

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 147/2025

La Paz, 13 AGO. 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los numerales 2, 3 y 4, Parágrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado, determina 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 del Texto Constitucional, establece 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 Parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de fecha 06 de enero de 2023, refiere: *"I. Las Ministras y Ministros del Órgano Ejecutivo, en el marco de las competencias asignadas al nivel central en la Constitución Política del Estado, tienen las siguientes atribuciones: (...) d) Dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia; (...) w) Emitir Resoluciones Ministeriales, así como Biministeriales y Multiministeriales en coordinación con las Ministras(os) que correspondan, en el marco de sus competencias"*.

Que, el 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° 108/2025 de fecha 01 de julio de 2025, se aprobó el Reglamento Operativo de la Gestora SAJ-RPA.

Que, el Informe GSAJRPA-UOCI-INF-Z-58-2025 de 02 de julio de 2025 emitido por la Responsable de Administración de Plataformas y Atención al Usuario de 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), concluye: *"De todo lo expuesto se concluye que la propuesta de Manual de Atención de las y los Operadores de Plataforma de la Gestora SAJ-RPA, elaborado por la Unidad de Operaciones Coordinación Interinstitucional- UOCI, dependiente de la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía, cumple con las disposiciones normativas vigentes, por lo que, corresponde su remisión a la Dirección General de Planificación para su revisión y posterior aprobación."*

Que, el Informe MJTI-DGP-INF-Z-115-2025, de 05 de agosto 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 "Manual de Atención de las Operadoras y los Operadores de Plataforma de la GESTORA SAJ-RPA", 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", y recomienda: "Se recomienda que se apruebe el "Manual de Atención de las Operadoras y los Operadores de Plataforma de la GESTORA SAJ-RPA" en su conjunto y derivar el presente informe a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para proseguir con la aprobación mediante Resolución Ministerial".

Que, el Informe Legal MJTI-DGAJ-INF-Z-265-2025, de 11 de agosto de 2025 emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, finaliza que: "(...) es procedente la Aprobación del "MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA" en los términos propuestos por el Unidad de Operaciones y Coordinación Institucional dependiente de la Gestora SAJ-RPA mediante Informe GSAJRPA-UOCI-INF-Z-58-2025 de 02 de julio de 2025, refrendado por la Dirección General de Planificación mediante Informe MJTI-DGP-INF-Z-115-2025 de 05 de agosto de 2025, no contraviniendo ninguna norma legal en actual vigencia."

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA", 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: GSAJRPA-UOCI-INF-Z-58-2025 de 02 de julio 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-INF-Z-115-2025 de 05 de agosto de 2025, de la Dirección General de Planificación y el Informe MJTI-DGAJ-INF-Z-265-2025 de 11 de agosto de 2025 emitido por de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, dependientes del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, que también forman parte indivisible de la presente Resolución Ministerial.

TERCERO.- 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.



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

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN
RECIBIDO
13 AGO 2025
HORA: 15:30 Firma:.....FJS.....
LA PAZ - BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
GESTORA SAJ - RPA
DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA
RECIBIDO
13 AGO 2025
HRS. 3:30 FJS. FIRMA



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA

Aprobado con Resolución Ministerial
N°147/2025, de 13 de agosto de 2025

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

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA SUPERIOR</p>	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	1
DISPOSICIONES GENERALES.....	1
Artículo 1. (Objeto).....	1
Artículo 2. (Ámbito de aplicación).....	1
Artículo 3. (Marco normativo).....	1
Artículo 4. (Previsión).....	2
Artículo 5. (Definiciones).....	2
Artículo 6. (Principios).....	3
Artículo 7. (Aprobación, vigencia, difusión e implementación).....	4
Artículo 8. (Revisión y actualización).....	4
CAPÍTULO II.....	5
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN.....	5
Artículo 9. (Atención en plataforma).....	5
Artículo 10. (Infraestructura).....	6
Artículo 11. (Tiempo de espera máximo).....	6
Artículo 12. (Eventualidades).....	6
CAPÍTULO III.....	6
LINEA GRATUITA.....	6
Artículo 13. (Atención de la línea gratuita).....	6
Artículo 14. (Procedimiento de la atención).....	7
Artículo 15. (Horarios de atención).....	7
Artículo 16. (Atención en redes sociales).....	7
CAPÍTULO IV.....	7
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS.....	7
Artículo 17. (Derechos).....	7
Artículo 18. (Obligaciones).....	7
CAPITULO V.....	7
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA.....	8
Artículo 19. (Derechos de las operadoras y los operadores de plataforma).....	8
Artículo 20. (Obligaciones de las operadoras y los operadores de plataforma).....	9
CAPÍTULO VI.....	9
PROHIBICIONES, SANCIONES.....	9
Artículo 21. (Prohibiciones).....	9
Artículo 22. (Sanciones).....	10
ANEXO 1.....	11
“FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS”.....	11
ANEXO 2.....	11
“FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS”.....	12
ANEXO 3.....	12
“ACTA DE COMPROMISO”.....	13

	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto)

Brindar lineamientos y directrices sobre la atención de las usuarias y los usuarios, con el fin de que los operadores de plataforma adopten buenas prácticas de forma eficiente, eficaz, clara y oportuna, contribuyendo así al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía (GESTORA SAJ-RPA).

Artículo 2. (Ámbito de aplicación)

El presente Manual es de aplicación obligatoria para las servidoras y los servidores públicos de la Gestora SAJ-RPA que ejercen funciones como operadores de plataforma y atención al usuario.

Artículo 3. (Marco normativo)

El presente Manual está enmarcado en las siguientes disposiciones legales:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de 09 de febrero de 2009.
- b) Ley 1178, de 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO).
- c) Ley N°045, de 8 de octubre de 2010, Contra el Racismo y toda forma de Discriminación,
- d) Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación.
- e) Ley N° 387, de 9 de julio de 2013, regular el Ejercicio de la Abogacía, y el registro y control de abogadas abogados. Ley N°004, de 31 de marzo de 2010, de Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas Marcelo Quiroga Santa Cruz.
- f) Ley N° 915, de 28 de marzo de 2017, que modifica la denominación del Ministerio de Justicia a Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- g) Ley N° 915, de 28 de marzo de 2017, que modifica la denominación del Ministerio de Justicia a Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- h) Decreto Supremo N° 3251, de 12 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.
- i) Decreto Supremo N°4896, de 22 de marzo de 2023, de Creación de la Gestora SAJ - RPA;
- j) Resolución Ministerial 004/2024, de 5 de enero de 2024 que aprueba el Reglamento Interno de Personal del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- k) Resolución Ministerial 035/2025, de 10 de marzo de 2025, que aprueba el nuevo Manual de Operaciones y Funciones (MOF) del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- l) Resolución Administrativa N°108/2025, de 01 de julio de 2025, que aprueba el Reglamento Operativo de la Gestora SAJ-RPA.
- m) Código de Ética del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO INSTITUCIONAL</p>	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

Artículo 4. (Previsión)

En caso de presentar dudas, omisiones en la interpretación del presente manual, estas serán solucionadas en los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones legales y normativas pertinentes.

Artículo 5. (Definiciones)

Para la aplicación del presente Manual, se tomarán en cuenta las siguientes definiciones:

- a) **Buenas Prácticas:** Son conductas de buen trato cotidiano que se dan entre las servidoras y los servidores públicos y de estos para la población, bajo los valores de respeto, solidaridad, reciprocidad y responsabilidad.
- b) **Consulta:** Es el requerimiento que realizan las usuarias y los usuarios referentes a toda información institucional con relación a los servicios que presta la Gestora SAJ-RPA.
- c) **Gestora SAJ-RPA:** Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía.
- d) **Manual:** Documento que comprende un conjunto de orientaciones o instrucciones que tiene la finalidad de encaminar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar, sobre temas legales, técnicos y administrativos que realiza el operador de plataforma y atención al usuario.
- e) **Prioridad en el servicio:** Es la atención que se brinda a personas en situación de mayor vulnerabilidad que, por la naturaleza de sus necesidades o circunstancias, requieren ser atendidos de manera privilegiada en la prestación de servicios de la Gestora SAJ-RPA, con el objetivo de garantizar una atención eficaz, efectiva y oportuna.
- f) **RC:** Es el Registro del Caso a través de la Plataforma Informática SAJ que obtiene un código único para cada usuario o usuaria al momento de recibir el servicio de la Red SAJ.
- g) **Red SAJ:** Es la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia estará conformada por personas naturales y jurídicas que prestan servicios de orientación jurídica, patrocinio legal, conciliación extrajudicial, asistencia psicológica, trabajo social u otros relacionados que articulados a través de la red, permitirán el acceso a la justicia en igualdad de condiciones a la población.
- h) **Reclamo:** Es el derecho que tienen las usuarias y los usuarios a demandar una atención oportuna de acuerdo a procedimientos vigentes, dicha acción tendrá un previo análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por la Gestora SAJ-RPA, sobre el reclamo realizado por la usuaria o usuario.
- i) **RPA:** Registro Público de la Abogacía
- j) **SAJ:** Sistema de Acceso a la Justicia;
- k) **SEPDAVI:** Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima.
- l) **SEPDEP:** Servicio Plurinacional de Defensa Pública.
- m) **Servicio:** Acciones que están dirigidas a satisfacer las necesidades y preservar el bienestar de la población en general que acuden a la Gestora SAJ-RPA.
- n) **Servidora o Servidor Público:** Es aquella persona individual, que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia a una entidad sometida al ámbito de aplicación de la Ley 1178.

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

- o) **SIJPLU:** Servicio Integral de Justicia Plurinacional.
- p) **Sugerencia:** Es una insinuación que proponen las usuarias y los usuarios a efectos de una mejor atención, funcionamiento e imagen de la Gestora SAJ-RPA.
- q) **Usuaría o Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios de la Gestora SAJ-RPA.

(Principios)

En el marco de los principios y valores establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, la Gestora SAJ-RPA dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional y otros actores relacionados con el acceso a la justicia como el presente Manual adopta como principios los siguientes:

- a) **Buena fe:** En la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe. La confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos, orientarán el procedimiento administrativo.
- b) **Competencia:** Las funciones desempeñadas por la Gestora SAJ-RPA, serán las estrictamente señaladas por la Ley y Reglamento, sin arrogarse competencias que no estén establecidas para otra Unidad, instancia u órgano.
- c) **Complementariedad:** La Gestora SAJ-RPA, al formar parte de la estructura organizacional del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional requiere que todas las áreas de esta Cartera de Estado, en el marco de sus funciones, complementen la información que sea requerida y proporcionen insumos a la Gestora SAJ-RPA para el logro de sus objetivos, ya que ésta instancia reflejará hacia la población la labor que se articula en su interior, siendo un nexo entre la institución y la ciudadanía.
- d) **Coordinación:** Todas y cada una de las unidades, áreas y dependencias del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, coordinarán con la Gestora SAJ-RPA las labores a realizarse para la implementación de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia y otros procesos propios de la Gestora SAJ-RPA, al interior de la institución.
- e) **Cultura De Paz:** Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de la paz y el derecho a la paz; La Cultura de Paz, son los medios alternativos de resolución de controversia, contribuye al vivir bien, promoviendo soluciones pacíficas y consensuales entre las partes.
- f) **Eficiencia:** Como la Gestora SAJ-RPA, es instancia competente para la gestión del Sistema de Acceso a la Justicia y el Registro Público de la Abogacía, el cumplimiento de los objetivos y de las metas trazadas deben darse optimizando los recursos disponibles oportunamente.
- g) **Ética:** Asumido como el compromiso efectivo de los servidores y servidoras públicas relacionados con acceso a la justicia con valores y principios morales, que conducirán su servicio guardando un correcto desempeño personal y laboral.
- h) **Honestidad:** La Gestora SAJ-RPA, velará que el actuar de las y los servidores públicos de la institución este en el marco de la verdad, la transparencia y la justicia.
- i) **Igualdad:** Reconocimiento pleno del derecho de ejercer el servicio público y otros relacionados, sin ningún tipo de discriminación, otorgando un trato equitativo sin distinción de ninguna naturaleza a toda la población.
- j) **Justicia Prompta.** Todos los esfuerzos de la Gestora SJ-RPA se orientan a brindar un acceso a la justicia de manera oportuna, garantizando la prioridad de grupos

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

vulnerables, que comprende la preeminencia de sus derechos, la primicia en recibir protección y socorro en cualquier circunstancia y la prioridad en la atención en los servicios que presta;

- k) **Legalidad.** El accionar de la Gestora SAJ-RPA se enmarca en el cumplimiento de la Constitución Política del Estado y disposiciones legales vigentes, respetando los derechos y garantías fundamentales;
- l) **Objetividad:** La Gestora SAJ-RPA, en el desempeño de sus funciones tomará en cuenta las circunstancias que sirvan tanto para probar la participación las abogadas y los abogados en presuntas faltas de ética, como para eximir de responsabilidad.
- m) **Principio de Presunción de Legitimidad.** Las actuaciones de la Gestora SAJ-RPA por estar sometidas plenamente a la ley, se presumen legítimas, salvo expresa declaración judicial en contrario;
- n) **Responsabilidad.** Entendido como el máximo esfuerzo honesto por el cumplimiento de sus deberes asumiendo las consecuencias de los actos y omisiones en el desempeño de sus funciones;
- o) **Voluntariedad:** libertad que tienen las personas de participar o no en un proceso legal o en la resolución de un conflicto, sin ser obligadas a hacerlo. En esencia, implica que la decisión de participar debe ser libre y no coaccionada. Este principio es fundamental en diversos contextos legales, como la mediación, donde las partes deben tener la libertad de elegir si desean utilizar este mecanismo para resolver su disputa.

Artículo 7. (Aprobación, vigencia, difusión e implementación)

El Manual de Atención al Usuario deberá aprobarse por la Máxima Autoridad Ejecutiva del MJTI mediante Resolución Ministerial.

La vigencia del presente Reglamento será a partir de la fecha de la emisión de la Resolución Ministerial que apruebe el mismo.

La difusión del Reglamento, será realizada por la Dirección General de Planificación (DGP en coordinación con la Gestora SAJ-RPA, siendo de conocimiento general por el personal de la MJTI.

La implementación del presente Reglamento se ejecutará por la Unidad de Operaciones y Coordinación Interinstitucional (UOCI), dependiente de la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía (Gestora SAJ-RPA).

Artículo 8. (Revisión y actualización)

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

La Unidad de Operaciones y Coordinación Interinstitucional (UOCI) dependiente de la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía (Gestora SAJ-RPA) en coordinación la Dirección General de Planificación (DGP) del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (MJTI) realizará los ajustes y actualizaciones del presente Reglamento cuando se produzcan los cambios o ajustes en el marco normativo legal vigente.

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y AUTONOMÍA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN

Artículo 9. (Atención en plataforma)

La atención en plataforma se desarrolla en cuatro etapas:

- 1) **Contacto.** Las operadoras y los operadores de plataforma deben cumplir el horario de trabajo establecido por el MJTI, presentarse cinco (5) minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo, portando la credencial institucional de forma visible.
 - a) **Actitud.** Las operadoras y los operadores de plataforma tendrán una actitud de servicio, predisposición de escuchar y entender las necesidades y peticiones, brindando en todo momento calidad, calidez y diligencia.
 - b) **Comportamiento.** Una vez que las usuarias y usuarios se apersonen, las operadoras y los operadores de plataforma y atención al usuario, deben saludar y presentarse con un tono de voz adecuado (...*buenos días/buenas tardes, bienvenido a la Gestora SAJ-RPA, mi nombre es...en que puedo ayudarlo*), utilizando un lenguaje sencillo e inclusivo, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, educado, cortés y con empatía.
 - c) **Conocimientos.** Es importante que las operadoras y los operadores de plataforma, tengan información a detalle sobre la institución en su conjunto, conocer los trámites y servicios que presta la Gestora SAJ-RPA, obtener capacitación constante sobre la normativa vigente para el cumplimiento de sus funciones.

- 2) **Obtención de información.** Las operadoras y los operadores de plataforma deben solicitar la cédula de identidad del usuario como único requisito para recibir la atención, verificar la identidad de la persona y luego consultar el motivo por el cual se hacen presentes ante la Gestora SAJ-RPA; obteniendo un relato resumido, esto con el fin de identificar la necesidad principal, la materia del conflicto y realizar la derivación al área correspondiente, a través de la Plataforma Informativa SAJ, generando el RC y de esta manera también coadyuvará en la obtención de datos estadísticos. Los servicios podrán ser derivados a los miembros de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia que se encuentran georreferenciados en la plataforma informática SAJ según su capacidad operativa, especialidad en materia, población meta declarada al momento de adherirse.

- 1) 3) **Resolución.** Las operadoras o los operadores de plataforma, deben verificar que la información brindada cumpla las expectativas de las usuarias y los usuarios, verificar que su necesidad ha sido satisfecha, utilizando preguntas de retroalimentación: ¿Está de acuerdo?.

- 4) **Finalización.** - Antes de finalizar, las operadoras y los operadores de plataforma, deben preguntar si hay algo más en que se pueda ayudar, si la respuesta es negativa despedirse de forma amable y si la respuesta es positiva, resolver la nueva duda o demanda, en caso de existir alguna dificultad informar a la o el Responsable de Administración de Plataformas y Atención al Usuario.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

Artículo 10. (Infraestructura)

La plataforma de atención a las usuarias y usuarios de la Gestora SAJ-RPA, deben contar con la infraestructura y equipamiento que permita:

- 1) Brindar una atención a las usuarias y los usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención, respetando la distancia social con el fin de preservar el respeto y la confidencialidad de la información recibida;
- 2) Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera;
- 3) Contar con medios publicitarios e informativos que ayuden a difundir los servicios que brinda la Gestora SAJ-RPA.

Artículo 11. (Tiempo de espera máximo)

El tiempo de espera para la atención en plataforma es de treinta (30) minutos, el cual será computado a partir de que las usuarias y los usuarios obtengan la ficha de atención o inicien la fila de espera, hasta el momento en que empiecen a ser atendidos en plataforma.

En caso de que el tiempo de espera supere los treinta (30) minutos, las usuarias y los usuarios podrán realizar un reclamo en el Buzón de Reclamos y Sugerencias (Ver Anexo 1 y 2) o ante la Responsable o el Responsable de Administración de Plataformas y Atención al Usuario, el cual tendrá una respuesta pronta al reclamo y derivación de la sugerencia a la unidad correspondiente.

Artículo 12. (Eventualidades)

En caso de presentarse alguna eventualidad, conflicto o situación especial en plataforma, las operadoras y los operadores de plataforma deberán hacer conocer de manera inmediata a la Responsable o el Responsable de Administración de Plataforma y Atención al Usuario, con el fin de dar solución pronta y oportuna a las dificultades.

Si las eventualidades son externas a las condiciones laborales, se debe justificar las mismas con respaldos escritos como ser informes o formularios de registro que permitan la regularización de las acciones una vez subsanadas las observaciones.

CAPÍTULO III LINEA GRATUITA

Artículo 13. (Atención de la línea gratuita)

Cuando ingrese una llamada a la Línea Gratuita las usuarias y los usuarios escucharán una grabación con las siguientes opciones:

- OPCIÓN 1:** Registro Público de la Abogacía.
- OPCIÓN 2:** Tribunales de Ética de la Abogacía.
- OPCIÓN 3:** Seguimiento de Hojas de Ruta.
- OPCIÓN 4:** Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia.
- OPCIÓN 0:** Atención con un operador u operadora de la plataforma.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

Artículo 14. (Procedimiento de la atención)

El procedimiento de la atención se regirá en función del protocolo de atención de la línea gratuita del Registro Público de la Abogacía, con R.M. N° 102/2025 de 27 de Junio de 2025.

Artículo 15. (Horarios de atención)

El horario de atención será regido bajo el régimen laboral establecido por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional a través del Reglamento Interno de Personal.

La jornada de trabajo podría modificarse para las servidoras y los servidores públicos, mismo que será por comunicado oportunamente por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Justicia y Transparencia Interinstitucional.

Artículo 16. (Atención en redes sociales)

El inmediato superior asignará un responsable de atención en redes sociales, quien dará respuesta a los requerimientos y solicitudes realizadas, las solicitudes deben ser respondidas en un plazo máximo de 24 horas de los días hábiles de trabajo, personalizar la respuesta de mensajes e informar al Responsable de atención de plataforma en caso de existir dificultades.

CAPÍTULO IV DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS

Artículo 17. (Derechos)

Para efectos del presente Reglamento, los derechos de las usuarias y los usuarios son agrupados de la siguiente manera:

1. Derecho a recibir una información adecuada;
2. Derecho a recibir servicios de calidad;
3. Derecho a reclamar y sugerir.

1. Derecho a recibir información adecuada. – Las usuarias y los usuarios, recibirán de las profesionales y los profesionales Pro Bono, información oportuna, veraz, clara, adecuada, en medios accesibles de acuerdo a las limitantes de actuación que puedan presentar, relacionados con las necesidades de las usuarias y los usuarios.

