionados los reportes necesarios o verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente Protocolo.

 <p><b>BOLIVIA</b> MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>	
Código: GESTORA-PT01	Versión: 1	Aprobado: R.M. N° 102/2025, de 27 de junio de 2025

### **11. Reporte mensual de atención de llamadas**

Las y los servidores públicos comisionados para la atención de las llamadas de la Línea Gratuita deberán elaborar reportes mensuales, con el objetivo de contar con un instrumento que pueda documentar, sistematizar y centralizar la información de las comunicaciones ingresadas al Registro Público de la Abogacía.

Estos reportes deberán ser elaborados conforme al formato establecido en el Anexo N°2 del presente Protocolo.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>	
Código: GESTORA-PT01	Versión: 1	Aprobado: R.M. N° 102/2025, de 27 de junio de 2025

## ANEXO N°1

### Formulario de Registro de llamada

Nro	Fecha	Hora	Nombre Servidora/ Servidor Público	Nombre de la Usuaría o Usuario	Género	Celular o Teléfono	Consulta/Reclamo/ Seguimiento/otra	Area/Unidad	Acciones/ Observaciones
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									

 BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA GRATUITA DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>	
Código: GESTORA-PT01	Versión: 1	Aprobado: R.M. N° 102/2025, de 27 de junio de 2025

## **ANEXO N°2**

### **Formulario del Reporte mensual de atención de llamadas**

Mes:

Fecha:

Número de Llamadas atendidas y mensajes respondidos:

Número de Llamadas salientes:

Número de derivaciones:

Número de mujeres y hombres atendidos:

Disgregar el tipo de Consultas/Seguimiento/Reclamo/otra:

Desarrollar las acciones realizadas:

Identificar las necesidad y mejoras para la atención a las usuarias o usuarios: