

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES**  
**PROGRAMA DE DERECHO**



**PROYECTO DE GRADO**

**NECESIDAD DE IMPLEMENTAR  
EL REGLAMENTO DE TRÁMITE DE DENUNCIAS,  
QUEJAS Y SUGERENCIAS,  
EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO**

Proyecto de Grado presentado para obtener  
el grado académico de Licenciado en  
“Derecho”

**POSTULANTE: Teodocio Jose Alvarez Tarqui**

**Cobija-Bolivia  
2013**

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES**  
**PROGRAMA DE DERECHO**



**PROYECTO DE GRADO**

**NECESIDAD DE IMPLEMENTAR  
EL REGLAMENTO DE TRÁMITE DE DENUNCIAS,  
QUEJAS Y SUGERENCIAS,  
EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO**

Proyecto de Grado presentado para obtener  
el grado académico de Licenciado en  
“Derecho”

**POSTULANTE:** Teodocio Jose Alvarez Tarqui  
**TUTOR:** Dr. Alex Eddy Pardo Zeballos

**Cobija-Bolivia**  
**2013**

## **DEDICATORIA**

El presente Proyecto de Grado, está dedicado a un gran amigo, ejemplo de vida, mi padre, emprendedor y hacendoso, Saturnino Álvarez Fuentes, y desde el más lejano se sienta orgulloso al decirle:

“MISIÓN CUMPLIDA” papito.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mis más sinceros agradecimientos:

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje y sobre todo felicidad.

A la Universidad Amazónica de Pando, por acogernos en su seno durante nuestra formación profesional y a todos los docentes por la instrucción y enseñanza que me brindaron.

A mi querida madre Angélica Tarqui de Álvarez, (+) siguiendo su ejemplo con la frase “Cuando uno quiere Puede” por su apoyo incondicional desde mis primeros pasos hasta la culminación de estos cinco años de estudios universitarios, con la presentación de esta investigación.

A mi otra madre Petrona Tarqui Fernández, quien ha hecho posible que concluya mis estudios de Universidad.

A mi esposa Vrigida Quispe Martínez, por su apoyo incondicional, y confianza en mi persona.

A mis hijas Alizon, Ebtihag y Ángela Álvarez Quispe, por su comprensión y apoyo afectuoso.

A mis hermanos Pedro, Moisés y Virginia Álvarez Tarqui, el cual entre alegrías y tristezas me dijo “Tu puedes”.

Al Dr. Alex Eddy Pardo Zeballos, mi tutor y maestro que me brindo el apoyo moral y desinteresado hasta la culminación de esta etapa.

Al Dr. José Salinas de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

Y a todos los que de una u otra forma colaboraron para alcanzar este objetivo.

# ÍNDICE GENERAL

## Páginas

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Justificación.....	2
1.3. Formulación del Problema.....	3
1.3.1. Situación Problemática.....	3
1.3.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.4. Objetivos.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivo Especifico.....	4
1.5. Delimitación de la investigación.....	4
1.5.1. Delimitación Espacial y Geográfica.....	4
1.5.2. Delimitación Temporal.....	5
1.5.3. Delimitación Sustantiva.....	5
1.6. Diseño Metodológico.....	5
1.6.1 Tipos de Investigación.....	5
1.6.1.1. Métodos.....	6
1.6.1.2. Técnicas.....	7
1.7. Alcance del Proyecto de Grado.....	8
1.7.1. Nombre de la Institución.....	8
1.7.2. Principal Ejecutivo de la Institución.....	8
1.7.3. Dirección de la Institución.....	8
1.7.4. Nombre del Proyecto de Grado el cual se integrara el Universitario.....	8
1.7.5. Importancia Social de la Institución.....	8
1.7.6. Tiempo estimado de duración del Proyecto de Grado.....	9
1.8. Desarrollo Metodológico.....	10
1.9. Cronograma.....	11

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO - LEGAL**

2.1. Disposiciones Generales.....	12
2.1.1. Estado.....	12
2.1.2. Elementos Constitutivos del Estado.....	12
2.1.2.1. Territorio.....	13
2.1.2.2. Población.....	13
2.1.2.3. Gobierno.....	13
2.1.2.4. Soberanía.....	14
2.1.2.5. Poder.....	15
2.1.3. Derecho.....	15
2.1.4. Estado y Derecho.....	16
2.1.5. Jurisdicción.....	16
2.1.6. Competencia.....	17
2.1.7. Promulgación.....	17
2.1.8. Derecho Publico.....	17
2.1.9. Derecho Administrativo.....	18
2.1.10. Administración Pública.....	18
2.1.11. El Proceso.....	19
2.1.12. Clases de Procesos.....	20
2.1.13. Responsabilidad por la Función Pública.....	20
2.1.13.1. La Responsabilidad es Administrativa.....	21
2.1.13.2. La Responsabilidad es Ejecutiva.....	21
2.1.13.3. La Responsabilidad es Civil.....	22
2.1.13.4. La Responsabilidad es Penal.....	22
2.1.14. Órgano Rector.....	22
2.1.15. Normas Legales de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.....	23
2.1.16. Marco Normativo.....	23
2.1.17. Constitución Política del Estado.....	24
2.1.17.1. En Transparencia.....	24
2.1.17.2. De Lucha Contra la Corrupción.....	25

2.1.17.3. En Acceso a la Información .....	26
2.1.17.4. En Control Social.....	26
2.1.18. Decreto Supremo 29894 de Organización.....	27
2.1.18.1. Del Órgano Ejecutivo.....	27
2.1.19. Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.....	28
2.1.20. Programa de Transparencia en la Gestión Pública.....	28
2.1.21. Resultados.....	29

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO CONCEPTUAL**

3.1. Noción.....	30
3.1.1. Transparencia.....	30
3.1.2. Acceso a la Información.....	30
3.1.3. Control Social.....	31
3.1.4. Ética Pública .....	31
3.1.5. Rendición Pública de Cuentas.....	31
3.1.6. Corrupción.....	31
3.1.7. Trámite.....	32
3.1.8. Acto.....	32
3.1.9. Manifestación.....	32
3.1.10. Denuncia.....	33
3.1.11. Queja.....	33
3.1.12. Reclamación.....	33
3.1.13. Sugerencia.....	34
3.1.14. Derecho de Petición .....	34
3.1.15. Comentario Positivo.....	34

### **CAPÍTULO IV**

#### **MARCO REFERENCIAL**

4.1 Legislaciones Nacionales referida a la Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.....	35
4.1.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, del 07 de febrero	

de 2009.....	35
4.1.2. Ley N° 1178, del 20 de julio de 1990.....	39
4.1.3. Ley N° 004, del 31 de marzo de 2010.....	42
4.1.4. Ley N° 045, del 08 de octubre de 2010.....	43
4.1.5. Ley N° 1743, del 15 de enero de 1997.....	46
4.1.6. Ley N° 3068, del 1 de junio de 2005.....	46
4.1.7. Decreto Supremo N° 0214, del 22 de julio de 2009.....	47
4.1.8. Decreto Supremo N° 23318-a, del 3 de noviembre de 1992.....	48
4.1.9. Decreto Supremo N°26237, del 29 de junio de 2001.....	52
4.1.10. Resolución Departamental N°003/2013, del 24 de enero de 2013.....	53
4.1.11. Organigrama del Gobierno Autónomo Departamental de Pando ley N°8, del 24 de enero de 2013.....	57

## **CAPÍTULO V**

### **MARCO PRÁCTICO**

5.1. Determinación del Universo de Estudio.....	58
5.2. Proceso de Muestreo.....	58
5.3. Tamaño de la Muestra Encuesta .....	58
5.4. Instrumento de Relevamiento de la Información.....	59
5.5. Presentación de los Resultados.....	60
5.5.1. Encuesta.....	60

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE REGLAMENTO**

6.1. Fundamentos y Necesidad de Implementar el Reglamento.....	70
6.1.1. Propuesta.....	70

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

7.1. Conclusiones y Recomendaciones.....	105
7.1.1. Conclusiones.....	105
7.1.2. Recomendaciones.....	106

## **BIBLIOGRAFÍA**

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### **ENCUESTA A LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GADP.**

Pregunta “GRAFICO 1.1.”.....	60
Pregunta 1 “GRAFICO 1.2.”.....	61
Pregunta 2 “GRAFICO 1.3.”.....	62
Pregunta 3 “GRAFICO 1.4.”.....	63
Pregunta 4 “GRAFICO 1.5.”.....	64
Pregunta 5 “GRAFICO 1.6.”.....	65
Pregunta 6 “GRAFICO 1.7.”.....	66
Pregunta 7 “GRAFICO 1.8.”.....	67
Pregunta 8.1 “GRAFICO 1.9.”.....	68
Pregunta 8.2 “GRAFICO 1.10.”.....	69

## ÍNDICE DE ANEXOS

**ANEXO A** “Fotografías”

**ANEXO B** “Modelo de Encuestas”

## **PRESENTACIÓN**

El Gobierno Autónomo Departamental de Pando es una entidad Autónoma Departamental y tiene como base legal la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia del 7 de febrero de 2009 referido a la transparencia y lucha contra la corrupción; estableciendo una serie de políticas y directrices para la lucha contra la corrupción relacionados a la función pública, donde el Estado promueve como principio ético-morales de la sociedad plural: ama qhilla, ama llulla, ama suwa, (no seas flojo, no seas mentiroso ni seas ladrón), de igual magnitud del Estado se sustenta en los valores de transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad (Artículo 8, parágrafo I y II de la Constitución Política del Estado); en la misma norma suprema la administración Pública se rige por el principio de transparencia, eficiencia, responsabilidad (Artículo 232 de la Constitución Política del Estado); igualmente los principios fundamentales se rigen en territorios autónomos que son: autogobierno, transparencia (Artículo 270 de la Constitución Política del Estado). En el marco de Autonomías y Descentralización, Ley N°031, del 19 de julio de 2010, establece la autonomía departamental mediante órganos de gobierno autónomo en el ejercicio de facultades legislativas, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva concordantes con la Constitución Política del Estado (Artículo 6 Ley N°031 Ley Marco de Autonomías y Descentralización). Su competencia es de ámbito departamental e independencia de gestión pública.

El personal que trabaja en la Gobernación de Pando son servidores públicos sujetos al régimen de la Administración Pública, regulado por la Ley 1178 Sistema de Administración y Control Gubernamental, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, Norma Básica del Sistema de Administración del Personal y sus Reglamentos Internos.

Para la transparencia y lucha contra corrupción, se ha tomado en cuenta a la Constitución Política del Estado, la Ley N° 004 del 31 de Marzo de 2010 y el Decreto Supremo N° 0214 del 22 de Julio de 2009, que la lucha contra la corrupción no solo consiste en la represión de aquellas conductas que dañan los intereses y recursos políticos, sino también, en la aplicación de políticas de transparencia y prevención que busquen principalmente el establecimiento de valores que privilegien el correcto y debido desempeño de funciones públicas y la protección

de los bienes y patrimonio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Su régimen en Transparencia y Corrupción corresponde a la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, que forma parte de la estructura del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

Por lo tanto las y los servidores públicos deberán denunciar actos de corrupción y combatir haciendo prevalecer cero corrupción.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. ANTECEDENTES**

La Modalidad de Proyecto de Grado al estudiante del Área de Ciencias Jurídicas, Políticas & Sociales le permite aportar con conocimientos académicos en el ámbito Nacional, Departamental, Municipal y otros, los cuales busca vincular las diferentes actividades académicas con la realidad local y regional, establecer relaciones con instituciones jurídicas, culturales, sociales, políticas en el Departamento de Pando.

Los futuros abogados, ahora estudiantes de Derecho, están obligados a encaminar en un mundo dominado por los datos abstractos, cuyo manejo exige respuestas cualitativamente distintas, que no se apoyen en la intuición sino en el entendimiento de aportar en todo proceso institucional.

Por lo expresado enmarcamos el tema a desarrollar, a lo preceptuado por la Constitución Política del Estado, norma suprema del Estado Plurinacional, que establece preceptos concernientes a la Transparencia en la Gestión Pública y la lucha contra la corrupción, es así que ahora la transparencia, es tomada como uno de los valores fundamentales del nuevo Estado, valor que debe ser transversal a toda la organización y funcionamiento de las Instituciones Públicas.

En la nueva estructura del Órgano Ejecutivo se establece que el Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción tiene la responsabilidad de formular y ejecutar políticas de transparencia y lucha contra la corrupción, con facultades para implementar programas y proyectos para el acceso a la información pública, promover la ética pública, generar procesos de rendición de cuentas y coadyuvar en el empoderamiento y organización ciudadana para la lucha contra la corrupción y la prevención, en directa vinculación con el proceso de modernización del Estado.

En ese Marco, es que uno de los objetivos de la Dirección de Transparencia Institucional y

Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando es liderizar una gestión pública transparente, con participación de los servidores públicos y habitantes del Departamento de Pando.

Razón por la cual la Universidad Amazónica de Pando, correspondiente al Área de Ciencias Jurídicas, Políticas & Sociales, como parte de su compromiso con la Calidad Institucional y el mejoramiento continuo de la Administración Pública, pone a disposición del Gobierno Autónomo Departamental de Pando y de la Ciudadanía en general, el siguiente Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias. Cuyo objetivo de éste reglamento es uniformizar la organización y funciones de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, sin interferir en la independencia del Ministerio de Transparencia o Entidad Departamental.

A través de ella podrán presentarse las denuncias, quejas y sugerencias (DQS) que surjan respecto al incumplimiento de la Misión de la Gobernación de Pando como institución Departamental, la calidad de los servicios ofrecidos y las actuaciones de sus funcionarios.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La razón que impulsa a realizar este trabajo, es dar a conocer que una parte de los funcionarios públicos están introducidos en actos de corrupción ya que este problema es real y actual, por lo que es una necesidad de contar con una normativa jurídica dentro del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, el cual no cuenta con una reglamentación de referencia al tema que se proyecta.

Esta investigación se justifica por la necesidad que tiene el Gobierno Autónomo Departamental de Pando de disminuir la corrupción y determinar la existencia de posibles actos de corrupción, contravenciones, incumplimientos u omisiones a la normativa vigente con el objeto de regular las denuncias, quejas y sugerencias en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, para así poder reducir el índice de corrupción departamental, es necesario también conocer las causas para poder posteriormente plantear soluciones que reduzcan y eliminen la corrupción propia.

Mediante la implementación de un reglamento para las y los servidores públicos se lograra prevenir, evitar y disminuir los actos de corrupción en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando. Por lo que cualquier persona natural, jurídica de Bolivia podrá poner en conocimiento ante Autoridad sobre actos de corrupción.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

El Gobierno Autónomo del Departamento de Pando, se encuentra en una visión institucional para proporcionar confiabilidad en los diferentes servicios a la sociedad y al país. Se considera que la participación en las diferentes acciones administrativas como Servidor Público debe ser transparente en funciones específicas y general.

La Gobernación de Pando registra en la actualidad el Código de Ética y el Reglamento de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, como normativa de la institución Departamental, por lo que corresponde la necesidad de implementar el Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias, con el objeto de regular el procedimiento para la recepción y procedimientos en la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo del Departamento de Pando a la existencia de posibles actos de corrupción, contravenciones, incumplimientos u omisiones a la normativa vigente.

#### **1.3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿CÓMO REGULAR EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS O REMITIDAS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO, COMETIDOS POR LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS, ACTOS DE CORRUPCIÓN ANTE LA AUSENCIA DE UN REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS?

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer un Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias para regular el procedimiento para la recepción de actos de corrupción y procesamiento de denuncias, quejas y sugerencias recibidas o remitidas a la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, por toda persona natural o jurídica, organizaciones sociales, servidores públicos, empresas privadas, medios de comunicación y otros.

### **1.4.2. OBJETIVO ESPECIFICO**

- ✓ Apoyar en la implementación de un Reglamento y el desarrollo de todos los componentes de la política de Transparencia dentro el Gobierno Autónomo Departamental de Pando.
- ✓ Determinar el proceso de denuncias para presuntos actos de corrupción y/o falta de transparencia, quejas y sugerencias.
- ✓ Implementar formularios del sistema de denuncias, quejas y sugerencias en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

## **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y GEOGRÁFICA**

El presente trabajo de investigación tendrá como referencia espacial el ámbito del Gobierno Autónomo Departamento de Pando.

### **1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

En lo que se refiere a la delimitación temporal para el Proyecto de Grado, la misma se realizará en la gestión 2012 y 2013 (del tiempo presente), sin embargo para la recolección de algunos datos y/o información la misma se remontará a la gestión 2009, que es la fecha en la que se puso en vigencia la Constitución Política del Estado en la que se incorpora las figuras de corrupción, contravenciones, incumplimientos u omisiones, etc.

### **1.5.3. DELIMITACIÓN SUSTANTIVA**

La realización del presente Proyecto de Grado tiene como objetivo general el realizar un reglamento por lo que se tendrá que conocer y a la vez demandará el manejo de conceptos, principios, procedimientos, valores, que hacen a la ciencia jurídica.

## **1.6. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1.6.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación a designar es de campo, donde se trata de una investigación aplicada para comprender y resolver una situación, necesidad o problema en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando. Por lo que se trabajará en un ambiente natural donde conviven las personas, las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados.

Se seguirá un tipo de investigación aplicada, toda vez que lo que se buscará por medio del presente Proyecto de Grado es proponer un reglamento específico de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias, para el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, por lo que se hace necesario aplicar a este caso concreto los conocimientos teóricos prácticos de la Ciencia del Derecho. Así mismo la investigación será de corte transversal, tomando en cuenta que el trabajo a realizar no se repetirá constantemente, terminará con la presentación de la propuesta. Además de lo anterior por el trabajo que se realizará se requiere un estudio descriptivo; por lo que se pretende conocer los fenómenos determinantes para aplicar una determinada solución

al problema o necesidad; asimismo que se hace necesario recolectar algunos datos para realizar la propuesta final.

#### **1.6.1.1. MÉTODOS**

Los métodos que coadyuvarán para resolver el problema y alcanzar el objetivo de la investigación se inscribe esencialmente en un proceso participativo ciudadano, sustentado con información cuantitativa y cualitativa, de los cuales se utilizarán concretamente los siguientes métodos: Revisión Documental, Observación Directa, Jurídico, Estadístico.

Revisión Documental, aplicar este método es importante, toda vez que permitirá apoyar en la construcción de antecedentes del proyecto de investigación, en la revisión de estudio e investigaciones anteriores, por lo que contribuirá además en la recolección de información. La revisión documental también posibilitará dentro de la investigación con relación al proyecto de grado concordante al reglamento a ubicar, seleccionar y consultar las fuentes y los documentos que se utilizan en una investigación como por ejemplo: archivos públicos, archivos privados, documentos históricos, procesos judiciales, monografías, informes de investigación, biografías, libros, periódicos, etc.

Observación Directa, consiste en interrelaciones de manera directa con el Gobierno Autónomo Departamental de Pando y con la gente, servidores públicos que lo forman para realizar el estudio de campo. En este caso la observación directa incluye la observación participante del investigador, el familiarizarse viviendo personalmente los problemas del grupo de estudio.

Jurídico, en esta parte del Reglamento se mencionan las disposiciones jurídicas relacionadas por orden jerárquico, que dan origen a la entidad pública, que establecen su creación y sus atribuciones, Así como aquellas que regulan su funcionamiento. Es la suma de procedimientos lógicos para la investigación de las causas y de los fines del Derecho, para el conocimiento e interpretación de sus fuentes, para la estructura de sus textos positivos y técnicos y para su enseñanza y difusión.

Estadístico, para la implementación de un reglamento este método va ayudar en la

recolección, análisis e interpretación de datos de una muestra representativa, ya sea para la toma de decisiones o para explicar condiciones regulares, es decir, es el vehículo que permitirá llevar a cabo el proceso relacionado con la investigación. En la actualidad, la estadística se aplica en casi todos los campos de estudio, por lo que se ha extendido más allá de sus orígenes como un servicio al Estado, al Gobierno o al Gobernador.

#### **1.6.1.2. TÉCNICAS**

La técnica de investigación que se utilizará es: la Encuesta que se realizará con personas litigantes que están a diario en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando con trámites.

Para la obtención de resultados se utilizará el procedimiento anteriormente señalado, los cuales se tendrá en cuenta dentro de los resultados, la encuesta a un numero de 170 personas entre Servidores Públicos, Profesionales Independientes, técnicos y asistentes.

## **1.7. ALCANCE DEL PROYECTO DE GRADO**

El presente Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias, en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, será con la aplicación obligatorio para las y los Servidores Públicos y Ex-servidores Públicos de la Gobernación de Pando.

### **1.7.1. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN**

Gobierno Autónomo Departamental de Pando

### **1.7.2. PRINCIPAL EJECUTIVO DE LA INSTITUCIÓN**

Dr. Luis Adolfo Flores Roberts.

### **1.7.3. DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

Plaza principal Germán Busch, Calle Bruno Racua N° 78, Pando – Bolivia.

### **1.7.4. NOMBRE DEL PROYECTO DE GRADO EL CUAL SE INTEGRARA EL UNIVERSITARIO**

NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL REGLAMENTO DE TRÁMITES DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO.

### **1.7.5. IMPORTANCIA SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN**

Se fortalecerá el funcionamiento de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando en cada Área o Unidad para prevenir y perseguir actos de corrupción donde se consolidaran los diferentes lineamientos con los actores y organizaciones sociales.

### **1. 7.6. TIEMPO ESTIMADO DE DURACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO**

Seis Meses.

## 1.8. DESARROLLO METODOLÓGICO

**Nombre de la Institución:** Gobierno Autónomo Departamental de Pando  
**Nombre del Proyecto de Grado:** NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL REGLAMENTO DE TRÁMITE DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL GOBIERNO AUTONOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO.

**Meta:** Reglamento Final sobre Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias.

FASES/OBJETIVOS	ACTIVIDADES	PERIODO DE TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS
-----------------	-------------	-------------------	----------------------

### FASE I (Inicio Perfil)

Identificación del Proyecto de Grado.	Elaboración del Perfil.	1 Meses y 2 Semanas	Perfil Aprobado.
---------------------------------------	-------------------------	---------------------	------------------

### FASE II (Cumplimiento de Objetivos)

Identificar el Área o Unidades y cargos de las y los Servidores Públicos, responsables de la aplicación y funcionamiento de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.	1. Revisión de documentos, manuales y organización administrativa.	2 Semanas	Conocimiento detallado de la estructura administrativa de la Institución.
	2. Revisión de leyes y decretos supremos.	2 Meses	Criterio, juicio de valor para analizar y proponer.

### FASE III (Cumplimiento de Objetivos)

Definir procedimientos en la necesidad de implementar el Reglamento de Denuncias, Quejas y Sugerencias.	1. Disposiciones Generales	1 Semana	Objeto, Base Legal, Principios, Funciones.
	2. Definición.	1 Semana	Corrupción, Denuncia, Queja, Sugerencia.
	3. Denuncia	1 Semana	Contenido de Denuncia, Formulario de Denuncia.
	4. Tramitación de las Denuncias.	1 Semana	Registro de Denuncia, Informe Preliminar, Inicio de Investigación, Prueba.
	5. Conclusión de la Denuncia.	1 Semana	Informe en Conclusiones, probada e Improbada la Denuncia.
	6. Del Seguimiento y Monitoreo	1 Semana	Monitoreo.
	7. Quejas y Sugerencias	1 Semana	Recepción, Términos y Plazos.
	8. Disposiciones Finales	1 Semana	Vigencia, Modificación y Actualización.

### FASE IV (Final Proyecto de Grado)



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO - LEGAL**

#### **2.1. DISPOSICIONES GENERALES**

El Gobierno Autónomo del Departamento de Pando, es una entidad autónoma, considerada como la entidad pública encargada de regular la Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, donde deberá aplicar políticas y normas nacionales y departamentales emitidas por los órganos competentes, sobre mecanismos o lineamientos de prevenir actos de corrupción

##### **2.1.1. ESTADO**

Es el conjunto de instituciones soberanas que garantizan dentro del territorio de una nación a las relaciones pacíficas, individuales, sociales, económicas y políticas de sus habitantes.

Dar una definición del Estado y, sobre todo, hacerlo en pocas líneas, ofrece dificultades insuperables, porque se trata de un concepto muy discutido. Por ello es preferible limitarse a decir que, según Adolfo Posada, el Estado “es una organización social constituida en un territorio propio, con fuerza para mantenerse en él e imponer dentro de él un poder supremo de ordenación y de imperio, poder ejercido por aquel elemento social que en cada momento asume la mayor fuerza política”, y que para Capitant es “grupo de individuos establecidos sobre un territorio determinado y sujeto a la autoridad de un mismo gobierno”.<sup>1</sup>

##### **2.1.2. ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO**

---

<sup>1</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 400.

### **2.1.2.1. TERRITORIO**

La superficie terrestre en que ejerce soberanía o jurisdicción un Estado, provincia o municipio. Termino jurisdiccional. (V. Dominio del Estado y terrestre; nación.<sup>2</sup>

### **2.1.2.2. POBLACIÓN**

Acción y efecto de poblar (v.) un territorio o país. Cuantos hombres y mujeres, en determinado momento, componen el género humano sobre el planeta o los habitantes del Estado, provincia u otra comarca o sitio en que se vive en estabilidad al menos relativa. También cualquier ciudad o pueblo.<sup>3</sup>

### **2.1.2.3. GOBIERNO**

Acción y efecto de gobernar. Origen y régimen para gobernar una nación, provincia plaza. Conjunto de los ministros superiores de un Estado.

De todas estas acepciones, únicamente las dos primeras ofrecen interés para el Derecho Político, aun cuando por la inevitable simplicidad de sus definiciones no dan clara idea del contenido de la institución; entre otras razones, porque la palabra “gobierno” ni siquiera tiene, dentro de dicha disciplina, un mismo significado ni igual alcance en todos los países ni en todo los regímenes. Así, en Europa, como en los sistemas llamados parlamentarios o de gabinete, sean republicanos o monárquicos, se considera que el gobierno es el Poder Ejecutivo, con exclusión de los Poderes Legislativo, Judicial y Moderador; por lo cual el primer ministro o presidente del Concejo de Ministros se lo denomina “jefe del gobierno”, mientras que en los países americanos, de sistema presidencialista, el “gobierno” está integrado por los tres poderes clásicos: Legislativo, Ejecutivo y Judicial.

---

<sup>2</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 966.

<sup>3</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 763.

Las definiciones que en doctrina se han dado de lo que es “gobierno” han sido muchas y muy variadas. Para Fiske “es la dirección o el manejo de todos los asuntos que conciernen de igual modo a todo el pueblo”, que es sostenido por este y que se mantiene con vida mediante los impuestos.

Posada aborda el problema con la claridad y el profundo conocimiento que lo caracterizan y señala que el “gobierno” es una cosa distinta del Estado ya que se considera a aquel en su función de ordenar, de mantener un régimen, de gobernar, en suma, si se lo define como un conjunto de órgano. El “gobierno” – afirma – es algo del Estado y para el Estado, pero no es el Estado. Esas dos acepciones, funcional y estructural, debidamente compenetradas, proporcionan la idea de lo que significa “gobierno”.<sup>4</sup>

#### **2.1.2.4. SOBERANÍA**

Para la academia, calidad de soberano. Autoridad suprema del poder público.

En el terreno jurídico, el problema de vieja y tradicional discusión es el de terminar en quien recae la “soberanía”, solución que depende del punto de vista que se adopte.

Sánchez Viamonte, escribiendo sobre el constitucionalismo, ha explicado con acierto y claridad que, en las repúblicas democráticas, no puede haber más soberanía interna o externa que la popular, por lo que, desde un punto de vista político, la soberanía es la voluntad de la mayoría, si bien la validez de la expresión de la voluntad mayoritaria ha de estar sujeta a su conformidad con el ordenamiento jurídico, precisamente porque la democracia es el Estado de Derecho, sometiendo a este en la totalidad de su existencia y manifestación, de modo que la “soberanía jurídica”, problema vinculado con los de la vigencia constitucional y de la supremacía de la Constitución. El mismo autor llega a definir la “soberanía” decidiendo que es “la plenitud lograda por la voluntad política del pueblo para determinarse y para manifestarse, de suerte que está comprendida en ella la autolimitación o la sujeción de determinadas

---

<sup>4</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 458.

normas, establecidas como condición para su validez, y así, las formas jurídicas adquieren la importancia y jerarquía de condiciones impuestas a la soberanía... y de cuyo cumplimiento depende la legitimidad y validez de la voluntad política”.<sup>5</sup>

#### **2.1.2.5. PODER**

Facultad para hacer o abstenerse o para mandar algo. Potestad, Imperio, Mando, Jurisdicción, Posibilidad, Facultad que una persona da a otra para que obre en su nombre y por su cuenta. Documento o instrumento en que consta esa autorización o representación. Posesión o tenencia actual, como al decir que tal cosa o asunto se encuentra en poder de quien se nombra. Autoridad, Gobierno, Superioridad, hegemonía.<sup>6</sup>

#### **2. 1.3. DERECHO**

Tomando en su sentido etimológico, derecho proviene del latín DIRECTUM (directo, derecho), a su vez del latín DIRIGIERE (enderezar, dirigir, ordenar, guiar). En consecuencia, en sentido lato, quiere decir recto, igual, seguido, sin torcerse a un lado ni a otro, mientras que en sentido restringido es tanto como IUS.

Por eso, de esta voz latina se han derivado y han entrado en nuestro idioma otros muchos vocablos: jurídico, lo referente o ajustado al Derecho; jurisconsulto, que se aplica a quien, con el correspondiente título habilitante, profesa la ciencia del Derecho, y justicia, que tiene el alcance de lo que debe hacerse según derecho y razón. Es, pues, la norma que rige, sin torcerse hacia ningún lado, la vida de las personas para hacer posible la convivencia social.<sup>7</sup>

En cualquier aproximación al mismo concepto del derecho, conviene hacer una distinción previa entre derecho objetivo y derecho subjetivo, pues su conocimiento nos ayudara a definir este

---

<sup>5</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 928.

<sup>6</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 764.

<sup>7</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 311.

término en toda su dimensión, es decir, englobando ambas particularidades.

El derecho objetivo es el conjunto de normas que ordenan o prohíben determinadas conductas. Pero el derecho también tiene un aspecto instrumental de servicio a los ciudadanos. En este aspecto, el derecho nos ayuda a lograr nuestros deseos y a desarrollar nuestra personalidad. Las leyes determinan de que manera hay que proceder, como miembros de una sociedad, para conseguir correctamente el fin que nos proponemos (crear una empresa, adquirir una propiedad, otorgar un testamento, etc.). Es lo que técnicamente se conoce como derecho subjetivo. La popular expresión “tener derecho a...” no es sino un fiel reflejo de su conocimiento social.

La combinación de los dos conceptos (derecho subjetivo y derecho objetivo) nos acerca más al verdadero sentido del término derecho. Así, podemos decir que se entiende por derecho el conjunto de leyes, preceptos y reglas a los que están sometidos los hombres en su vida social.<sup>8</sup>

#### **2.1.4. ESTADO Y DERECHO**

El Estado surge como organización política suprema de una comunidad, mediante un orden de normatividad impositiva o coercitiva que tiene un ámbito o campo espacial de validez (TERRITORIO), dimensiones de autonomía y autarquía que suele llamarse SOBERANÍA. El Estado posee un Poder Supremo que pretende ser no solo más fuerte que los débiles, sino también ser más fuertes que todos los fuertes. Este poder es el que crea, acepta y convalida el orden normativo que rige en un determinado territorio para un conjunto de personas que están políticamente organizadas.

#### **2.1.5. JURISDICCIÓN**

Es la potestad que tiene el Estado Plurinacional de administrar justicia; emana del pueblo boliviano y se ejerce por medio de las autoridades jurisdiccionales del Órgano Judicial.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Mentor Interactivo, Enciclopedia de Ciencias Sociales, Joaquín Navarro, Edición Océano, Pág. 535.

<sup>9</sup> Ley N°025, Ley de Órgano Judicial, 1ra. Edición 2010, Pág. 6.

### **2. 1.6. COMPETENCIA**

Es la facultad que tiene una magistrada o magistrado, una o un vocal, una jueza o un juez, o autoridad indígena originaria campesina para ejercer la jurisdicción en un determinado asunto.

10

### **2. 1.7. PROMULGACIÓN**

Acción y efecto de promulgar, de publicar formalmente una ley u otra disposición de la autoridad, a fin de que sea cumplida y hecha cumplir como obligatoria. Pero, corrientemente, en el léxico jurídico esa expresión está reservada al decreto que el jefe de Estado, cuando no hace uso de su facultad de veto (v.), suscribe con el ministro refrendatario, ordenando la publicación y ejecución de una ley sancionada por el Poder Legislativo. La Constitución de la Argentina establece un plazo de diez días, par que el Poder Ejecutivo haga la promulgación, pasado el cual, sin haberlo efectuado o sin haber devuelto el proyecto de la ley a la Cámara, se reputa automáticamente aprobado y promulgado; es decir, convertido en ley.<sup>11</sup>

### **2. 1.8. DERECHO PÚBLICO**

El que se compone de las leyes establecidas para la utilidad común de los pueblos considerados como cuerpos políticos a diferencia del derecho privado, que tiene por objeto la utilidad de cada persona considerada en particular o independientemente del cuerpo social.

Normas de organización de la sociedad... el Estado se el Sujeto del Derecho Público, por lo que el derecho público seria fundamentalmente irrenunciable.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Ley N°025, Ley de Órgano Judicial, 1ra.Edición 2010, Pág. 6.

<sup>11</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 809.

<sup>12</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manual Ossorio, Edición 2005, Pág. 328.

### **2. 1.9. DERECHO ADMINISTRATIVO**

Etimológicamente, el termino administrar significa servir y está relacionado con la gestión de asunto o intereses, generalmente ajenos, pero siempre como gestión subordinada.<sup>13</sup>

Es definido por Díez como el complejo de principios y normas del Derecho Público que regulan la organización y la actividad de la administración pública Este autor rechaza la opinión de quienes reducen el Derecho Administrativo a la regulación de las relaciones entre la administración pública y los administrados.

Para Villegas Basabilbaso es un complejo de normas y principios de Derecho Público interno que regulan las relaciones entre los entes públicos y los particulares o entre aquellos entre sí, para la satisfacción concreta, directa o inmediata de las necesidades colectivas, bajo el orden jurídico estatal.<sup>14</sup>

### **2. 1.10. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Organización muy extensa y compleja, dotada por la ley de personalidad jurídica que constituye un sujeto de derecho que interviene en relaciones jurídicas de distinta naturaleza y contenido. Es una organización pública que forma parte de los poderes públicos y constituye el más voluminoso consume e invierte más recursos públicos, tiene a su servicio a la mayor parte de los empleados públicos y se relaciona más frecuentemente con los ciudadanos.

La Administración Pública “Es la actividad administrativa de los órganos del Estado en todas sus escalas o jerarquías. La entidad que administra constituye función típica del Poder Ejecutivo, nacional o provincial, y de los municipios. Sus actividades son las que regula el Derecho Administrativo”.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Mentor Interactivo, Enciclopedia de Ciencias Sociales, Joaquín Navarro, Edición Océano, Pág. 546.

<sup>14</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 314.

<sup>15</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 61.

Este concepto de administración pública nos muestra lo diverso que es esta “organización”, en el sentido de que incluye en su seno diferentes espacios y especialistas que se ocupan específicamente de una tarea y que su independencia hace muy difícil establecer que se debe reformar y por ende realizar una reforma administrativa, no es tarea de unos pocos, sino que abarca a todo el conjunto de ella y también a la sociedad como destino final de los “output”, que ella produce. No solo en la administración pública hay instituciones, además hay algo dentro de ella que las mueve, ese motor son las personas, mejor dicho los “servidores públicos”, que es un conjunto que conforman la burocracia y es esta burocracia la que se desenvuelve, cumpliendo su función impulsada por valores, patrones de conducta, intereses, etc.

### **2. 1.11. EL PROCESO**

En sentido jurídico, el proceso es una serie de actos o conjunto de actividades, regulados por el derecho procesal, que tratan de alcanzar un determinado fin. Estos actos son realizados tanto por las personas como por los órganos jurisdiccionales ante los que acuden los sujetos de derecho, con la característica de que están todos ellos coordinados entre sí, es decir, que dependen los unos de los otros y no se puede pasar al siguiente si no se ha cumplido el anterior.

Hay que diferenciar el proceso propiamente dicho del procedimiento, ya que en un procedimiento judicial se pueden contener diversos procesos. Igualmente, puede existir un procedimiento y no requerirse un proceso, como sucede en el ámbito de la jurisdicción voluntaria (por ejemplo, en la adopción de un menor).

El proceso propiamente dicho puede definirse como una actividad de las partes y del tribunal regulada por el derecho procesal e iniciada por la parte a la que llamamos demandante. Esta actúa con la finalidad de obtener del tribunal una determinada sentencia o acto en cumplimiento de su deber de defensa del orden jurídico que le ha sido encomendado por el Estado y de tutela de las pretensiones de la parte que a lo largo del proceso haya demostrado tener razón. Así pues, el fin

perseguido por el proceso es el respeto y aplicación del ordenamiento jurídico en general.<sup>16</sup>

### **2. 1.12. CLASES DE PROCESOS**

Puede hablarse de tantas clases de procesos como clases de normas sustantivas existan. En este sentido el proceso civil actúa en derecho de los derechos civiles y aplica las normas sustantivas de tal carácter, el proceso penal garantiza la seguridad de la sociedad y ejecuta las normas penales; el proceso laboral defiende y aplica las normas que regulan las relaciones de trabajo; el proceso contencioso-administrativo aplica las normas de esta naturaleza y defiende los derechos del ciudadano frente al Estado; el proceso militar ejecuta las normas del código de justicia militar, etcétera.

En definitiva, la actividad de cada uno de estos procesos es la misma: el ejercicio de la jurisdicción del Estado, atribuida y ejercitada por los tribunales de justicia en sus distintas clases y correspondientes a cada uno de los procesos.<sup>17</sup>

### **2. 1.13. RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo, a este efecto:

- a) La responsabilidad administrativa, ejecutiva, civil y penal se determinara tomando en cuenta los resultados de la acción u omisión.
- b) Se presume la licitud de las operaciones y actividades realizadas por todo servidor público, mientras no se demuestre lo contrario.
- c) El término “servidor público” utilizado en el presente reglamento, se refiere a los

---

<sup>16</sup> Mentor Interactivo, Enciclopedia de Ciencias Sociales, Joaquín Navarro, Edición Océano, Pág. 550.

<sup>17</sup> Mentor Interactivo, Enciclopedia de Ciencias Sociales, Joaquín Navarro, Edición Océano, Pág. 550.

dignatarios, funcionarios y toda otra persona que preste servicios en relación de dependencia con autoridades estatales, cualquiera sea la fuente de su remuneración.

d) Los términos “autoridad” y “ejecutivo” se utilizan en el presente reglamento como sinónimo y se refieren a los servidores públicos que por su jerarquía y funciones son los principales responsables de la administración de las entidades de las que forma parte.<sup>18</sup>

#### **2.1.13.1. LA RESPONSABILIDAD ES ADMINISTRATIVA**

Cundo la acción u omisión contraviene el ordenamiento jurídico-administrativo y las normas que regulan la conducta funcionaria del servidor público. Se determina por proceso interno de cada entidad que tomara en cuenta los resultados de la auditoria si la hubiere. La autoridad competente aplicara, según la gravedad de la falta, las sanciones de: multa hasta veinte por ciento de la remuneración mensual; suspensión hasta un máximo de treinta días o destitución.<sup>19</sup>

#### **2.1.13.2. LA RESPONSABILIDAD ES EJECUTIVA**

Cuando la autoridad o ejecutivo no rinda las cuentas que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no solo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados, sino también de la forma y resultado de su aplicación o cuando se encuentre que las deficiencias o negligencias de la gestión ejecutiva son de tal magnitud que no permita lograr, dentro de las circunstancias existentes, resultados razonables en termino de eficacia, eficiencia y economía.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Ley N°1178, Ley SAFCO, U.P.S. Editorial S.R.L., 2007, Pág.17.

<sup>19</sup> Ley N°1178, Ley SAFCO, U.P.S. Editorial S.R.L., 2007, Pág.17.

<sup>20</sup> Ley N°1178, Ley SAFCO, U.P.S. Editorial S.R.L., 2007, Pág.17.

### **2.1.13.3. LA RESPONSABILIDAD ES CIVIL**

Cuando la acción u omisión del servidor público o de las personas naturales o jurídicas privadas cause daño al Estado valuable en dinero. Su determinación se sujetara a los siguientes preceptos:

- a) Sera civilmente corresponsable el superior jerárquico que hubiere autorizado el uso indebido de bienes, servicios y recursos del Estado o cuando dicho uso fuere posibilitado por las deficiencias de los sistemas de administración y control interno factibles de ser implantados en la entidad.
  
- b) Incurrirán en responsabilidad civil las personas naturales o jurídicas que no siendo servidores públicos, se beneficiaren indebidamente con recursos públicos o fueren causantes de daño al patrimonio del Estado y de sus entidades.
  
- c) Cuando varias personas resultaren responsables del mismo acto o del mismo hecho que hubiese causado daño al Estado, serán solidariamente responsables.<sup>21</sup>

### **2.1.13.4. LA RESPONSABILIDAD ES PENAL**

Cuando la acción u omisión del servidor público y de los particulares, se encuentren tipificados en el “Código Penal”.<sup>22</sup>

### **2. 1.14. ÓRGANO RECTOR**

Es el Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.

---

<sup>21</sup> Ley N°1178, Ley SAFCO, U.P.S. Editorial S.R.L., 2007, Pág.17.

<sup>22</sup> Ley N°1178, Ley SAFCO, U.P.S. Editorial S.R.L., 2007, Pág.17.

## **2. 1.15. NORMAS LEGALES DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

El Estado Plurinacional de Bolivia vive un proceso de cambio denominado “para vivir bien”, propuesta de cambio enfocada en la coordinación gubernamental y articulación directa entre las demandas de los grupos sociales y la respuesta de las entidades estatales responsables de la gestión pública.

La propuesta de cambio está enfocada en la coordinación gubernamental y articulación directa entre las demandas de los grupos sociales y la respuesta de las entidades estatales responsables de la gestión pública.

En éste trabajo de construcción del Vivir Bien, el Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción desarrolla acciones orientadas a la promoción de la Transparencia en la Gestión Pública en el marco de la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Política que trabaja en dos áreas: prevención y transparencia, y lucha contra la corrupción.

## **2. 1.16. MARCO NORMATIVO**

En el marco normativo, se encuentran las Leyes, Reglamentos, Decretos y otras normas referentes a la Transparencia y Lucha Contra la Corrupción. En ese sentido podemos citar dentro del marco normativo un ámbito interno y un ámbito internacional. En el ámbito interno se encuentra:

- a) Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.
- b) Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”.
- c) Decreto Supremo 29894, de organización del Órgano Ejecutivo, de 07 de febrero de 2009.
- d) Decreto Supremo 29272, Plan Nacional de Desarrollo (PND)

- e) Decreto Supremo 0214, Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, de julio 2009.

Otras Normas en vigencia En el ámbito internacional:

- a) Convención Interamericana contra la Corrupción. Ratificada por Bolivia por Ley N° 1743 de 17 de enero de 1997.
- b) Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción. Ratificada por Bolivia por Ley N° 3068 de 1 de junio de 2005.

## **2.1.17. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO**

La Constitución Política del Estado, aprobada mediante Referéndum de 25 de enero de 2009, es la norma suprema del Estado Plurinacional de Bolivia, establece mandatos concernientes a la Transparencia en la Gestión Pública y la lucha frontal contra la corrupción en los siguientes artículos:

### **2.1.17.1. EN TRANSPARENCIA**

**El Artículo 8.** El Estado establece, asume y promueve como principios ético-morales de la sociedad plural: ama qhilla, ama llulla, ama suwa (no seas flojo, no seas mentiroso ni seas ladrón), suma qamaña (vivir bien), además sustenta el desarrollo del Estado en valores tales como la unidad, igualdad y **Transparencia** para vivir bien.

**Artículo 93.** Establece que las universidades públicas establecerán mecanismos de rendición de cuentas y **transparencia** en el uso de sus recursos.

**Artículo 115.** El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, **transparente** y sin dilaciones.

**Artículo 180.** La jurisdicción ordinaria se fundamenta en los principios procesales de gratuidad, publicidad, **transparencia**, oralidad, celeridad, probidad, honestidad, legalidad,

eficacia, eficiencia, accesibilidad, inmediatez, verdad material, debido proceso e igualdad de las partes ante el juez.

**Artículo 213.** La Contraloría General del Estado basará su organización, funcionamiento y atribuciones, que deben estar fundados en los principios de legalidad, **transparencia**, eficacia, eficiencia, economía, equidad, oportunidad y objetividad, se determinarán por la ley.

**Artículo 232.** 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.

**Artículo 235.** Establece que todo servidor público debe rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas, políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública.

#### **2.1.17.2. DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

**Artículo 28.** Establece que el haber defraudado los recursos públicos es una causa de suspensión de los derechos políticos, previa sentencia ejecutoriada. Vemos que la corrupción es considerada una de los actos más fuertemente sancionados y que la Constitución Política del Estado es una constitución de lucha contra la corrupción.

**Artículo 108.** Son deberes de las bolivianas y los bolivianos: numeral 8. Denunciar y combatir todos los **actos de corrupción**.

**Artículo 112.** Establece la **imprescriptibilidad** de los delitos de corrupción y la **no admisión de inmunidades**, evitando de ésta forma la impunidad que hemos venido viviendo a lo largo de estos años.

**Artículo 123.** Establece la **retroactividad** en materia de corrupción con lo que se investigará, procesará y sancionará delitos cometidos por servidores públicos en el pasado.

**Artículo 231.** Son funciones de la Procuraduría General del Estado, Defender judicial y extrajudicialmente los intereses del Estado.

**Artículo 235.** Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública, evitando de esta forma incurrir en el delito de incumplimiento de deberes considerado delito de corrupción; a demás deben respetar y proteger los bienes del Estado, y abstenerse de utilizarlos para fines electorales u otros ajenos a la función pública.

**Artículo 324.** Las deudas por daños económicos causados al Estado no prescriben.

### **2.1.17.3. EN ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**Artículo 21.** La nueva Constitución contempla como derecho fundamental el **acceso a la información pública.**

**Artículo 24.** Toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de **respuesta formal y pronta.** Para el ejercicio de este derecho no se exigirá más requisito que la identificación del peticionario.

**Artículo 106.** El Estado garantiza el derecho a la comunicación y el derecho a la información.

**Artículo 237.** Son obligaciones para el ejercicio de la función pública: Inventariar y custodiar en oficinas públicas los documentos propios de la función pública, sin que puedan sustraerlos ni destruirlos. Guardar secreto respecto a las informaciones reservadas, que no podrán ser comunicadas incluso después de haber cesado en las funciones.

### **2.1.17.4. EN CONTROL SOCIAL**

**Artículo 18.** Todas las personas tienen derecho a la salud, el sistema único de salud será universal, gratuito, equitativo, intracultural, intercultural, participativo, con calidad, calidez y

## **control social**

**Artículo 20.** Es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias, las cuales están sujetas a participación y control social.

**Artículo 26.** Todas las ciudadanas y los ciudadanos tienen derecho a participar libremente en la formación, ejercicio y control del poder político, directamente o por medio de sus representantes, y de manera individual o colectiva.

**Artículo 40.** El Estado garantizará la participación de la población organizada en la **toma de decisiones**, y en la gestión de todo el sistema público de salud. No sólo los ciudadanos serán partícipes en la construcción de un Estado Transparente, la nueva Constitución prevé que todos los servidores públicos desarrollen su servicio con **ética**, y en coordinación constante con los actores sociales, haciéndolos partícipes y corresponsables de los logros y dificultades en la consecución de objetivos comunes; en ese sentido se constitucionaliza la **rendición de cuentas**, que no solo será concretada en la reelección o revocatoria de autoridades la cual sólo se da cada cierto periodo de tiempo, sino que la rendición de cuentas será en el día a día tanto en la organización nacional, departamental, municipal y autónoma.

## **2. 1.18. DECRETO SUPREMO 29894 DE ORGANIZACIÓN**

### **2.1.18.1. DEL ÓRGANO EJECUTIVO**

El Decreto Supremo 29894, establece la nueva estructura y funciones del Órgano Ejecutivo garantizando la correcta implementación de los principios, valores y disposiciones de la nueva Ley fundamental, recordando que ahora la Transparencia es un valor fundamental del Estado.

En la nueva estructura del Órgano Ejecutivo se establece que el Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción En la nueva estructura del Órgano Ejecutivo, también se prevé la creación de una Unidad de Transparencia en cada Ministerio, unidad que se encargará de transparentar la gestión pública del Ministerio.

## **2. 1.19. POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

Política aprobada mediante Decreto Supremo 0214 de 22 de julio de 2009, se enmarca en dos principios fundamentales los derechos humanos y el diálogo social.

La Política Nacional de Transparencia se formuló a través de un proceso participativo con organizaciones sociales, pueblos indígenas, comunidades campesinas e instituciones de la sociedad civil para trazar estrategias que enfrenten la corrupción y construyan un estado confiable para vivir bien.

Su Objetivo, es dotar a las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones sociales de instrumentos orientados a la prevención investigación y sanción de actos de corrupción.

Su construcción se orienta desde el enfoque de los derechos humanos como la base primordial para la prevención de hechos de corrupción y el mejoramiento de la eficiencia en el sector público; este trabajo está concebido en cuatro ejes de trabajo:

EJE 1 Fortalecimiento de la participación ciudadana.

EJE 2 Fortalecimiento de la transparencia en la gestión pública y el derecho del acceso a la información.

EJE 3 Medidas para eliminar la corrupción.

EJE 4 Mecanismos de fortalecimiento y coordinación institucional.

## **2. 1.20. PROGRAMA DE TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

El Programa de Transparencia, es una herramienta metodológica de los contenidos y acciones, conceptualmente definidos por la Política Nacional de Transparencia, su aplicación en la gestión pública promoverá la prevención de la corrupción con la implementación de sus cuatro componentes:

**Acceso a la información**, entendido como un derecho fundamental de las personas a conocer el manejo de la cosa pública e instrumento de participación ciudadana que genera inclusión social, permite a los ciudadanos conocer el destino y uso de los recursos públicos.

**Ética Pública**, es la promoción de una cultura ética basada en principios, valores y conductas que permitan el desarrollo de la gestión pública más plena y armónica posible.

**Rendición de Cuentas**, es la acción de toda institución de poner a consideración los resultados obtenidos en la gestión así como el cumplimiento de compromisos asumidos con los actores sociales involucrados y sociedad civil en general.

**Control Social**, se entiende como Control Social de la gestión pública, a los mecanismos o medios de seguimiento y participación activa de la sociedad organizada en los procesos acciones y resultados que desarrollan las instituciones del Estado para el logro de sus objetivos.

### **2.1.21. RESULTADOS**

La necesidad de implementar el Reglamento de Trámites de Denuncias, Quejas y Sugerencias del Gobierno Autónomo Departamental de Pando. Procesado en base al ejercicio institucional de la Gobernación de Pando, enmarcado en normativas vigentes, el cual será un instrumento de procedimiento administrativo dentro de la institución, con el objeto de prevenir actos de corrupción.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO CONCEPTUAL**

#### **3.1. NOCIÓN**

Existen variados conceptos al perfeccionamiento del proyecto y necesidad de implementar el Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias, sin embargo se hizo una reflexión especial en torno a los conceptos que son base de la Política Departamental, donde se desarrollan propuestas de definiciones para el Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

##### **3.1.1. TRANSPARENCIA**

Es un diálogo auténtico y responsable entre gobierno y sociedad, que se desarrolla en un ambiente ético y de confianza, para establecer compromisos orientados al logro del bienestar común y que como proceso demanda cambios políticos, sociales e institucionales.

Los componentes para impulsar la transparencia en la gestión pública son: el acceso a la información, el control social, la ética y la rendición pública de cuentas.<sup>23</sup>

##### **3.1.2. ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Es un derecho fundamental de las personas a conocer el manejo de la cosa pública. Permite a los ciudadanos saber acerca del destino y uso de los recursos públicos, constituyéndose en un instrumento de participación ciudadana.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, Tercera Edición 2009, Pág. 20.

<sup>24</sup> Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, Tercera Edición 2009, Pág. 20.

### **3.1.3. CONTROL SOCIAL**

Se entiende como Control Social de la gestión pública a los mecanismos o medios de seguimiento y participación activa de toda persona individual o colectiva en los procesos, acciones y resultados que desarrollan en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando para el logro de sus objetivos.<sup>25</sup>

### **3.1.4. ÉTICA PÚBLICA**

Es la promoción en los servidores públicos a una cultura ética basado en principios, valores y conductas que permiten el desarrollo de la gestión pública más plena y armonía posible.<sup>26</sup>

### **3.1.5. RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS**

Se entiende por Rendición Pública de Cuentas a la acción de toda institución de poner a consideración de la ciudadanía los resultados obtenidos en la gestión del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, así como el cumplimiento de compromisos asumidos con los actores sociales involucrados y con la sociedad civil en general.<sup>27</sup>

### **3.1.6. CORRUPCIÓN**

Es el requerimiento o la aceptación, el ofrecimiento u otorgamiento, directo o indirecto, de un servidor público, de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dadas, favores promesas o ventajas para sí mismo o

---

<sup>25</sup> Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, Tercera Edición 2009, Pág. 20.

<sup>26</sup> Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, Tercera Edición 2009, Pág. 20.

