

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 0 4 7 / 2 0 2 5

La Paz, 0 4 ABR. 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 75 de la Constitución Política del Estado, determina que: *"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 y 2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen"*.

Que, el Parágrafo II del Artículo 103 de la Constitución Política del Estado, señala que: *"El Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación"*.

Que, los Numerales 3 y 4 del Artículo 175 de la Norma Fundamental, prevé que: *"3. La gestión de la Administración Pública en el marco correspondiente. 4. Dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia"*.

Que, el Artículo 232 de la Norma Fundamental, refiere 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 Artículo 4 de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores regula que *"El nivel central del Estado establecerá las políticas generales y específicas en defensa de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en los siguientes casos: a) Actividades reguladas por normativa del nivel central. y b) Actividades de alcance nacional que trasciendan las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas"*.

Que, el Artículo 7 de la Ley N° 453 también determina que: *"Es responsabilidad de las entidades del Estado, en todos sus niveles y en el marco de sus competencias, desarrollar mecanismos institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores"*; a su vez el Artículo 42 añade que: *"el Ministerio de Justicia podrá proponer, promover e impulsar políticas generales, programas y proyectos en el nivel central del Estado y de alcance nacional en materia de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como implementar programas y proyectos de educación y difusión de estos derechos"*.

Que, el Artículo 42 de la Ley N° 453, instituye que: *"el Ministerio de Justicia podrá proponer, promover e impulsar políticas generales, programas y proyectos en el nivel central del Estado y de alcance nacional en materia de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como implementar programas y proyectos de educación y difusión de estos derechos"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 72 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones manda: *"El Estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes, como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales"*.

Que, el inciso c) del Artículo 3 de la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016 de Sistema de Planificación Integral de Estado (SPIE). prevé: *"Realizar el seguimiento y evaluación integral de la planificación, basado en metas, resultados y acciones, contribuyendo con información oportuna para la toma de decisiones de gestión pública."*

Que, el Artículo 3 de la Ley N° 1407 que aprueba el Plan de Desarrollo Económico y Social 2021-2025 establece: *"El contenido del Plan de Desarrollo Económico y Social 2021-2025 "Reconstruyendo la Economía para Vivir Bien, hacia la Industrialización con Sustitución de Importaciones", se desprende del Plan General de Desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia, conforme establece el Parágrafo I del Artículo 15 de la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado SPIE."*

Que, el inciso b) del Parágrafo I del Artículo 4 de la referida Ley con relación a la obligatoriedad determina: *"Órgano Ejecutivo y sus empresas públicas"*

Que, el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 3251 que aprueba el Plan de Gobierno Electrónico y el Plan de Software Libre y Estándares Abiertos refiere: *"El plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos son aplicables por todos los niveles de gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia."*

Que, el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 2130 de 25 de septiembre de 2014, que aprueba el Reglamento a la Ley General de Derechos de las Usuarías y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores, estipula que: *"El presente Reglamento es aplicable a las relaciones de consumo y prestación de servicios correspondientes a los proveedores de productos o servicios, así como a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores."*

Que, el inciso w) del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023, refiere como atribución de la Ministra o Ministro de Justicia y Transparencia Institucional: *"Emitir Resoluciones Ministeriales, así como Biministeriales y Multiministeriales en coordinación con las Ministras(os) que correspondan, en el marco de sus competencias"*.

Que, el Decreto Supremo antes citado en el inciso l), del Artículo 73, manda como atribución del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional el *"Proponer normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores"*.

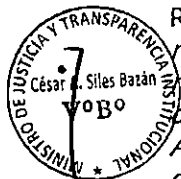
Que, el inciso a) del Artículo 77 del mismo Decreto Supremo con relación a las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor refiere: *"a) Formular normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores;"*.

Que, el Artículo 2 del "Reglamento para la Gestión de Proyectos de Desarrollo Tecnológico del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 046/2024, de 9 de abril de 2024 determina: *"El presente reglamento será aplicado por todas las unidades que forman parte de la estructura organizacional del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (MJTI) y sus entidades desconcentradas para la Gestión de Proyectos de Desarrollo Tecnológico"*.