2. Derecho a recibir servicios de calidad. – Las usuarias y los usuarios tienen derecho a que los servicios prestados por los profesionales Pro Bono miembros de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia (Red SAJ), estén comprendidos por:

a) Trato respetuoso. – Las usuarias y los usuarios, deben recibir un trato respetuoso a su dignidad personal, sin distinción de ninguna naturaleza.

b) Atención oportuna, diligente y segura. - Los servicios que se prestan a las usuarias y los usuarios son brindados de manera oportuna, diligente y segura;

c) Identificación de necesidades. – Las usuarias y los usuarios con discapacidad, recibirán por parte de las profesionales y los profesionales Pro Bono, atención acorde

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

a las limitantes de actuación que puedan presentar, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;

3. Derecho a reclamar y sugerir. – Las usuarias y los usuarios tienen derecho a reclamar y sugerir de manera gratuita a través del Buzón (Físico y Digital) de Reclamos y Sugerencias, la Línea Gratuita o ante la Responsable o el Responsable de Administración de Plataformas y Atención al Usuario dependiente de la UOCI.

Mensualmente se hará la apertura y sistematización de la información del buzón de sugerencias y reclamos, en forma pública y será la Responsable o el Responsable de Administración de Plataformas y Atención, quien sistematice y de a conocer a la unidad correspondiente las sugerencias y reclamos realizados.

Artículo 19. (Obligaciones)

Son obligaciones de las usuarias y los usuarios:

- 1) Portar su documento de identidad, Código RC o alguna documentación que acredite la identificación de las usuarias y los usuarios;
- 2) Otorgar información real y completa, en el momento de tomar contacto para el servicio;
- 3) Seguir las recomendaciones prestadas por las y los profesionales Pro Bono;
- 4) Informarse sobre los derechos y obligaciones;
- 5) Conocer cuándo y cómo se puede presentar un reclamo ante la instancia pertinente;
- 6) Comprometer a continuar con las acciones que se generen del servicio solicitado.
- 7) Dirigirse con respeto y cordialidad a las operadoras y los operadores de Plataforma y/o personas jurídicas y naturales miembros de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia (Red SAJ), al momento de solicitar el servicio.
- 8) Informar oportunamente a las profesionales y los Profesionales Pro Bono y de manera expresa cuando ya no requieran el servicio.
- 9) Las usuarias y los usuarios una vez aceptado el servicio, se comprometen a dar continuidad o seguimiento de la solicitud realizada

CAPITULO V DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA

Artículo 19. (Derechos de las operadoras y los operadores de plataforma)

Las operadoras y operadores de plataforma y atención al usuario a nivel nacional tienen los siguientes derechos:

- 1) Recibir un trato digno por parte de las usuarias y los usuarios.
- 2) Desempeñar sus funciones o tareas inherentes al ejercicio de su cargo.
- 3) Contar con los recursos necesarios, materiales, equipos entre otros para el cumplimiento óptimo de sus funciones.
- 4) Acceder a la información y capacitación necesaria para ejercer de forma idónea las funciones asignadas.

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA SUPERIOR</p>	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

- 5) Obtener el respectivo reconocimiento semestralmente por el desempeño destacado de sus funciones.
- 6) Cuidar y preservar una salud física y mental, realizando roteos de acuerdo a las necesidades o determinaciones que el inmediato superior considere necesario.

Artículo 20. (Obligaciones de las operadoras y los operadores de plataforma)

Las operadoras y los operadores de plataforma y atención al usuario a nivel nacional tienen las siguientes obligaciones:

- 1) Brindar en todo momento atención cordial, respetuosa y cálida.
- 2) Realizar el registro de forma oportuna, diligente y derivar el caso en el sistema SAJ de forma eficiente.
- 3) Guardar reserva respecto de los hechos o información que tenga conocimiento, en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el secreto o la reserva administrativa.
- 4) Coadyuvar en el registro de personas naturales y jurídicas en la Red SAJ.
- 5) Realizar reportes diarios y mensuales del registro de casos a requerimiento de la Responsable o el Responsable Administración de Plataformas y Atención al Usuario.
- 6) Proporcionar información adecuada y verídica sobre la atención en plataforma y/o orientar a las usuarias y los usuarios sobre la unidad donde debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en plataforma.
- 7) Conocer y aplicar las leyes y la normativa vigente que coadyuve en el desenvolvimiento óptimo de sus funciones.
- 8) Acudir a las evaluaciones periódicas establecidas de acuerdo al inmediato superior y medir el desempeño de sus servicios.
- 9) Participar en los programas de capacitación continua y especializada.
- 10) Mantener en todo momento los espacios de atención limpios y ordenados.
- 11) Constituirse en el lugar de trabajo puntualmente, permanecer en su puesto de trabajo durante el horario de atención a menos que cuenten con la autorización previa de la Responsable o el Responsable de Administración de Plataforma y Atención al Usuario, quien realizará los ajustes necesarios.
- 12) Brindar un trato preferente a las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con infantes y personas en situación de vulnerabilidad, según lo establece las normativas vigentes.
- 13) Difundir los servicios prestados por la Gestora SAJ-RPA, a través de los medios designados durante el horario de atención.
- 14) Informar a la Responsable o el Responsable de plataforma y atención al usuario, sobre irregularidades, incidentes o dificultades en el ejercicio de sus funciones.
- 15) Prestar los servicios dando muestras de buenos modales y cortesía.

CAPÍTULO VI PROHIBICIONES, SANCIONES

Artículo 21. (Prohibiciones)

Las operadoras y los operadores están prohibidos de:

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA SUPERIOR</p>	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

- 1) Usar el sistema de la Red SAJ para fines personales o interés propio que no sean los establecidos en el presente Manual.
- 2) Realizar cualquier acción que vulnere la seguridad de información y la privacidad de datos de registros personales almacenados en la base de datos y registros de la Red SAJ.
- 3) Utilizar contraseñas y usuarios de otros sistemas que no sean autorizados.
- 4) Realizar durante el ejercicio de sus funciones, acciones diferentes a las que le fueron asignadas.
- 5) Pedir, recibir regalos o dadas de cualquier tipo, así como aceptar ofrecimiento o promesas por cualquier acción, comisión u omisión en el ejercicio de sus funciones.
- 6) Demostrar falta de cortesía a las usuarias y los usuarios, debiendo mantener la calma en todo momento demostrando su profesionalismo y tranquilidad, ante esta situación informe a la Responsable o el Responsable de plataforma o seguridad de las instalaciones.
- 7) Otras prohibiciones identificadas y comunicadas oportunamente.

Artículo 22. (Sanciones)

El incumplimiento al presente Manual estará sujeto a la determinación de responsabilidades establecidas en normativa vigente.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

**ANEXO 1
“FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS”**

1. DATOS DEL USUARIO:		N°
Nombres y Apellidos:		
Cédula de Identidad:	Teléfono o Celular:	
Departamento:		
2. RECLAMO:		
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO:		
3. ACCIONES ASUMIDAS:		
4. CONCLUSIONES:		

FIRMA USUARIO/A

FECHA



QR FORMULARIO DE RECLAMOS

ANEXO 2

	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

“FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS”

1. DATOS DEL USUARIO:	N°
Nombres y Apellidos:	
Cédula de Identidad:	Teléfono o Celular:
Departamento:	
2. SUGERENCIA:	
3. ACCIONES ASUMIDAS:	
4. CONCLUSIONES:	

FIRMA USUARIO/A

FECHA



QR FORMULARIO DE RECLAMOS

	MANUAL DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMA DE LA GESTORA SAJ-RPA	
Código: GESTORA-M02	Versión: 1	Aprobado: R.M. 147/2025, de 13/08/2025

“ACTA DE COMPROMISO”

CODIGO SAJ:

Fecha:

**“ACTA DE COMPROMISO”
DE LA USUARIA O USUARIO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA RED
INTERINSTITUCIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA DE LA GESTORA SAJ-RPA**

Yo, mayor de edad, hábil por derecho y con Cédula de Identidad número.....con número telefónico.....acepto el servicio dede un miembro de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia de la Gestora SAJ-RPA. Comprometiéndome a asistir a las reuniones programadas y brindar la información solicitada por los profesionales, poniendo en conocimiento cualquier eventualidad que impida continuar con el servicio, en caso de no notificar se podrá verificar el desistimiento por trabajadores sociales miembros de la Red SAJ. En caso de ya no requerir el servicio, me comprometo a informar o notificar formalmente, dicha acción será asumida de forma voluntaria. Para constancia, firmo la presente acta en la ciudad de, a los días..... del mes de de

.....

.....

Firma del Usuario o Usuaría

Firma del operador de plataforma



QR