<sup>27</sup> Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, Tercera Edición 2009, Pág. 20.

para otra persona o entidad, a cambio de la acción u omisión de cualquier acto que afecte a los intereses.<sup>28</sup>

### **3.1.7. TRÁMITE**

La etimología latina expresa que se trata del proceso de una parte a otra. De ahí, cada uno de los estados, pasos y resoluciones o providencias de un asunto.<sup>29</sup>

### **3.1.8. ACTO**

Manifestación de voluntad o de fuerza. Hecho o acción de lo acorde con la voluntad humana. Hecho o acción, como simple resultado de un movimiento. Ejecución, realización, frente a proyecto, proposición o tan solo intención.<sup>30</sup>

### **3.1.9. MANIFESTACIÓN**

Es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier servidor público, una persona natural o jurídica requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante institución pública.

“Declaración verbal o escrita que define una actitud particular o colectiva. Revelación o descubrimiento de lo ignorado o secreto”<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, Tercera Edición 2009, Pág. 20.

<sup>29</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 987.

<sup>30</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 50.

<sup>31</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 600.

### **3. 1.10. DENUNCIA**

Acto de poner en conocimiento del funcionario competente (juez, ministerio público o agentes policiales) la comisión de un hecho delictuoso, sujeto a acción pública, del que se hubiera tenido noticia por cualquier medio. Puede denunciar toda persona capaz según la ley civil. La denuncia, que es en general facultativa, puede adquirir carácter de obligatoria ya que los funcionarios y empleados públicos y, a veces, los profesionales que no denuncian los delitos de que tuvieron conocimiento de ejercicio de sus cargos, están sujetos a sanción. <sup>32</sup>

### **3. 1.11. QUEJA**

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un servidor público, una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un servidor público.

“A un lado las manifestaciones de dolor físico y del sentimiento, reclamación o protesta. Querrela o acusación en el fuero penal. Nombre de algunos recursos gubernativos o judiciales.” <sup>33</sup>

### **3. 1.12. RECLAMACIÓN**

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un servidor público, una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de servicios ofrecidos por la entidad pública.

Por lo que es una “Acción y efecto de reclamar, y también oposición o contradicción que se hace a una cosa injusta, o mostrando no consentir en ella. Más concretamente, el hecho de acudir ante una autoridad para que conozca a favor del reclamante o de terceros la existencia

---

<sup>32</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 600.

<sup>33</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Ossorio, Edición 2005, Pág. 826.

de un derecho.”<sup>34</sup>

### **3. 1.13. SUGERENCIA**

Propuesta que formula un servidor público, usuario o institución para el mejoramiento de los servicios en la entidad pública.

“Provocar en alguien alguna idea: palabras que sugieren otras. Insinuar lo que se debe decir o hacer: le sugiero que se fuera.”<sup>35</sup>

### **3. 1.14. DERECHO DE PETICIÓN**

Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular a una entidad pública.

### **3. 1.15. COMENTARIO POSITIVO**

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un servidor público o con el proceso que genera el servicio en la entidad pública.

---

<sup>34</sup> Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Manuel Osorio, Edición 2007, Pág. 808.

<sup>35</sup> Diccionario Enciclopédico 2006, Larousse, Edición Duodécima, Pág. 948.

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **4.1. LEGISLACIONES NACIONALES REFERIDA A LA TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

En este capítulo se toma en cuenta a legislaciones nacionales referentes a la Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, así como convenios internacionales para la propuesta planteada en la presente investigación.

##### **4.1.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA, del 07 de Febrero de 2009.**

**Artículo 8.** I. El Estado asume y promueve como principios ético-morales de la sociedad plural: ama qhilla, ama llulla, ama suwa (no seas flojo, no seas mentiroso ni seas ladrón), suma qamaña (vivir bien), ñandereko (vida armoniosa), tekokavi (vida buena), ivimaraei (tierra sin mal) y qhapajñan (camino o vida noble).

II. El Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien.

**Artículo 28.** El ejercicio de los derechos políticos se suspende en los siguientes casos, previa sentencia ejecutoriada mientras la pena no haya sido cumplida:

1. Por tomar armas y prestar servicio en fuerzas armadas enemigas en tiempos de guerra.
2. Por defraudación de recursos públicos.
3. Por traición a la patria.

**Artículo 93.** I. Las universidades públicas serán obligatoria y suficientemente subvencionadas por el Estado, independientemente de sus recursos departamentales, municipales y propios, creados o por crearse.

II. Las universidades públicas, en el marco de sus estatutos, establecerán los mecanismos de participación social de carácter consultivo, de coordinación y asesoramiento.

III. Las universidades públicas establecerán mecanismos de rendición de cuentas y transparencia en el uso de sus recursos, a través de la presentación de estados financieros a la Asamblea Plurinacional Legislativa, a la Contraloría General y al Órgano Ejecutivo.

**Artículo 108.** Son deberes de las bolivianas y los bolivianos:

1. Conocer, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes
2. Conocer, respetar y promover los derechos reconocidos en la Constitución.
3. Promover y difundir la práctica de los valores y principios que proclama la Constitución.
4. Defender, promover y contribuir al derecho a la paz y fomentar la cultura de paz.
5. Trabajar, según su capacidad física e intelectual, en actividades lícitas y socialmente útiles.
6. Formarse en el sistema educativo hasta el bachillerato.
7. Tributar en proporción a su capacidad económica, conforme con la ley.
8. Denunciar y combatir todos los actos de corrupción.
9. Asistir, alimentar y educar a las hijas e hijos.
10. Asistir, proteger y socorrer a sus ascendientes.
11. Socorrer con todo el apoyo necesario, en casos de desastres naturales y otras contingencias.
12. Prestar el servicio militar, obligatorio para los varones.
13. Defender la unidad, la soberanía y la integridad territorial de Bolivia, y respetar sus símbolos y valores.
14. Resguardar, defender y proteger el patrimonio natural, económico y cultural de

Bolivia.

15. Proteger y defender los recursos naturales y contribuirá su uso sustentable, para preservar los derechos de las futuras generaciones.

16. Proteger y defender un medio ambiente adecuado para el desarrollo de los seres vivos.

**Artículo 112.** Los delitos cometidos por servidores públicos que atenten contra el patrimonio del Estado y causen grave daño económico, son imprescriptibles y no admiten régimen de inmunidad.

**Artículo 115.** I. Toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos.

II. El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

**Artículo 123.** La ley sólo dispone para lo venidero y no tendrá efecto retroactivo, excepto en materia laboral, cuando lo determine expresamente a favor de las trabajadoras y de los trabajadores; en materia penal, cuando beneficie a la imputada o al imputado; en materia de corrupción, para investigar, procesar y sancionar los delitos cometidos por servidores públicos contra los intereses del Estado; y en el resto de los casos señalados por la Constitución.

**Artículo 180.** I. La jurisdicción ordinaria se fundamenta en los principios procesales de gratuidad, publicidad, transparencia, oralidad, celeridad, probidad, honestidad, legalidad, eficacia, eficiencia, accesibilidad, inmediatez, verdad material, debido proceso e igualdad de las partes ante el juez.

II. Se garantiza el principio de impugnación en los procesos judiciales.

III. La jurisdicción ordinaria no reconocerá fueros, privilegios ni tribunales de excepción. La jurisdicción militar juzgará los delitos de naturaleza militar regulados por la ley.

**Artículo 213.** I. La Contraloría General del Estado es la institución técnica que ejerce la función de control de la administración de las entidades públicas y de aquéllas en las que el Estado tenga participación o interés económico. La Contraloría está facultada para determinar indicios de responsabilidad administrativa, ejecutiva, civil y penal; tiene autonomía funcional, financiera, administrativa y organizativa.

II. Su organización, funcionamiento y atribuciones, que deben estar fundados en los principios de legalidad, transparencia, eficacia, eficiencia, economía, equidad, oportunidad y objetividad, se determinarán por la ley.

**Artículo 231.** Son funciones de la Procuraduría General del Estado, además de las determinadas por la Constitución y la ley:

1. Defender judicial y extrajudicialmente los intereses del Estado, asumiendo su representación jurídica e interviniendo como sujeto procesal de pleno derecho en todas las acciones judiciales y administrativas, en el marco de la Constitución y la ley.
2. Interponer recursos ordinarios y acciones en defensa de los intereses del Estado.
3. Evaluar y velar por el ejercicio de las acciones diligentes de las unidades jurídicas de la Administración Pública en los procesos que se sustancien ante autoridades jurisdiccionales o administrativas. En caso de acción negligente, debe instar al inicio de las acciones que correspondan.
4. Requerir a las servidoras públicas o a los servidores públicos, y a las personas particulares, la información que considere necesaria a los fines del ejercicio de sus atribuciones. Esta información no se le podrá negar por ninguna causa ni motivo; la ley establecerá las sanciones correspondientes.
5. Requerir a la máxima autoridad ejecutiva de las entidades públicas el enjuiciamiento de las servidoras públicas o los servidores públicos que, por negligencia o corrupción, ocasionen daños al patrimonio del Estado.
6. Atender las denuncias y los reclamos motivados de ciudadanos y entidades que conforman el Control Social, en los casos en que se lesionen los intereses del Estado.
7. Instar a la Fiscalía General del Estado al ejercicio de las acciones judiciales a que hubiera lugar por los delitos cometidos contra el patrimonio público de los cuales

tenga conocimiento.

8. Presentar proyectos de ley sobre materias relativas a su competencia.

**Artículo 232.** 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.

**Artículo 235.** Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos:

1. Cumplir la Constitución y las leyes.
2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública.
3. Prestar declaración jurada de bienes y rentas antes, durante y después del ejercicio del cargo.
4. Rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas, políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública.
5. Respetar y proteger los bienes del Estado, y abstenerse de utilizarlos para fines electorales u otros ajenos a la función pública.

**Artículo 324.** No prescribirán las deudas por daños económicos causados al Estado.

#### **4. 1.2. LEY N° 1178, del 20 de Julio de 1990.**

##### **Artículo 1°**

La presente ley regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de:

- a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público;

- b) Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros;
- c) Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados sino también de la forma y resultado de su aplicación,
- d) Desarrollar la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado.

### **Artículo 28°**

Todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo. A este efecto:

- a) La responsabilidad administrativa, ejecutiva, civil y penal se determinará tomando en cuenta los resultados de la acción u omisión.
- b) Se presume la licitud de las operaciones y actividades realizadas por todo servidor público, mientras no se demuestre lo contrario.
- c) El término “servidor público” utilizado en la presente Ley, se refiere a los dignatarios, funcionarios y toda otra persona que preste servicios en relación de dependencia con autoridades estatales, cualquiera sea la fuente de su remuneración.
- d) Los términos “autoridad” y “ejecutivo” se utilizan en la presente ley como sinónimos y se refieren a los servidores públicos que por su jerarquía y funciones son los principales responsables de la administración de las entidades de las que formen parte.

### **Artículo 29°**

La responsabilidad es administrativa cuando la acción u omisión contraviene el ordenamiento jurídico-administrativo y las normas que regulan la conducta funcionaria del servidor público. Se determinará por proceso interno de cada entidad que tomará en cuenta los resultados de la auditoría si la hubiere. La autoridad competente aplicará, según la gravedad de la falta, las sanciones de: multa hasta un veinte por ciento de la remuneración mensual; suspensión hasta un máximo de treinta días; o destitución.

### **Artículo 30°**

La responsabilidad es ejecutiva cuando la autoridad o ejecutivo no rinda las cuentas a que se refiere el inciso c) del artículo 1° y el artículo 28° de la presente Ley; cuando incumpla lo previsto en el primer párrafo y los incisos d), e), o f) del artículo 27° de la presente Ley; o cuando se encuentre que las deficiencias o negligencia de la gestión ejecutiva son de tal magnitud que no permiten lograr, dentro de las circunstancias existentes, resultados razonables en términos de eficacia, eficiencia y economía. En estos casos, se aplicará la sanción prevista en el inciso g) del artículo 42° de la presente Ley.

### **Artículo 31°**

La responsabilidad es civil cuando la acción u omisión del servidor público o de las personas naturales o jurídicas privadas cause daño al Estado valuable en dinero. Su determinación se sujetará a los siguientes preceptos:

- a) Será civilmente corresponsable el superior jerárquico que hubiere autorizado el uso indebido de bienes, servicios y recursos del Estado o cuando dicho uso fuere posibilitado por las deficiencias de los sistemas de administración y control interno factibles de ser implantados en la entidad.
- b) Incurrirán en responsabilidad civil las personas naturales o jurídicas que no siendo servidores públicos, se beneficiaren indebidamente con recursos públicos o fueren causantes de daño al patrimonio del Estado y de sus entidades.
- c) Cuando varias personas resultaren responsables del mismo acto o del mismo hecho que hubiese causado daño al Estado, serán solidariamente responsables.

### **Artículo 34°**

La responsabilidad es penal cuando la acción u omisión del servidor público y de los particulares, se encuentra tipificada en el Código Penal.

### **Artículo 35°**

Cuando los actos o hechos examinados presenten indicios de responsabilidad civil o penal, el servidor público o auditor los trasladará a conocimiento de la unidad legal pertinente y ésta

mediante la autoridad legal competente solicitará directamente al juez que corresponda, las medidas precautorias y preparatorias de demanda a que hubiere lugar o denunciará los hechos ante el Ministerio Público.

#### **4. 1.3. LEY N° 004, del 31 de Marzo de 2010.**

**Artículo 1. (Objeto).** La presente Ley tiene por objeto establecer mecanismos, y procedimientos en el marco de la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenciones internacionales, destinados a prevenir, investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidoras y servidores públicos y ex servidoras y ex servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones, y personas naturales o jurídicas y representantes legales de personas jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que comprometan o afecten recursos del Estado, así como recuperar el patrimonio afectado del Estado a través de los órganos jurisdiccionales competentes.

#### **Artículo 17. (Protección de los Denunciantes y Testigos).**

**I.** Se establece el Sistema de Protección de Denunciantes y Testigos que estará a cargo del Ministerio de Gobierno, la Policía Boliviana y el Ministerio Público, de acuerdo al reglamento.

**II.** El Sistema brindará protección adecuada contra toda amenaza, agresión, represalia o intimidación a denunciantes y testigos, así como peritos, asesores técnicos, servidores públicos y otros partícipes directos o indirectos en el proceso de investigación, procesamiento, acusación y juzgamiento.

**III.** El Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, guardará reserva de la identidad de las personas particulares y servidoras o servidores públicos que denuncien hechos y/o delitos de corrupción y guardará en reserva la documentación presentada, recolectada y generada durante el cumplimiento de sus funciones.

**IV.** En caso de pronunciarse sentencia absolutoria, conforme el inc. 3) del Artículo 363 del Código de Procedimiento Penal, ejecutoriada la misma, la instancia jurisdiccional que tomó

conocimiento inicial del proceso, a solicitud de la parte interesada levantará la reserva de identidad en el plazo máximo de 72 horas. Sin perjuicio que el acusado inicie la acción recriminatoria contra el titular de la acción penal.

**Artículo 25. (Creación de Nuevos Tipos Penales).** Se crean los siguientes tipos penales:

- 1) Uso indebido de bienes y servicios públicos;
- 2) Enriquecimiento ilícito;
- 3) Enriquecimiento ilícito de particulares con afectación al Estado;
- 4) Favorecimiento al enriquecimiento ilícito;
- 5) Cohecho activo transnacional;
- 6) Cohecho pasivo transnacional;
- 7) Obstrucción de la justicia; y
- 8) Falsedad en la declaración jurada de bienes y rentas.

#### **4. 1.4. LEY N° 045, del 08 de Octubre de 2010.**

**Artículo 1. (OBJETO Y OBJETIVOS).**

**I.** La presente Ley tiene por objeto establecer mecanismos y procedimientos para la prevención y sanción de actos de racismo y toda forma de discriminación en el marco de la Constitución Política del Estado y Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

**II.** La presente Ley tiene por objetivos eliminar conductas de racismo y toda forma de discriminación y consolidar políticas públicas de protección y prevención de delitos de racismo y toda forma de discriminación.

**Artículo 6. (PREVENCIÓN Y EDUCACIÓN).** Es deber del Estado Plurinacional de Bolivia definir y adoptar una política pública de prevención y lucha contra el racismo y toda forma de discriminación, con perspectiva de género y generacional, de aplicación en todos los niveles territoriales nacionales, departamentales y municipales, que contengan las siguientes acciones:

## **I. En el ámbito educativo:**

a) Promover el diseño e implementación de políticas institucionales de prevención y lucha contra el racismo y la discriminación en las Universidades, Institutos Normales Superiores Nacionales públicos y privados, Sistema Educativo Nacional en los niveles preescolar, primario y secundario.

b) Diseñar y poner en marcha políticas educativas, culturales, comunicacionales y de diálogo intercultural, que ataquen las causas estructurales del racismo y toda forma de discriminación; que reconozcan y respeten los beneficios de la diversidad y la plurinacionalidad y que incluyan en sus contenidos la historia y los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos y el pueblo afroboliviano.

c) Promover la implementación de procesos de formación y educación en derechos humanos y en valores, tanto en los programas de educación formal, como no formal, apropiados a todos los niveles del proceso educativo, basados en los principios señalados en la presente Ley, para modificar actitudes y comportamientos fundados en el racismo y la discriminación; promover el respeto a la diversidad; y contrarrestar el sexismo, prejuicios, estereotipos y toda práctica de racismo y/o discriminación.

## **II. En el ámbito de la administración pública.**

a) Capacitar a las servidoras y servidores de la administración pública sobre las medidas de prevención, sanción y eliminación del racismo y toda forma de discriminación.

b) Gestionar y apoyar la inclusión curricular de la prevención contra el racismo y la discriminación en los Institutos Militares y Policiales.

c) Promover políticas institucionales de prevención y lucha contra el racismo y la discriminación en los sistemas de educación, salud y otros de prestación deservicios públicos, que incluyan.

d) Adopción de procedimientos o protocolos para la atención de población es específicas.

e) Promover la ética funcionaria y el buen trato en la atención de la ciudadanía.

- f) Garantizar que los sistemas políticos y jurídicos reflejen la plurinacionalidad del Estado boliviano en el marco de los Derechos Humanos.
- g) Promover el reconocimiento de los héroes y las heroínas nacionales pertenecientes a las naciones pueblos indígena originario campesinos, el pueblo afroboliviano y de comunidades interculturales.

### **III. En el ámbito de la comunicación, información y difusión.**

- a) El Estado deberá promover la producción y difusión de datos estadísticos, sobre racismo y toda forma de discriminación con el fin de eliminar las desigualdades sociales.
- b) Promover la realización de investigaciones y estudios cuantitativos y cualitativos, sobre el racismo y toda forma de discriminación, así como los efectos de estos fenómenos sobre sus víctimas, con el fin de definir políticas y programas encaminados a combatirlos.
- c) Los medios de comunicación públicos y privados deberán proveerse de mecanismos internos que garanticen la eliminación del racismo y toda forma de discriminación, en relación a su responsabilidad de generar opinión pública conforme a la Constitución Política del Estado.
- d) Disponer que los medios de comunicación, radiales, televisivos, escritos y las nuevas tecnologías de la información y comunicación, como el internet, eliminen de sus programaciones, lenguajes, expresiones y manifestaciones racistas, xenófobas y otros de contenido discriminatorio.
- e) Difundir el contenido de la presente Ley; los instrumentos nacionales e internacionales contra el racismo y toda forma de discriminación; y las políticas públicas relacionadas con el tema.
- f) Los medios de comunicación deberán apoyar las medidas y acciones en contra del racismo y toda forma de discriminación.

### **IV. En el ámbito económico.**

a) El Estado promoverá la inclusión social a través de la ejecución de las inversiones públicas y privadas, para generar oportunidades y la erradicación de la pobreza; orientada especialmente a los sectores más vulnerables.

#### **4. 1.5. LEY N° 1743, del 15 de Enero de 1997.**

Por cuanto, el Honorable Congreso Nacional, ha sancionado la siguiente Ley.

**EL HONORABLE CONGRESO NACIONAL,  
DECRETA:**

**ARTÍCULO UNICO.-** De conformidad al artículo 59ª, atribución 12., de la Constitución Política del Estado, se aprueba y ratifica la Convención Interamericana contra la Corrupción, firmada en Caracas Venezuela, el 29 de marzo de 1996.

Pase al Poder ejecutivo para fines constitucionales

Es dada en la Sala de Sesiones del Honorable Congreso Nacional, a los trece días del mes de enero de mil novecientos noventa y siete años.

#### **4. 1.6. LEY N° 3068, del 1 de Junio de 2005.**

Por cuanto, el Honorable Congreso Nacional ha sancionado la siguiente Ley: **EL HONORABLE CONGRESO NACIONAL  
DECRETA:**

**Artículo Único.-**De conformidad a lo establecido por el Artículo 59º, atribución 12º de la Constitución Política del Estado, se aprueba la ratificación de la “Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción”, suscrita por Bolivia en fecha 9 de diciembre de 2003, en la ciudad de Mérida, México.

Remítase al Poder Ejecutivo, para fines constitucionales.

Es dada en la Sala de Sesiones del H. Congreso Nacional, a los dieciocho días del mes de mayo de dos mil cinco años.

#### **4. 1.7. DECRETO SUPREMO N° 0214, del 22 de Julio de 2009.**

**ARTÍCULO 1.- (OBJETO).** El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar la Política Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción –PNT, que en Anexo forma parte de ésta disposición normativa, con la finalidad de contar con instrumentos orientados a la prevención, investigación, transparencia, de acceso a la información y sanción de actos de corrupción.

**ARTÍCULO 2.- (CUMPLIMIENTO).I.** Todas las entidades e instituciones que pertenecen a los cuatro (4) Órganos del Estado Plurinacional de Bolivia, así como las entidades territoriales autónomas, deben trabajar por la transparencia en sus instituciones y para prevenir y sancionar actos de corrupción, en el marco de la PNT.

**II.** Todas las entidades e instituciones mencionadas en el párrafo anterior incorporarán los principios, directrices y lineamientos de la PNT en sus planes sectoriales, específicos, operativos, estratégicos y de gestión, respetando la misión, visión y los objetivos institucionales.

**ARTÍCULO 3.- (COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO).** El Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción es responsable de la implementación, coordinación, seguimiento y evaluación de la ejecución de la PNT, en todas las entidades e instituciones que forman parte del Estado Plurinacional de Bolivia.

**ARTÍCULO 4.- (EJES DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN).** La PNT contempla cuatro (4) ejes o áreas de acción preventiva y anticorrupción:

- **EJE 1:** Fortalecimiento de la participación ciudadana.
- **EJE 2:** Fortalecimiento de la transparencia en la gestión pública y el derecho de acceso a la información.
- **EJE 3:** Medidas para eliminar la corrupción.

- **EJE 4:** Mecanismos de fortalecimiento y coordinación institucional.

Los señores Ministros de Estado, en sus respectivos Despachos, quedan encargados de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Es dado en el Palacio de Gobierno de la ciudad de La Paz, a los veintidós días del mes de julio del año dos mil nueve.

#### **4. 1.8. DECRETO SUPREMO N° 23318-A, del 3 de Noviembre de 1992.**

##### **Artículo 1 (Fundamento)**

El presente Reglamento se emite en cumplimiento del artículo 45 de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990. Regula el capítulo V, Responsabilidad por la Función Pública, de dicha Ley así como toda otra norma concordante con la misma.

##### **Artículo 3 (Responsabilidad)**

I. El servidor público tiene el deber de desempeñar sus funciones con eficacia, economía, eficiencia, transparencia y licitud. Su incumplimiento genera responsabilidades jurídicas.

II. Los servidores públicos responderán en el ejercicio de sus funciones:

- a. Todos ante sus superiores jerárquicos hasta el máximo ejecutivo, por conducto regular;
- b. Los máximos ejecutivos ante los titulares de las entidades que ejercen tuición, hasta la cabeza de sector, en secuencia jerárquica;
- c. Los titulares de éstas, según ley, ante el Poder Legislativo, los Concejos Municipales o la máxima representación universitaria;
- d. Todos ellos ante la sociedad.

##### **Artículo 5 (Transparencia)**

El desempeño transparente de funciones por los servidores públicos, base de la credibilidad de sus actos, involucra:

- a. Generar y transmitir expeditamente información útil, oportuna, pertinente, comprensible, confiable y verificable, a sus superiores jerárquicos, a las entidades que proveen los recursos con que trabajan y a cualquier otra persona que esté facultada para supervisar sus actividades;
- b. Preservar y permitir en todo momento el acceso a esta información a sus superiores jerárquicos y a las personas encargadas tanto de realizar el control interno o externo posterior, como de verificar la eficacia y confiabilidad del sistema de información;
- c. Difundir información antes, durante y después de la ejecución de sus actos a fin de procurar una comprensión básica por parte de la sociedad respecto a lo esencial de la asignación y uso de recursos, los principales resultados obtenidos y los factores de significación que influyeron en tales resultados;
- d. Proporcionar información ya procesada a toda persona individual o colectiva que la solicite y demuestre un legítimo interés.

Toda limitación o reserva a la transparencia debe ser específica para cada clase de información y no general para la entidad o alguna de sus dependencias y estar expresamente establecida por ley, señalándose claramente ante qué instancia independiente y cómo debe responderse por actos reservados.

### **Artículo 13 (Naturaleza de la responsabilidad administrativa)**

La responsabilidad administrativa emerge de la contravención del ordenamiento jurídico administrativo y de las normas que regulan la conducta del servidor público.

### **Artículo 19 (Responsabilidad del denunciante)**

El servidor público no podrá ser procesado administrativamente ni sancionado dentro de la entidad por haber presentado una denuncia, pero ésta podrá originarle responsabilidad civil o penal. Los informes de auditoría o legales que contengan información que pueda generar responsabilidades no se considerarán denuncias para los fines del presente artículo.

### **Artículo 50 (Naturaleza de la responsabilidad civil)**

La responsabilidad civil emerge del daño al Estado valuable en dinero. Será determinada por juez competente.

### **Artículo 60 (Naturaleza de la responsabilidad penal)**

La responsabilidad es penal cuando la acción u omisión del servidor público o de los particulares se encuentra tipificada como delito en el Código Penal.

### **Artículo 61 (Indicios de responsabilidad penal)**

Los servidores públicos u otros profesionales contratados que identifiquen indicios de haberse cometido un delito, elaborarán con la diligencia y reserva debidas un informe, haciendo conocer este extremo a la unidad legal pertinente. El informe contendrá una relación de los actos u omisiones, acompañando las pruebas o señalando dónde pueden ser encontradas.

### **Artículo 62 (Denuncia o querrela)**

La autoridad competente denunciará de inmediato los hechos sobre la base del informe legal ante el Ministerio Público o si fuere el caso presentará la querrela respectiva. Si procede se constituirá en parte civil, teniendo tanto el máximo ejecutivo como el asesor legal principal la obligación de proseguir con diligencia la tramitación de la causa hasta su conclusión.

### **Artículo 64 (Responsabilidad del auditor)**

I. Para efectos de determinar la responsabilidad del auditor o consultor especializado para auditoría se tomará como causales por analogía las previstas en el artículo 20 del Código de Procedimiento Civil, en lo aplicable, además de las siguientes entre otras:

- a. No excusarse de la realización de un trabajo en caso de incompatibilidad o conflicto de intereses manifiesto.
- b. No informar oportunamente por escrito al superior jerárquico sobre una posible incompatibilidad o conflicto de intereses.
- c. No manifestar con claridad y en forma completa en los informes de auditoría las posibles irregularidades que detecte u omitir cualquier información que pueda favorecer a los involucrados.

- d. No manifestar en el informe anual a que se refiere el inciso (e) del artículo 27 de la Ley 1178 su concepto sobre la confiabilidad de los registros y las desviaciones de importancia de las cifras contables de los estados financieros.
- e. No rectificar o no ser rectificable el incumplimiento de las Normas de Auditoría Gubernamental, que desvirtúa un trabajo específico.

## II. Las causales señaladas darán lugar a:

- a. En el caso el auditor servidor público, al proceso interno para determinar la responsabilidad administrativa, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal.
- b. En el caso de auditores, consultores especializados o firmas contratadas, a la inmediata resolución del contrato, de acuerdo con el artículo 569 del Código Civil, con devolución de las sumas pagadas, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pudiera corresponder. Para este efecto en los contratos deberá estipularse la aplicación del citado artículo.

### **Artículo 65 (Responsabilidad del abogado)**

I. Para efectos de determinar la responsabilidad del abogado se tomará como causales, por analogía a las previstas en el artículo 20 del Código de Procedimiento Civil, en lo aplicable, además de las siguientes entre otras:

- a. No excusarse de la emisión de un informe legal o de patrocinar una causa en caso de incompatibilidad o conflicto de intereses manifiesto.
- b. No informar oportunamente por escrito al superior jerárquico sobre una posible incompatibilidad o conflicto de intereses.
- c. No solicitar oportunamente al juez competente las medidas precautorias o preparatorias de demanda que correspondan o no formular la denuncia respectiva ante el Ministerio Público, en caso de comisión de delitos, previa comunicación a la máxima autoridad ejecutiva de su entidad.
- d. No manifestar con claridad y en forma completa en los informes legales las posibles irregularidades que detecte u omitir cualquier información que pueda favorecer a los involucrados.

- e. No informar previamente por escrito ante el máximo ejecutivo de la entidad la inconveniencia de interponer un recurso que podría corresponder.
- f. Presentar recursos en forma extemporánea o con defectos formales insubsanables.

II. Las causales señaladas darán lugar a:

- a. En el caso del abogado servidor público, al proceso interno para determinar la responsabilidad administrativa, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal.
- b. En el caso de abogados o bufetes contratados, a la inmediata resolución del contrato, de acuerdo con el artículo 569 del Código Civil, con devolución de las sumas pagadas y sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pudiera corresponder. Para este efecto en las igualas profesionales deberá estipularse la aplicación del citado artículo.

**Artículo 66 (Responsabilidad por informes periódicos)**

El asesor legal principal de la entidad pública debe enviar a la Contraloría los informes sobre el estado de las acciones judiciales a cargo de las unidades jurídicas de su entidad, en el término de 15 días hábiles siguientes a las fechas establecidas en el artículo 45 del Reglamento para el ejercicio de las atribuciones de la Contraloría General de la República, aprobado por D S 23215 de 22 de julio de 1992.

**4. 1.9. DECRETO SUPREMO N°26237, del 29 de Junio de 2001.**

**ARTÍCULO 1°**

Los siguientes artículos del Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado por D.S. 23318-A de 3 de noviembre de 1992, quedan modificados de la siguiente forma:

**“Artículo 12° (Autoridad legal competente)**

I. Autoridad legal competente es:

- a. La prevista en las normas específicas de la entidad o en su defecto, el servidor público designado por el máximo ejecutivo en la primera semana hábil del año.
- b. El máximo ejecutivo de la entidad que ejerce tuición o el servidor público que corresponda para los casos señalados en el artículo 67 del presente Reglamento.
- c. El Superintendente de Servicio Civil o el máximo ejecutivo de la entidad, según corresponda a Funcionarios de carrera o a Funcionarios provisorios, para conocer de los recursos jerárquicos.

II. En los casos de los Gobiernos Municipales, Universidades Públicas, Escalafón Judicial del Poder Judicial, Carrera Fiscal del Ministerio Público, Servicio Exterior y Escalafón Diplomático, Magisterio Público, Servicio de Salud Pública y Seguridad Social, Fuerzas Armadas y Policía Nacional, la autoridad legal competente así como el procedimiento para la determinación de responsabilidad administrativa, se regirá por su legislación especial aplicable”.

#### **“Artículo 18° (Proceso interno)**

Es el procedimiento administrativo que se incoa a denuncia, de oficio o en base a un dictamen dentro de una entidad a un servidor o ex servidor público a fin de determinar si es responsable de alguna contravención y de que la autoridad competente lo sancione cuando así corresponda. Consta de dos etapas: sumarial y de impugnación, que a su vez se constituye por los recursos de revocatoria y jerárquico”.

#### **4. 1.10. RESOLUCIÓN DEPARTAMENTAL N°003/2013, del 24 de Enero de 2013.**

**ARTÍCULO 1. (OBJETO).**- El presente Reglamento, tiene por objeto normar la organización y determinar las funciones de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, estableciendo principios, mecanismos, lineamientos y procedimientos bajo los cuales desarrollará sus específicas atribuciones.

**ARTÍCULO 3. (DEFINICIONES).**- Para los fines del presente Reglamento se deben tomar en cuenta las siguientes definiciones:

**a) Transparencia:** Práctica y manejo visible de los recursos del Estado, por parte de los servidores públicos y de personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras que presten servicios o comprometan recursos del Estado, así como la honestidad e idoneidad en los actos públicos, y el acceso a toda información en forma veraz, oportuna, comprensible y confiable, salvo la restringida por norma expresa en casos de seguridad nación y establecer compromisos orientados al logro del bienestar común.

**b) Corrupción:** Es el requerimiento o la aceptación, el ofrecimiento u otorgamiento, directo o indirecto, de un servidor público, una persona natural o jurídica nacional o extranjera, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad, a cambio de la acción u omisión de cualquier acto que afecte a los intereses del Estado.

**c) Prevención:** Son las políticas, programas, mecanismos y acciones en general, tendientes a evitar llegar a la comisión de actos de corrupción.

**d) Información Pública:** Se considera información pública a la contenida en cualquier medio, documento o formato; que sea generada, este en poder o manejo de instituciones públicas o privadas que presten servicio público, cuyo contenido, generación u obtención, que se encuentre bajo su responsabilidad o que se haya producido con recursos del Estado, o esté relacionada al servicio público que prestan.

**e) Acceso a la Información:** Derecho fundamental de las personas a conocer el manejo de la cosa pública e instrumento de participación ciudadana que genera inclusión social, permite a los ciudadanos conocer el destino y uso de los recursos públicos.

**f) Ética Pública:** Entendida como la promoción de una cultura ética basada en principios, valores y conductas que permitan el desarrollo de la gestión pública más plena y armónica posible.

**g) Rendición Pública de Cuentas:** Acción de toda institución de poner a consideración los resultados obtenidos en la gestión así como el cumplimiento de compromisos asumidos con los actores sociales involucrados y sociedad civil en general.

**h) Control Social:** Mecanismos o medios de seguimiento y participación activa de la sociedad organizada en los procesos acciones y resultados que desarrollan las instituciones del Estado para el logro de sus objetivos.

#### **ARTÍCULO 15. (ESTRUCTURA).-**

**I.** La Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, tendrá la siguiente estructura básica, sin ser limitante para que se amplíe su composición, en función a disponibilidad presupuestaria y necesidades institucionales:

- a) Director de Transparencia.
- b) Profesional Responsable de Ética y Lucha Contra la Corrupción.
- c) Profesional Responsable de Control Social y Rendición de Cuentas.
- d) Profesional de Acceso a la Información.
- e) Asistente/ Secretario de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.

**II.** Cuando no se tenga institucionalmente disponible alguno de los componentes de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, asumirá tales funciones, el personal con el que se cuente en el momento.