Que, las "Directrices para la elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional", aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 204/2024, de 4 de diciembre de 2024, establecen en su punto 8 (Trámite para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos) que: *"Las Unidades y Áreas Organizacionales que requieran la elaboración o actualización de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos, deberán realizar su solicitud, presentando una versión inicial o propuesta del documento a la Dirección General de Planificación y en casos excepcionales en coordinación con la Dirección General de Asuntos Administrativos, que dispondrá las actividades necesarias de coordinación para su revisión, ajuste y complementaciones, hasta su aprobación mediante Resolución Ministerial correspondiente, como parte de la implementación del Sistema de Organización Administrativa del MJTI"*.

Que, el Informe GSAJRPA-UTIC-INF-Z-167-2024 de 27 de diciembre de 2024 emitido por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, dependiente de la Dirección General de la Gestora SAJRPA, concluye: *"La UTIC diseñó, desarrolló e implementó el Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (ONDDUC) para satisfacer las necesidades de la VDDUC conforme lo establecido el requerimiento, por lo tanto el observatorio cumple eficientemente con las demandas de la dirección y se utilice de acuerdo con el reglamento proyectado"*.

Que, el Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-109-2025 de 10 de marzo de 2025, emitido por la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, al respecto concluye: *"De conformidad con lo señalado en el presente informe, se concluye que es procedente la emisión de una Resolución Ministerial que apruebe la implementación del Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (ONDDUC) y en consecuencia, permita su implementación conforme a lo solicitado en el Informe Técnico GSAJRPA-UTIC-INF-Z-167-2024 de 27 de diciembre de 2024. Dicho informe ha demostrado que el ONDDUC cumple con los requisitos normativos y técnicos establecidos; alineándose con las directrices de la Resolución Ministerial 204/2024 y con los marcos legales correspondientes, como la Constitución Política del Estado, el Decreto Supremo N° 4857, entre otros. La implementación del*



observatorio no solo responde a las necesidades del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (VDDUC), sino que también asegura el fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios y consumidores en el ámbito digital. Por lo tanto, se recomienda la aprobación de este informe para proceder con la implementación formal y sostenida del ONDDUC, respaldada por el marco legal pertinente y en cumplimiento con las normativas establecidas para garantizar su eficacia y sostenibilidad”.

Que, por su lado, el Informe MJTI-DGP-INF-Z-29-2025 de 19 de marzo de 2025 emitido por la Dirección General de Planificación concluye señalándolo: *“Por lo expuesto, se concluye que es necesario aprobar, mediante Resolución Ministerial, el “Manual Operativo para el Manejo y Nutrición del ONDDUC”, el cual cumple con las “Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional” aprobado mediante Resolución Ministerial N° 204/2024, de 4 de diciembre de 2024”.*

Que, la Unidad de Análisis Jurídico, dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos a través del Informe Jurídico signado con el Cite: MJTI-DGAJ-INF-Z-87-2025 de 31 de marzo de 2025 emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye señalando: *“Directrices para la elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional” es viable jurídicamente la aprobación del: “MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC” en los términos planteados en los Informes GSAJRPA-UTIC-INF-Z-167; MJTI-DGDDUC-INF-Z-109-2025-2025 y MJTI-DGP-INF-Z-29-2025, conforme al documento adjunto mediante Resolución Ministerial”.*

POR TANTO:

El Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, designado mediante Decreto Presidencial N° 5233, de 26 de septiembre de 2024, en ejercicio de las atribuciones establecidas en los numerales 3 y 4 del Parágrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado, y los incisos b), c) y w) del parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el **“MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL OBSERVATORIO NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR (ONDDUC)”**, que en anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

SEGUNDO.- APROBAR los Informes GSAJRPA-UTIC-INF-Z-167-2024, de 27 de diciembre de 2024, MJTI-DGDDUC-INF-Z-109-2025, de 10 de marzo de 2025, MJTI-DGP-INF-Z-29-2025 de 19 de marzo de 2025 y MJTI-DGAJ-INF-Z-87-2025 de 31 de marzo de 2025, que sustentan técnica y legalmente la presente Resolución Ministerial.

TERCERO.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor y la Dirección General de Planificación dependientes de este Ministerio, quedan encargados del cumplimiento, difusión, socialización y publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal institucional.

Regístrese, comuníquese y archívese.