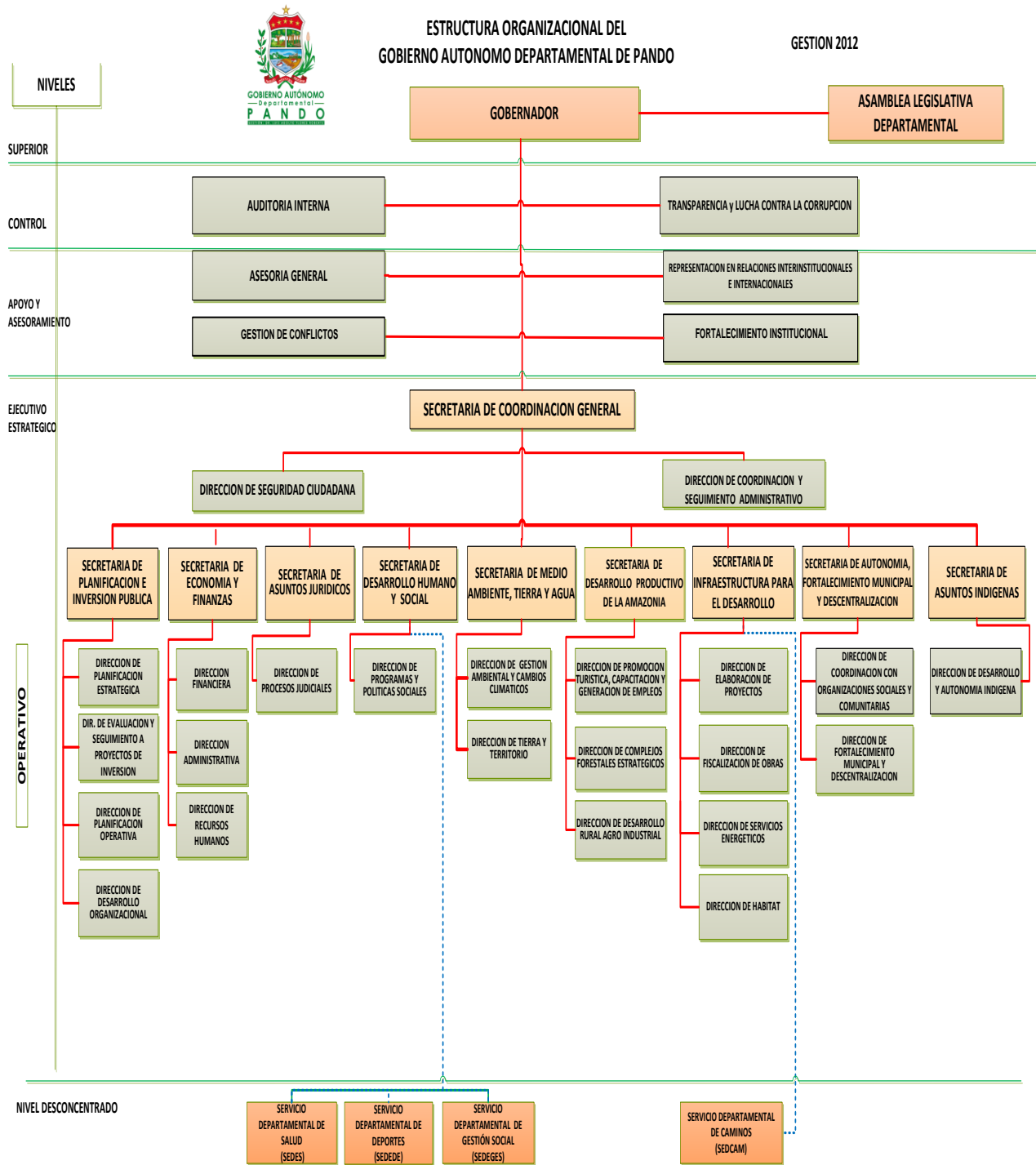
**ARTÍCULO 36. (LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN).-** El Responsable de ética y lucha contra la corrupción, formulará al interior de la institución mecanismos de lucha contra la corrupción, en todos los niveles, realizará la acumulación de pruebas para la investigación, seguimiento y monitoreo de los posibles hechos de corrupción y falta de transparencia ocurridos al interior de la institución, que hayan sido de conocimiento de la Dirección de

Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción por intervención de oficio o por la presentación de quejas o denuncias.

El Responsable de Ética y Lucha Contra la Corrupción coordinará con la Secretaria de Asuntos Jurídicos y Defensa Legal y la Dirección de Auditoría Interna, la actualización el estado de los procesos de recuperación de bienes o fondos públicos apropiados indebidamente por actos de corrupción.

**ARTÍCULO 38. (QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS).**- Las infracciones al Código o Reglamento de Ética, la comisión de posibles hechos de corrupción y/o la comisión de delitos serán de conocimiento de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, mediante la presentación de quejas, denuncias y sugerencias, que sean realizadas por los servidores públicos y personas naturales o jurídicas.

#### 4. 1.11. ORGANIGRAMA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO LEY N°, del 24 de Enero de 2013.



## **CAPITULO V**

### **MARCO PRÁCTICO**

#### **5.1. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO DE ESTUDIO**

Para determinar el universo de estudio de la presente investigación, se toma en cuenta a las y los servidores públicos existentes en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando. Entonces según la investigación para determinar las y los servidores públicos se tiene 300 servidores públicos en total.

Por lo tanto los sujetos del universo de estudio de esta investigación estarán compuestos por las y los servidores públicos, basándonos en los datos estadísticos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando hasta diciembre de 2012.

#### **5.2. PROCESO DE MUESTREO**

Para determinar la muestra se empleó el **muestreo aleatorio simple** que parte de la suposición de que cada elemento tiene la misma probabilidad para ser seleccionado. La determinación de la muestra se encuentra diseñada sobre las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, según lo que mostramos a continuación.

- ✓ Las y los servidores públicos del GADP.

<b>TOTAL</b>	<b>300</b>
--------------	------------

#### **5.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA ENCUESTA**

Para poder determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula planteada por Munch y Ángeles:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{N \times E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Fuente: [MTIAI1999]

n = Es el tamaño de la muestra =?

Z = Nivel De Confianza = 95% = 1.96\*

P = Es la variable positiva (Probabilidad de Éxito) = 50% = 0.50

Q = Es la Variable Negativa (Probabilidad de Fracaso) = 50% 0.50

E = Margen De Error = 5% = 0.05

N = Es el tamaño de la Población = 300

- ✓ La Variable Z fue determinada en base a la tabla de la curva normal.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 300}{300 \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 168$$

El tamaño de la muestra es 168, de manera que se elaborarán el mismo número de encuestas dirigidas a las y los servidores públicos.

#### **5.4. INSTRUMENTO DE RELEVAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La información que se pretende recopilar se hará a través de un cuestionario estructurado, de acuerdo a nuestras necesidades. Este cuestionario es con preguntas que tienen respuestas cerradas de tipo dicotómicas con dos alternativas de respuesta, multicotómicas con varias alternativas de respuesta.

## 5.5. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de las encuestas que se hicieron a las y los servidores públicos, llegando al siguiente análisis e interpretación:

### 5.5.1. ENCUESTA

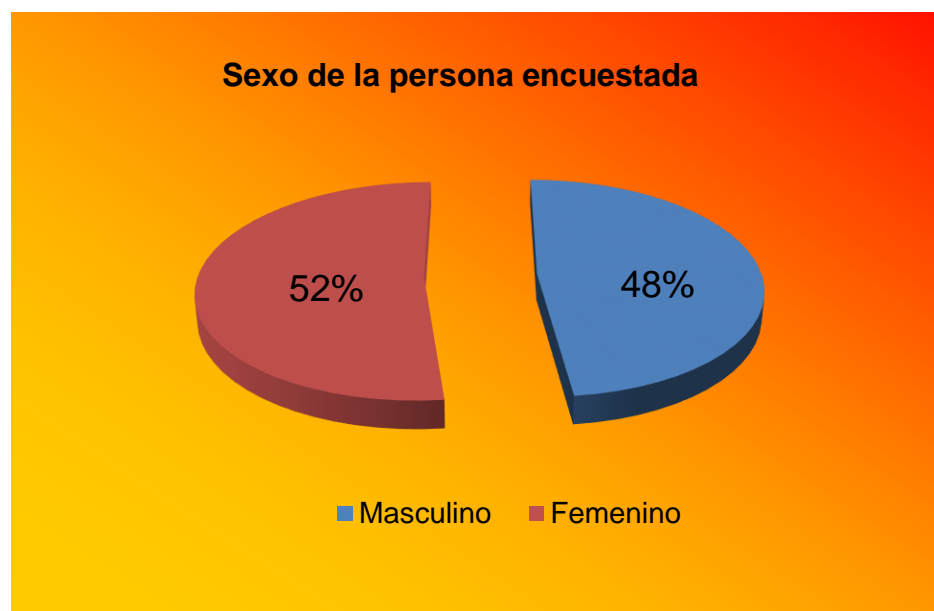
Analizamos la encuesta, realizada solo a las y los servidores públicos, la encuesta contiene 8 preguntas, con respuestas de opción múltiple la 1 y 2, con respuestas de SI o NO las preguntas 4, 5, 6 y 7, con respuestas de SI o NO además con la opción de registrar una definición en la pregunta 3 y con respuesta de SI o NO en la respuesta 8 asimismo asignándole una calificación del 1 al 5 (el uno como negativo, el dos no aceptable), (el tres en duda no es positivo ni negativo) y (el cuatro como positivo y el cinco como aceptable).

Para analizar los datos de las encuestas realizadas, empezaremos por analizar los gráficos obtenidos luego de la tabulación e interpretación de datos correspondiente.

#### **Inicio de Preguntas.**

**Diseño.-** Previo al inicio de preguntas está destinado a conocer el sexo de las personas.

**GRAFICO 1.1**



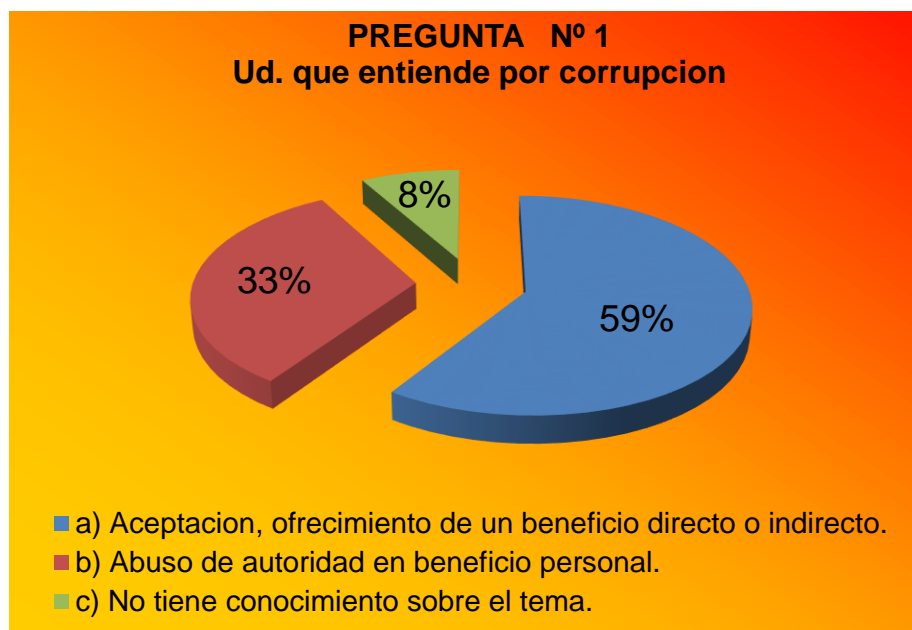
Fuente: Elaboración Propia

**Resultados.-** La encuesta fue aplicada a una muestra de 170 entre las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, que de acuerdo a la distribución de nuestra muestra el 52% es de sexo femenino y el 48% es de sexo masculino; por lo que el inicio de pregunta está destinada a cubrir los requerimientos de la muestra.

### **Primera Pregunta.**

**Diseño.-** Esta pregunta tiene el objeto de conocer que entiende por corrupción

**GRAFICO 1.2**



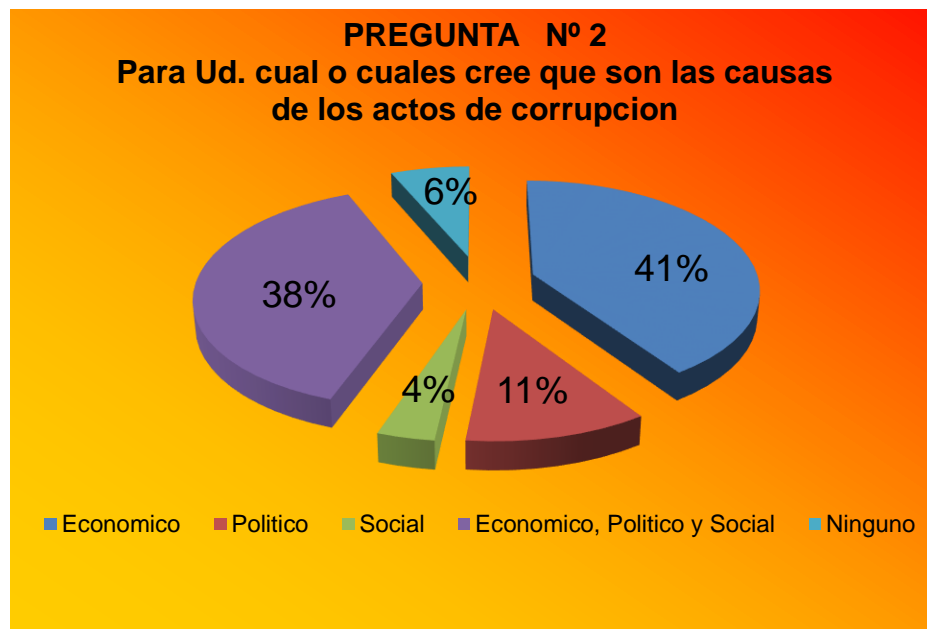
Fuente: Elaboración Propia

**Resultados.-** En la pregunta uno se quiso conocer si las y los servidores públicos del GADP., que entienden por corrupción y de la muestra el 59% señalan que la corrupción es la respuesta a) Aceptación, ofrecimiento de un beneficio directo o indirecto, el 33% de los encuestados señalaron por la opción de la respuesta b) Abuso de autoridad en beneficio personal, y un 8% opto por la respuesta c) No tiene conocimiento sobre el tema.

### Segunda Pregunta.

**Diseño.-** En esta pregunta tiene por objeto conocer los orígenes de los actos de corrupción.

**GRAFICO 1.3**



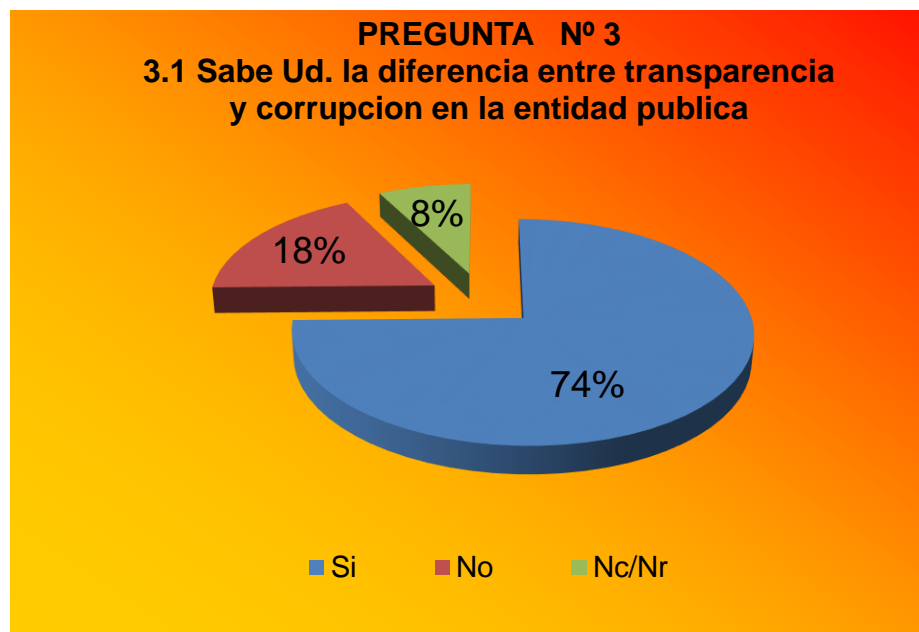
Fuente: Elaboración Propia

**Resultados.-** En la pregunta se indago acerca de cuál o cuáles son las causas de los actos de corrupción y los resultados nos señalan que: el 41% opto que es por causas económicas, el 38% opto que es por causas económicas, políticas y sociales, un 11% opto que es por causas políticas, un 6% opto que es por ninguna causa señalada y un 4% opto que es por causa social.

### Tercera Pregunta.

**Diseño.-** En esta pregunta tiene por objeto conocer la diferencia entre transparencia y corrupción en la entidad pública por las y los servidores públicos.

**GRAFICO 1.4**



Fuente: Elaboración Propia

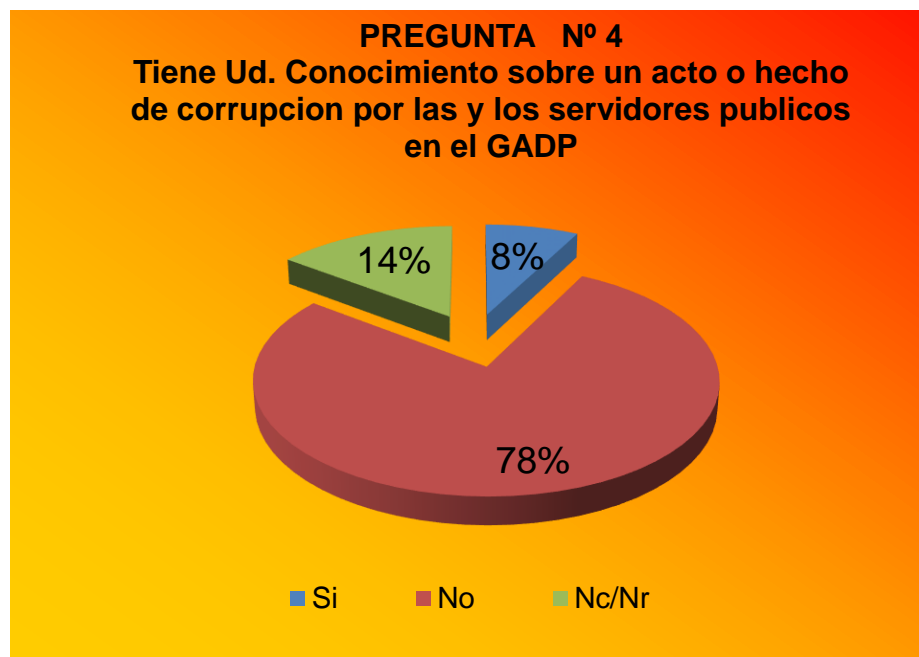
**Resultados.-** Acerca del conocimiento de la diferencia entre transparencia y corrupción, los resultados son: el 74% señala que SI tiene conocimiento de la diferencia, el 18% señala que NO tiene conocimiento de la diferencia y el 8% No Sabe o No quiso Responder.