M. Sc/ César A. Siles Bazán
MINISTRO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

HR: MJTI-DGDDUC-39256-2024




ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC


Aprobado con Resolución Ministerial
N° 047/2025, de 4 de abril de 2025

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

	MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC	
Código: VDDUC-M01	Versión: 1	Aprobado: R.M. 047/2025, de 04/04/2025

CONTENIDO

CONTENIDO GENERAL.....	2
1. Objeto	2
2. Marco Normativo	2
3. Alcance y/o Ámbito de aplicación	2
4. Previsión.....	3
5. Definiciones	3
6. Aprobación, vigencia, difusión e implementación	3
7. Revisión y actualización	4
CONTENIDOS SUSTANTIVOS PRINCIPALES, INSTITUCIONALES, DE ORGANIZACIÓN Y OTRA TEMÁTICA RELACIONADA	4
8. Misión y Visión del ONDDUC	4
8.1 Misión.....	5
8.2 Visión.....	5
8.3 Objetivos estratégicos	4
8.4 Procesos Clave	4
8.5 Políticas y Lineamientos Internos	5
8.6 Estructura Organizacional del ONDDUC (dentro del VDDUC).....	5
8.7 Estructura del ONDDUC	6
8.8 Nutrición de Contenidos.....	7
8.9 Educación y Sensibilización	7
8.10 Estadísticas.....	7
8.11 Lista de Precios.....	7
8.12 Contactos	8
8.13 Enlace Directo con el SIRCI.....	8
8.14 Actividades.....	8
8.15 Accesibilidad y Usabilidad	8
8.16 Monitoreo y Evaluación.....	8

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC	
Código: VDDUC-M01	Versión: 1	Aprobado: R.M. 047/2025, de 04/04/2025

CONTENIDO GENERAL

1. Objeto

Establecer directrices claras para el manejo y nutrición del Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (ONDDUC) con el fin de garantizar que la información publicada sea accesible, actualizada y relevante para los usuarios.

2. Marco Normativo

El presente Manual se enmarca en las siguientes normas:

- a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores”.
- c. Ley N° 777, de 21 de enero de 2016, Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), que conduce el proceso de Planificación del Desarrollo Integral del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco del Vivir Bien.
- d. Ley N° 1407, de 9 de noviembre de 2021, que aprueba el Plan de Desarrollo Económico y Social 2021-2025.
- e. Decreto Supremo 2130, de 24 de diciembre del 2014, Reglamento de la Ley N° 453.
- f. Decreto Supremo N° 3251, de 11 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Gobierno Electrónico y el Plan de Software Libre y Estándares Abiertos.
- g. Decreto Supremo N° 4857, de 6 de enero de 2023, de Organización del Órgano Ejecutivo.
- h. Resolución Ministerial 046/2024, de 09 de abril de 2024, emitida por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional que aprueba el “Reglamento para la gestión de Proyectos de Desarrollo Tecnológico del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.


3. Alcance y/o Ámbito de aplicación

Este manual se aplica a todo el personal involucrado en la gestión del portal del ONDDUC, incluyendo a los administradores del sistema, redactores de contenido, analistas de datos y cualquier otra persona responsable de mantener y actualizar la información publicada en el portal, abarca todos los procesos relacionados con la recopilación, análisis y publicación de datos sobre los derechos del consumidor, así como la atención de consultas y denuncias de los usuarios.

4. Previsión

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

Este manual es un documento dinámico y sujeto a actualizaciones. En caso de que surjan dudas o la necesidad de adaptar las directrices a nuevas situaciones, se realizará una revisión para garantizar que siempre se cumple con los objetivos del ONDDUC y con la normativa vigente.

	MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC	
Código: VDDUC-M01	Versión: 1	Aprobado: R.M. 047/2025, de 04/04/2025