De la muestra de la tercera pregunta de 170 encuestas, 127 entre las y los servidores públicos que contestaron SI. Por lo que se entiende TRANSPARENCIA, como dialogo autentico entre el Gobernador y sociedad en la práctica y manejo visible de los recursos de una entidad pública y CORRUPCION, como aceptación de un beneficio directo o indirecto, soborno, extorción, fraude, abuso de poder.

#### **Cuarta Pregunta.**

**Diseño.-** En esta pregunta tiene por objeto conocer si las y los servidores públicos tienen conocimiento sobre un acto o hecho de corrupción en el GADP.

**GRAFICO 1.5**



Fuente: Elaboración Propia

**Resultados.-** Acerca de si las y los servidores públicos conocen actos o hechos de corrupción en el GADP, los resultados son: el 78% señala que NO tiene conocimiento concerniente a actos o hechos de corrupción, el 14% señala que No Sabe o No quiso Responder y el 8% señala que SI tiene conocimiento concerniente a actos o hechos de corrupción en el GADP.

**Quinta Pregunta.**

**Diseño.-** En esta pregunta se indago a las y los servidores públicos, si habrían registrado una denuncia de un acto o hecho de corrupción en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

**GRAFICO 1.6**



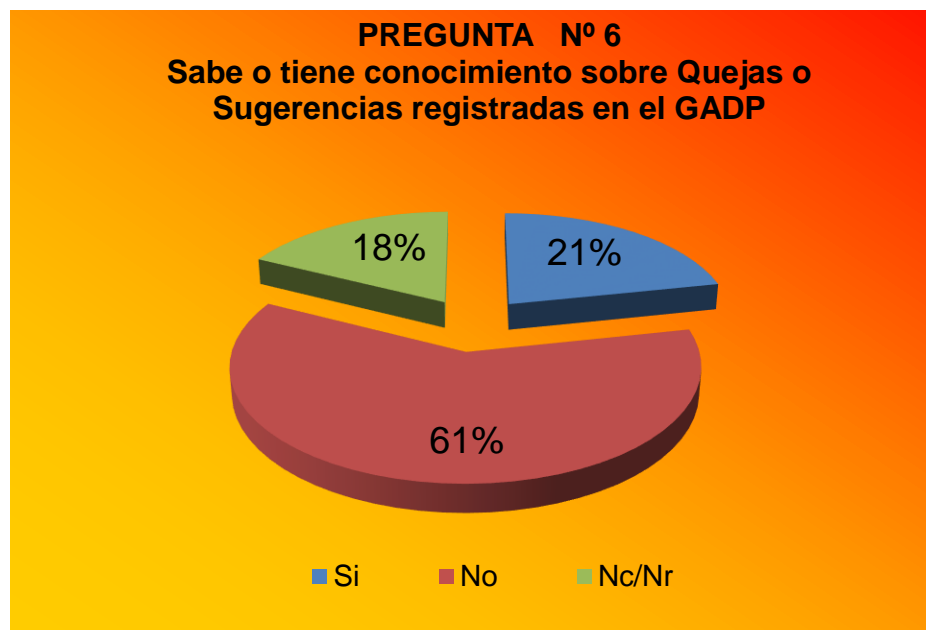
Fuente: Elaboración Propia

**Resultados.-** A la interrogante de si en alguna oportunidad registraron una denuncia, los resultados fueron: el 87% de los encuestados señalaron que NO denunciaron, el 12% opto por el No Sabe o No quiso Responder y el 1% de los encuestados señalaron que SI denunciaron.

**Sexta Pregunta.**

**Diseño.-** En esta pregunta se indago a las y los servidores públicos, si tienen conocimiento sobre Quejas y Sugerencias registrados en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

**GRAFICO 1.7**



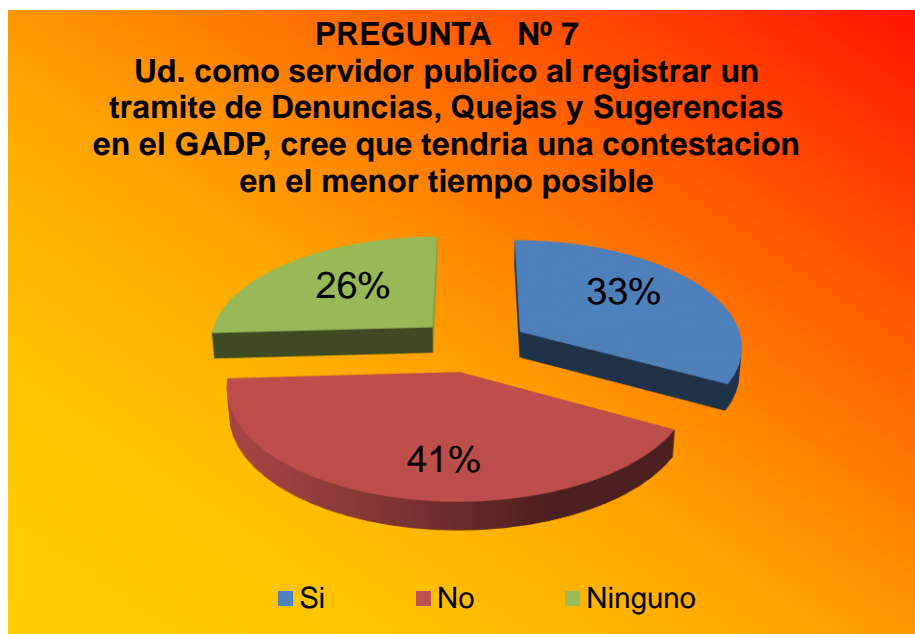
Fuente: Elaboración Propia

**Resultados.-** Respecto a la pregunta si tiene conocimiento sobre quejas y sugerencias registrados en el GADP, los resultados son los siguientes: el 61% de los encuestados indicó que NO tienen conocimiento, el 21% indicó que SI tiene conocimiento sobre quejas y sugerencias registrados en el GADP y No Sabe o No quiso Responder el 18%.

**Séptima Pregunta.**

**Diseño.-** En esta pregunta se indaga a las y los servidores públicos, sobre un trámite de denuncias, quejas y sugerencias en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, si tendrían una respuesta en el menor tiempo posible.

**GRAFICO 1.8**



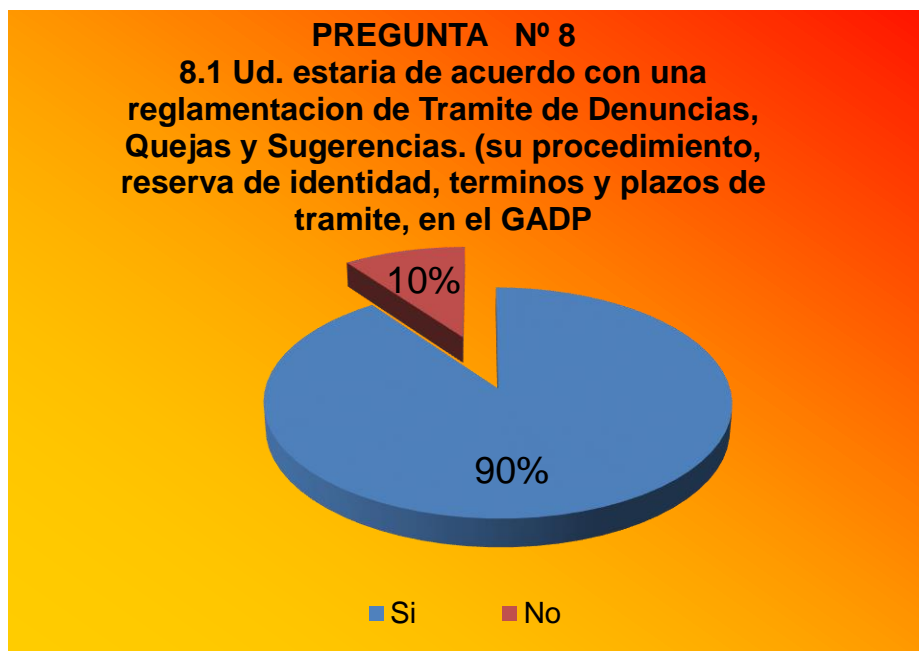
Fuente: Elaboración Propia

**Resultados.-** Respecto a la pregunta de si tuvieran una respuesta pronta sobre una denuncia, queja y sugerencia en el GADP., los resultados son los siguientes: el 41% de los encuestados indicó que NO tendrían una respuesta pronta, el 33% de los encuestados indicó que SI obtendrían una respuesta pronta y Ninguno el 26%.

**Octava Pregunta.**

**Diseño.-** En esta pregunta se indago a las y los servidores públicos, si estarían de acuerdo con una reglamentación de trámite de denuncias, quejas y sugerencias (Su procedimiento, reserva de identidad, términos y plazos de trámite, en el GADP).

**GRAFICO 1.9**

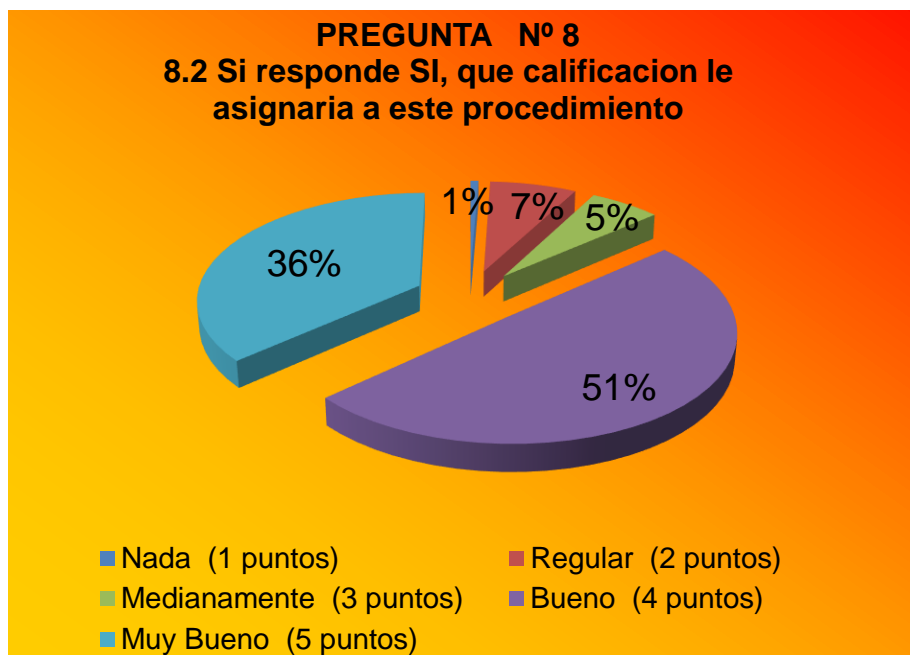


Fuente: Elaboración Propia

**Respuesta.-** A la interrogante si estuvieran de acuerdo con una reglamentación de Trámite de denuncias, quejas y sugerencias en el GADP., los resultados fueron: el 90% de los encuestados señalaron que SI estarían de acuerdo con una reglamentación de denuncias, quejas y sugerencias y el 10% señalaron que NO está de acuerdo.

**Diseño.-** En esta pregunta si responde SI a la octava pregunta por las y los servidores públicos que calificación le asignaría a este procedimiento registrado en cinco opciones de respuesta: Nada (1 punto), Regular (2 puntos), Medianamente (3 puntos), Bueno (4 puntos) y Muy Bueno (5 puntos).

**GRAFICO 1.10**



Fuente: Elaboración Propia

**Resultados.-** A la interrogante que calificación le asignarían al reglamento de trámite de denuncias, quejas y sugerencias (su procedimiento). Para esta muestra solo se considera a 153 entre las y los servidores públicos que contestaron Si concordante a la pregunta N° 8, los resultados fueron: el 51% de los encuestados señalaron muy bueno, el 36% de los encuestados señalaron como bueno el reglamento, el 7% señalaron como regular, el 5% señalo como medianamente y el 1% señalo como nada.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE REGLAMENTO**

#### **6.1. FUNDAMENTOS Y NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL REGLAMENTO.**

El Decreto Supremo N° 0214, en su Artículo 2 determina todas las entidades e instituciones que pertenecen a los cuatro (4) Órganos del Estado Plurinacional de Bolivia, así como las entidades territoriales autónomas, deben trabajar por la transparencia en sus instituciones y para prevenir y sancionar actos de corrupción, en el marco de la PNT.

También todas las entidades e instituciones incorporarán los principios, directrices y lineamientos de la PNT en sus planes sectoriales, específicos, operativos, estratégicos y de gestión, respetando la misión, visión y los objetivos institucionales.

Los cuatro ejes del Plan Nacional de Transparencia son:

- **EJE 1:** Fortalecimiento de la participación ciudadana.
- **EJE 2:** Fortalecimiento de la transparencia en la gestión pública y el derecho de acceso a la información.
- **EJE 3:** Medidas para eliminar la corrupción.
- **EJE 4:** Mecanismos de fortalecimiento y coordinación institucional.

Analizando las situaciones anteriormente mencionadas, lo que se propone con esta implementación del reglamento es encontrar transparencia y cero corrupción en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, con el fin de prevenir y luchar contra la corrupción, tal como lo establece la Constitución Política del Estado en su Artículo 8.

#### **6.1.1. PROPUESTA.**

**ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

# **GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO**

Cobija – Pando – Bolivia

## **RESOLUCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA GOBERNACIÓN** **DE PANDO No. .../2013**

**DR. LUIS ADOLFO FLORES ROBERTS**  
**GOBERNADOR**  
**DEL DEPARTAMENTO AUTÓNOMO DE PANDO**

### **CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 270 de la Constitución Política del Estado, reconoce el autogobierno a las entidades autónomas Departamentales.

Que, el Artículo 279 de la Constitución Política del Estado dispone que el Órgano Ejecutivo Departamental está dirigido por la Gobernadora o el Gobernador, en condición de Máxima Autoridad Ejecutiva.

Que, en el marco del Título V, Capítulo IV y el Artículo 300 de la Constitución Política del Estado, establece las competencias exclusivas de los Gobiernos Departamentales.

Que, el Artículo 8 de la Constitución Política del Estado, dispone que el Estado asume y promueve como principios ético-morales de la sociedad plural: ama qhilla, ama llulla, ama suwa (no seas flojo, no seas mentiroso ni seas ladrón), suma qamaña (vivir bien), ñandereko (vida armoniosa), tekokavi (vida buena), ivimaraei (tierra sin mal) y qhapajñan (camino o vida noble).

Que, el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado, 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, conforme al Artículo 27 de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental, establece que cada Entidad del sector público elaborara en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente Ley y los Sistemas de Planificación e Inversión Pública. Corresponde a la máxima autoridad de la entidad la responsabilidad de su implantación.

Que, de acuerdo a la Ley No. 031 de 19 de julio de 2010, Ley Marco de Autonomías y Descentralización en su Artículo 6, parágrafo II, numeral 3, la autonomía implica la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y ciudadanos, la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de las facultades legislativas, reglamentarias, fiscalizadoras y ejecutivas, por los órganos del Gobierno Autónomo en el ámbito de su jurisdicción, competencias y atribuciones.

Que, la Ley No. 004 de 31 de marzo de 2010, Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz” tiene por objeto de establecer mecanismos, y procedimientos en el marco de la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenciones internacionales, destinados a prevenir, investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidoras y servidores públicos y ex servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones, y personas naturales o jurídicas y representantes legales de personas jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que comprometan o afecten recursos del Estado, Así como recuperar el patrimonio afectado del Estado a través de los órganos jurisdiccionales competentes.

Que, el inciso i) del Artículo 3 del Decreto Supremo No. 29894 de 7 de febrero de 2009 de Organización del Órgano Ejecutivo, establece los principios aplicados por las servidoras y servidores públicos en la gestión pública la transparencia, es la práctica y manejo visible de los recursos del Estado, por parte de los servidores públicos y de personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras que presten servicios o comprometan recursos del Estado, así como la honestidad e idoneidad en los actos públicos, y el acceso a toda información en forma veraz, oportuna, comprensible y confiable, salvo la restringida por norma expresa en

casos de seguridad nacional.

Que, el Decreto Supremo No. 28168 de 17 de Mayo de 2005, Acceso a la Información tiene por objeto garantizar el acceso a la información, como derecho fundamental de toda persona y la transparencia en la gestión del Poder Ejecutivo.

Que, el Artículo 6 del Decreto Supremo No. 28168 de 17 de Mayo de 2005, señala que las Máximas Autoridades Ejecutivas deben asegurar el Acceso a la información a todas las personas sin distinción de ninguna naturaleza, estableciendo la estructura y procedimientos internos de las entidades públicas bajo su dependencia, que permiten brindar información completa, adecuada, oportuna y veraz.

Que, el Decreto Supremo No. 0214 de 22 de Julio de 2009, Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción – PNT, que en Anexo forma parte de esta disposición, investigación, transparencia, de acceso a la información y sanción de actos de corrupción.

Que, el Decreto Supremo No. 0214 de 22 de Julio de 2009, establece en los párrafos I y II del Artículo 2 que las entidades territoriales autónomas, deben trabajar por la transparencia en sus instituciones y para prevenir y sancionar actos de corrupción, en el marco de la PNT e incorporarán los principios, directrices y lineamientos de la PNT en sus planes sectoriales, específicos, operativos, estratégicos y de gestión, respetando la misión, visión y los objetivos institucionales.

Que, como Entidad Pública, es indispensable contar con normas específicas internas con la finalidad de fiscalizar, normar la organización y determinar las funciones de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.

**POR TANTO:**

El Gobernador del Departamento Autónomo de Pando y su Gabinete, en uso de sus específicas atribuciones conferidas por Ley.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.**- Aprobar el “Reglamento de Trámites de Denuncias, Quejas y Sugerencias” del Gobierno Autónomo Departamental de Pando en sus ocho capítulos y cincuenta y tres artículos que forma parte indivisible de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.**- La Dirección de Desarrollo Organizacional (DDO) del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, deberá tomar las previsiones del caso para el correspondiente registro y archivo del Reglamento de Trámites de Denuncias, Quejas y Sugerencias.