5. Definiciones

- a. **ONDDUC:** Observatorio Nacional de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor
- b. **Usuaris y Usuarios, Consumidoras o Consumidores:** Son las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan productos o servicios, como destinatarios finales.
- c. **Proveedores:** Son personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que desarrollan actividades de producción, fabricación, importación suministro, distribución, comercialización y otras, de productos o de prestación de servicios en general destinados directamente a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores finales. No se considera proveedores a quienes ejercen una profesión libre.
- d. **Derechos del Consumidor:** Son el conjunto de facultades y garantías reconocidas por la Constitución Política del Estado y la Ley N° 453 a toda persona que adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio como destinatario final. Estos derechos incluyen, entre otros, el derecho a la información veraz, oportuna y accesible; a la protección de la salud y seguridad; a la libre elección; al trato equitativo y no discriminatorio; a la reparación de daños y perjuicios; y a la participación en la defensa de sus derechos.
- e. **Nutrición (del ONDDUC):** El proceso continuo de actualizar, enriquecer y mantener la información contenida en el ONDDUC, asegurando que sea relevante, precisa, accesible y útil para los usuarios. Esto implica la recopilación y análisis de datos, la creación y publicación de contenidos educativos, la actualización de información legal y de precios, y la gestión de la interacción con los usuarios.
- f. **SIRCI:** Sistema Informático de Certificación de Registro de Modelos de Contratos Inmobiliarios.


6. Aprobación, vigencia, difusión e implementación

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

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

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

La implementación del Manual será responsabilidad de todas las áreas involucradas en la gestión del portal, bajo la coordinación de la Jefatura de la Unidad de Educación y Difusión.

	MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC	
Código: VDDUC-M01	Versión: 1	Aprobado: R.M. 047/2025, de 04/04/2025

7. Revisión y actualización

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

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

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

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

CONTENIDOS SUSTANTIVOS PRINCIPALES, INSTITUCIONALES, DE ORGANIZACIÓN Y OTRA TEMÁTICA RELACIONADA

8. Misión y Visión del ONDDUC

8.1. Misión

Proteger y promover los derechos de los usuarios y consumidores en Bolivia mediante información accesible, monitoreo efectivo y prácticas transparentes.

8.2 Visión


Ser la fuente líder y más confiable de información y apoyo a los derechos de los usuarios y consumidores en Bolivia.

8.3 Objetivos estratégicos

- Aumentar la conciencia pública sobre los derechos de los usuarios y consumidores.
- Mejorar la accesibilidad y usabilidad del portal ONDDUC.
- Mejorar la eficacia de los mecanismos de resolución de quejas.
- Promover la transparencia en los mercados regulados.
- Fortalecer la colaboración con otras agencias gubernamentales y partes interesadas.

8.4 Procesos Clave

- **Recopilación y Análisis de Datos:** Recopilación y análisis de datos sobre quejas de consumidores, precios de mercado y otra información relevante.
- **Publicación de Información:** Procedimientos para publicar información en el portal de ONDDUC, asegurando la exactitud y oportunidad.

	MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC	
Código: VDDUC-M01	Versión: 1	Aprobado: R.M. 047/2025, de 04/04/2025

- **Coordinación Interinstitucional:** Cómo interactúa la ONDDUC con otras agencias gubernamentales, organizaciones de protección al consumidor y entidades del sector privado.

8.5 Políticas y Lineamientos Internos

8.5.1 Política de Calidad de la Información:

Garantizar la exactitud, fiabilidad y objetividad de la información publicada en el portal.

8.5.2 Lineamientos de Comunicación

El objetivo es asegurar comunicación clara, veraz y oportuna. Que se rijan bajo los principios de:


- **Claridad:** Lenguaje sencillo, evitando tecnicismos.
- **Veracidad:** Información precisa y verificada.
- **Objetividad:** Presentación imparcial.
- **Oportunidad:** Respuesta rápida y cumplimiento de plazos.
- **Accesibilidad:** Información disponible para todos.
- **Respeto:** Trato cortés y profesional.

8.6 Estructura Organizacional del ONDDUC (dentro del VDDUC)

El ONDDUC opera bajo la dependencia del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VDDUC), que a su vez forma parte del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (MJTI).

La Unidad de Educación y Difusión del VDDUC es responsable de la gestión y nutrición del contenido del ONDDUC. Dentro de esta unidad, se identifican roles clave como:

- **Gestor de Contenidos Educativos/Diseñador Gráfico:** Responsable de la creación, actualización y gestión de contenidos educativos.
- **Analista de Datos:** Responsable de la recopilación, análisis y presentación de datos estadísticos.

	MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC	
Código: VDDUC-M01	Versión: 1	Aprobado: R.M. 047/2025, de 04/04/2025

**Figura N°1
Organigrama del ONDDUC**




Fuente: Elaboración del VDDUC.

8.7 Estructura del ONDDUC

El ONDDUC debe estar organizada en secciones claras y accesibles:

- **Inicio:** Información general VDDUC.
- **Acerca de:** Sección se objetivos del VDUC y normativa vigente de los derechos del Consumidor.
- **Publicaciones:** Sección dedicada a boletines informativos y otros.
- **Estadística:** Sección dedicada a la recopilación y análisis de datos relevantes sobre denuncias y derechos del consumidor.
- **Rendición de cuentas:** redirecciona a <https://rpc.transparencia.gob.bo/>
- **Lista de precios:** Información actualizada sobre precios de productos regulados.
- **Educación:** Recursos educativos sobre consumo responsable y derechos del consumidor.
- **Contactos:** Información de contacto para consultas, denuncias y ubicaciones a nivel nacional.
- **Actividades:** Publicación de notas de prensa sobre las actividades realizadas por el VDDUC.
- **Enlace directo con el SIRCI:** Acceso directo al Sistema Informático de Certificación de Registro de Modelos de Contratos Inmobiliarios.

	MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC	
Código: VDDUC-M01	Versión: 1	Aprobado: R.M. 047/2025, de 04/04/2025

8.8 Nutrición de Contenidos

Para mantener el Observatorio actualizado, se deben seguir estos lineamientos:

Frecuencia de Actualización:

- Información legal: Mensualmente.
- Recursos educativos: Trimestralmente.
- Estadísticas: Mensualmente.
- Lista de precios: Quincenalmente.
- Actividades: Después de cada evento o actividad relevante.

Fuentes de Información:

- Documentos oficiales del Viceministerio.
- Normativas vigentes relacionadas con los derechos del consumidor.
- Informes estadísticos sobre denuncias y casos resueltos.

8.9 Educación y Sensibilización

Promover el conocimiento sobre los derechos del consumidor es fundamental. Para ello, se recomienda:

- **Desarrollo de contenidos educativos:** Crear infografías, videos y artículos que expliquen de manera clara los derechos y deberes de los consumidores.
- **Campañas de sensibilización:** Implementar estrategias en redes sociales para informar y concienciar a la población sobre sus derechos.

8.10 Estadísticas


La sección de estadísticas debe incluir:

- **Datos sobre Denuncias Recibidas:**
 - Número total de denuncias presentadas por mes.
 - Tipología de denuncias (reclamaciones, conciliaciones, etc.).
- **Tasas de Resolución:** Porcentaje de denuncias resueltas en comparación con el total recibido.
- **Análisis Anual:** Comparativa anual sobre el número de denuncias y su resolución, destacando tendencias o cambios significativos en el comportamiento del consumidor.

8.11 Lista de Precios

La sección debe contener precios actualizados:

- Publicar precios finales al consumidor para 25 productos de la canasta familiar.
- Publicar precios finales al consumidor de eventos destacados.

	MANUAL OPERATIVO PARA EL MANEJO Y NUTRICIÓN DEL ONDDUC	
Código: VDDUC-M01	Versión: 1	Aprobado: R.M. 047/2025, de 04/04/2025

8.12 Contactos

Incluir información clara para que los usuarios puedan realizar consultas o presentar denuncias:

- Teléfono gratuito
- Aplicación para denuncias
- Dirección Física

8.13 Pestaña de Enlace Directo con el SIRCI

Se cuenta con una pestaña que vincula al Sistema Integrado de Registro de Consumidores e Insumos (SIRCI) alojado en la URL <https://saj.justicia.gob.bo/#/tramites/VDDUC> para facilitar la interacción entre consumidores y autoridades, y el acceso a tramites.

8.14 Actividades

Esta sección debe incluir de notas de prensa para la publicación regular sobre las actividades realizadas por el VDDUC, tales como verificativos, conciliaciones, ferias, campañas informativas, eventos especiales y cualquier otro de relevancia.

8.15 Accesibilidad y Usabilidad

Asegurar que la página sea accesible para todos los usuarios incluye:

- **Diseño Responsivo:** Adaptar la web a dispositivos móviles.
- **Lenguaje Claro:** Utilizar un lenguaje sencillo en toda la información presentada.
- **Facilidad de Navegación:** Implementar menús intuitivos que faciliten el acceso a la información.

8.16 Monitoreo y Evaluación

Establecer indicadores clave para evaluar el desempeño del ONDDUC:

- Número de visitas mensuales.
- Tasa de resolución de denuncias.