**ARTÍCULO TERCERO.**- Quedan encargados de la aplicación y cumplimiento de la presente Resolución, Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, Servidores Públicos y la ciudadanía en su conjunto.

Es dada y firmada en el despacho de la Gobernación de la ciudad de Cobija, a los veinticuatro días del mes de mayo del año dos mil trece.

**REGLAMENTO DE TRÁMITE DE DENUNCIAS,  
QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. (Objeto).**-

El Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias tiene por objeto regular las instancias y procedimientos para la recepción y procesamiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias recibidas o remitidas al Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, perpetradas por toda persona natural o jurídica, las y los

servidores públicos y otros, para:

- a) Determinar la existencia de actos de corrupción, contravenciones, incumplimientos u omisiones a la normativa vigente que establece los deberes, obligaciones y prohibiciones de las y los servidores públicos en los diferentes procesos y procedimientos desarrollados por el Gobierno Autónomo Departamental de Pando.
- b) Derivar antecedentes a la instancia que corresponda del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, cuando existan indicios sobre actos de corrupción, contravenciones, incumplimientos u omisiones a la normativa vigente que rige los deberes, obligaciones y prohibiciones de las y los servidores públicos de la entidad.
- c) Coadyuvar en la investigación, seguimiento y monitoreo de procesos judiciales o administrativos relacionados con actos o hechos de corrupción.
- d) Identificar acciones que comprometan la eficiencia y transparencia en las actividades del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, coordinando la adopción de medidas para su corrección.

## **Artículo 2. (Ámbito y Responsabilidad de la Aplicación).-**

La Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, es responsable de aplicar el presente Reglamento en todos los casos de denuncias, quejas y sugerencias que sean de su conocimiento y cuya causa se haya originado en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, entidades bajo su tuición, programas y/o proyectos bajo su dependencia.

## **Artículo 3. (Base Legal).-**

La base legal del presente Reglamento está conformada por las siguientes disposiciones:

- a) La Constitución Política del Estado Plurinacional de 7 de Febrero de 2009.

- b) Ley N°031 de 19 de Julio de 2010, Ley Marco de Autonomía y Descentralización “Andrés Ibáñez”.
- c) Ley N°1178 de 20 de Julio de 1990, “Administración y Control Gubernamentales” (SAFCO).
- d) Ley N°1768 del 18 de Marzo de 1997, “Código Penal”.
- e) Ley N°004 de 31 de Marzo de 2010, “Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”.
- f) Ley N°045 de 8 de Octubre de 2010, “Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación”.
- g) Ley N° 1678 de 15 de diciembre de 1995, “De las Personas con Discapacidad”.
- h) Ley N°2027 de 27 de Octubre de 1990, “Estatuto del Funcionario Público”.
- i) Ley N°2104 de 21 de Junio de 2000, Modificación a la Ley N°2027.
- j) Ley N°2341 de 23 de Abril de 2002, de Procedimiento Administrativo.
- k) Decreto Supremo 29894 de 7 de Febrero de 2009, “Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo”.
- l) Decreto Supremo 0214 de 22 de Julio de 2009, “Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”.
- m) Decreto Supremo 23318-A de 3 de Noviembre de 1992, “Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública”.
- n) Decreto Supremo 26237 de 29 de Junio de 2001, Modificatorio del Decreto Supremo 23318-A.
- o) Código de Ética del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, compatibilizado con Resolución Ministerial N°1057/2010 de 21 de Diciembre de 2010 por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- p) Reglamento Interno de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando con Resolución Departamental N°003/2013 del 24 de Enero de 2013, por el gabinete del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.
- q) Otras disposiciones relacionadas a la materia.

**Artículo 4. (Principios).-**

Los principios que regirán el procedimiento de las denuncias, Quejas y sugerencias son:

- a) **Legalidad y legitimidad:** Las actuaciones de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción deberán estar sometidas plenamente a la Constitución y las leyes, se presumen legítimas salvo declaración judicial en contrario.
- b) **Imparcialidad e Independencia:** La Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción actuará en todos los casos de forma imparcial e independiente. Sus actuaciones estarán sometidas únicamente a la Constitución y las leyes.

Por ningún motivo las autoridades y/o las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando interferirán en la sustanciación de un proceso.

- c) **Gratuidad:** La Atención y procesamiento de las denuncias son gratuitas y no significan bajo ningún concepto, algún tipo de carga económica para el denunciante.
- d) **Impulso de Oficio:** La Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción impulsará de oficio los procesos que sean de su competencia hasta finalizar en un pronunciamiento expreso de la misma.
- e) **Transparencia:** Es un diálogo auténtico y responsable entre gobernador y sociedad, que se desarrolla en un ámbito ético y de confianza, para establecer compromisos orientados al logro del bienestar común y como proceso demanda cambios políticos, sociales e institucionales.
- f) **Confidencialidad:** Las acciones de comprobación de denuncias, la identidad de los denunciantes, denunciados y testigos, así como de otros datos que puedan dar lugar a su identificación podrán ser mantenidos en confidencialidad y reserva a efectos de salvaguardar su integridad.
- g) **Objetividad:** La Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción en base a la documentación presentada y recabada, fomentara la objetividad en todas sus actuaciones.

## **Artículo 5. (Funciones).-**

El Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción en el marco del presente Reglamento cumple las siguientes funciones:

- a) Recibir Denuncias sobre actos supuestos de hechos de corrupción, incumplimiento, omisiones y/o contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo, cometidos por las y los servidores públicos y/o ex – servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando en cualquiera de sus dependencias funcionales o por personas naturales o jurídicas vinculadas a la entidad, directamente o a través de sus programas y proyectos dependientes de ésta.
- b) Recibir Quejas y Sugerencias relacionadas al trabajo desarrollado por las y los servidores públicos de las diferentes Secretarías Departamentales, Direcciones, Áreas o Unidades organizacionales y dependencias institucionales del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.
- c) Recabar toda la documentación, información y elementos conducentes al esclarecimiento de los actos denunciados, quejas y sugerencias, a través de los medios legales establecidos.
- d) Informar vía el Director de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción a la Máxima Autoridad Ejecutiva sobre el curso legal que deben seguir los procesos que han sido objeto de denuncias a fin que la autoridad competente, determine en el caso de que corresponda el procesamiento administrativo, civil y/o penal de las y los servidores públicos y ex – servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando por actos de corrupción y/o contravenciones, incumplimiento u omisiones al ordenamiento administrativo u otras acciones pertinentes.

- e) Elaborar y mantener una base de datos sobre denuncias, quejas y sugerencias; presentadas, denuncias en investigación o curso, investigaciones concluidas así como de sus resultados.
- f) Sugerir y/o recomendar a la Máxima Autoridad Ejecutiva u otras Autoridades del Gobierno Autónomo Departamental de Pando o reparticiones bajo su tuición, acciones conducentes a la prevención y lucha contra hechos de corrupción.
- g) Cumplir otras funciones en el marco de sus competencias a instrucciones de la Máxima Autoridad Ejecutiva.

#### **Artículo 6. (Elementos Constitutivos de la Corrupción Pública).-**

En concordancia con el Artículo 7 del presente Reglamento, los elementos constitutivos para establecer la existencia de actos de corrupción son:

- a) **Un beneficio:** El fenómeno de la corrupción se desarrolla debido a la búsqueda de un beneficio ilegítimo para sí o para terceros.
- b) **Transgresión normativa:** Todo acto de corrupción supone siempre la transgresión a una norma. Además, sirve para cubrir transgresiones normativas que se estén operando en un momento determinado, por lo que debe entenderse, que no toda transgresión normativa implica un acto de corrupción.
- c) **Interacción:** Todo acto de corrupción es interaccional, ya que involucra al menos dos actores, cada uno con responsabilidad determinada, encontrándose uno de ellos en relación de dependencia del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.
- d) **Aprovechamiento de un cargo:** El ejercicio de un cargo o rol en la organización de la entidad, asigna ciertas facultades y/o poder de decisión a determinados servidores, que al ponerlo en juego y aprovecharse de él, permiten a ciertos individuos o grupos vulnerar reglas de conducta establecidas, con el único propósito de responder o

beneficiar a intereses personales o de terceras personas, promoviendo o siendo parte de hechos de corrupción.

- e) **Encubrimiento de la acción:** Es la transgresión normativa que mueve la necesidad de mantener oculta la actividad corrupta procurando su invisibilidad.
- f) **Tipicidad:** Estos actos de corrupción se adecuan a los delitos tipificados en el Código Penal, Ley No. 004 Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, que a su vez generan Responsabilidad por la Función Pública, específicamente responsabilidad penal, prevista en la Ley No. 1178 y Decreto Supremo No. 23318-A.

## **CAPÍTULO II DEFINICIONES**

### **Artículo 7. (Corrupción).-**

**I.** De acuerdo a la Ley No. 004 - Ley de Lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, es el requerimiento o la aceptación, el ofrecimiento u otorgamiento directo o indirecto, de un servidor público, de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad, a cambio de la acción u omisión de cualquier acto que afecte a los intereses del Estado o del Gobierno Autónomo Departamental de Pando y en cualquiera de sus dependencias.

**II.** También es entendida como la participación como autor, co-autor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los hechos anteriormente mencionados.

### **Artículo 8. (Denuncia).-**

Para fines del presente Reglamento se entiende por denuncia a la acción formal de cualquier servidor público, persona natural o jurídica que tenga relación con la entidad, que denota de forma verbal o escrita la comunicación o puesta en conocimiento a la Dirección de Transparencia, de la contravención o violación de una disposición jurídica general o normativa interna, o de un acto de corrupción o falta de transparencia.

**Artículo 9. (Denuncia Anónima).-**

Se entiende por Denuncia Anónima a aquella que es presentada sin la identificación del denunciante, en la que se adjunte todos los medios probatorios que puedan establecer la veracidad de la denuncia y deban ser valorados por el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, para su investigación.

**Artículo 10. (Queja).-**

Para efectos del presente Reglamento se considera queja a la protesta escrita efectuada por toda persona de forma individual u organizada, natural o jurídica que considere vulnerados sus derechos relativos a la calidad y oportunidad de los servicios prestados por las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, proyectos o programas, así como en reparticiones que se encuentran bajo su dependencia o tuición.

**Artículo 11. (Sugerencia).-**

Se entiende como sugerencia a aquella recomendación u opinión escrita de toda persona sea individual o colectiva, natural o jurídica, nacional o extranjera sobre aspectos técnicos, administrativos y operativos que a criterio de quien la realiza puede mejorar la calidad de atención o servicios que presta el Gobierno Autónomo Departamental de Pando. Presentando al Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción de forma física o digital vía correo electrónico.

**Artículo 12. (Reserva de Identidad).-**

La reserva de identidad es entendida como la protección de la integridad del o los denunciante(s) o denunciado(s), contra represalias o intimidación a denunciantes durante el proceso de investigación, relevamiento de información y procesamiento de denuncias, así como en procesamiento de Quejas y sugerencias.

#### **Artículo 13. (Servidor o Funcionario Público).-**

Servidor o Funcionario Público es aquella persona individual que independientemente de su jerarquía profesional, calidad y de la fuente de su remuneración, presta servicios en relación de dependencia en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, que de acuerdo al régimen al que se encuentra sometido (Estatuto del Funcionario Público), también es denominado de forma genérica Servidor Público y se encuentra sujeto a la Responsabilidad por la Función Pública.

#### **Artículo 14. (Dirección de Transparencia).-**

La Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción se encarga de transparentar la gestión pública del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, y se sustenta en una composición muy amplia bajo la siguiente estructura:

- a) **Director de Transparencia.**
- b) **Asistente/Secretaria**, de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
- c) Profesional **Responsable de Ética y Lucha Contra la Corrupción.**
- d) Profesional **Responsable de Acceso a la Información.**
- e) Profesional **Responsable de Control Social y Rendición de Cuentas.**

### **CAPÍTULO III**

## DENUNCIA

### **Artículo 15. (Legitimación).-**

Cualquier persona de forma individual u organizada, natural o jurídica que se viera afectada o tuviera conocimiento de actos de corrupción vinculados al Gobierno Autónomo Departamental de Pando, está legitimada para presentar una denuncia, con documentación de respaldo que brinde certidumbre acerca de su contenido, o indicando el lugar y/o la persona que tuviere la documentación pertinente respecto a la denuncia presentada.

### **Artículo 16. (Contenido de la Denuncia).-**

La denuncia presentada ante el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, deberán contener:

- a) **Identificación del denunciante:** Datos personales y generales de Ley del o los denunciantes que permitan su individualización y posterior ubicación, cuya reserva de identidad será velada por la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción en caso de ser solicitada de forma expresa. Con excepción de lo dispuesto en los Art. 9 y 12 del presente reglamento.
- b) **Identificación de los denunciados:** Datos personales y generales de Ley que permitan su individualización y ubicación, así como detalle del cargo que ocupa u ocupaba.
- c) **Relación de hechos:** Descripción de lo sucedido y en lo posible atendiendo las siguientes interrogantes ¿Qué ocurrió? ¿Cómo ocurrió? ¿Cuándo ocurrió? ¿Dónde ocurrió? ¿Quién lo hizo? ¿Con quién? ¿Denunció anteriormente el hecho?, enumerando cada uno de los hechos y describiendo claramente en qué consiste el acto o presumible hecho de corrupción o falta de transparencia.

- d) **Pruebas:** Enumeración y descripción de los documentos que adjunta a la denuncia, si son fotocopias u originales, indicando qué documentos pueden constituir indicios probatorios y dónde pueden ser encontrados.
- e) Firma y aclaración de firma del denunciante.

#### **Artículo 17. (Formulario de Denuncias).-**

El Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción dependiente de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando pondrá a disposición de las y los Servidores Públicos y ciudadanía en general, formularios de denuncias que guíen y faciliten la presentación de denuncias. Estos formularios además deberán estar publicados en el portal web del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, una vez aprobado el presente reglamento.

#### **Artículo 18. (Tipo y Forma de la denuncia).-**

**I.** La denuncia podrá ser presentada:

- a) **En forma escrita**, conforme lo señalado en el Artículo 16 del presente Reglamento.
- b) **En forma verbal**, ante el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando cuyo personal atenderá y orientará en el llenado del formulario de denuncias, mismo que debe ser firmado por el denunciante.
- c) **En forma anónima**, que serán admitidas excepcionalmente cuando contenga elementos suficientes para demostrar la comisión de un acto de corrupción, falta de transparencia o contravención normativa, y adjunte documentación respaldatoria y probatoria de lo denunciado, caso contrario tomando en cuenta el Principio de Inocencia y en respeto a los derechos de las y los Servidores Públicos de la entidad, las

denuncias anónimas serán archivadas por la Dirección de Transparencia, sin necesidad de pronunciamiento alguno.

**II.** Una vez presentada la denuncia, a solicitud expresa del denunciante el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción guardará la reserva de identidad del denunciante.

**III.** No se requiere patrocinio de abogado, ni uso de timbres, valores u otros similares para la presentación de denuncias ante el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

**Artículo 19. (Precisión).-**

No constituyen denuncias de actos de corrupción: las quejas, las notas difamatorias, los rumores y los anónimos, salvo cuando este último contemple lo señalado en el inciso c), párrafo I del Artículo 18 del presente Reglamento.

**Artículo 20. (Garantías para el denunciante en reserva).-**

En los casos que el denunciante solicite de forma expresa la reserva de su identidad, el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, en el marco de lo establecido en el Artículo 17, Parágrafo III de la Ley No. 004 de Lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, proporcionará todos los medios y recaudos necesarios para mantenerla de forma anónima, encontrándose este derecho protegido en todo momento.

**Artículo 21. (Actuación de Oficio).-**

El Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción y la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando,

podrá asumir acciones de oficio cuando conozca de algún acto irregular que con probabilidad conlleve alguno de los elementos descritos en el Artículo 6 del presente Reglamento.

**Artículo 22. (Términos y Plazos).-**

Para toda actuación relativa al trámite de denuncias, los términos y plazos se computarán en días y horas hábiles administrativos, sujetándose a las previsiones contenidas en la Ley 2341 “Ley de Procedimiento Administrativo”.

**Artículo 23. (Solicitud de copia de las denuncias).-**

**I.** Conforme al principio de derecho a la defensa, el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción proporcionará fotocopias de la denuncia a la persona o entidad denunciada previa solicitud escrita del interesado, documento de identificación y firma de constancia de entrega, preservando la reserva del nombre del denunciante en caso de existir el requerimiento de reserva de identidad.

**II.** En caso de tratarse de una denuncia anónima, a requerimiento del denunciado el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, procederá a la entrega de un informe puntual sobre los alcances de la denuncia, preservando la reserva del nombre del denunciante.

**III.** El Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción solamente podrá legalizar fotostáticas de los documentos que esta Dirección haya faccionado.

**CAPÍTULO IV**  
**TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS**

**Artículo 24. (De su recepción).-**

**I.** La recepción de la denuncia se hará efectiva en dependencias de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, dependencia funcional con facultades y competencias para la recepción y tramitación de denuncias verbales, escritas o anónimas escritas de acuerdo al Artículo 16 del presente Reglamento, de la referida Dirección.

**II.** La denuncia será registrada en el formulario de recepción de denuncias, que consignará los datos enunciados en el Artículo 16 del presente Reglamento, adjuntándose el mismo a la carpeta de denuncias que será creada para el efecto.

**III.** Las dependencias funcionales del Gobierno Autónomo Departamental de Pando que excepcional o extraordinariamente recepcionen alguna denuncia, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles deberán remitir la misma a la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción para los fines consiguientes.

**Artículo 25. (Registro de denuncias).-**

A efectos de control y seguimiento, toda denuncia será registrada y numerada por el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción en un libro específico para este fin en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. Asimismo, deberá asignarse un número correlativo en el formulario de denuncias, el mismo que será utilizado hasta que el caso sea archivado.

**Artículo 26. (Evaluación preliminar de la Denuncia).-**

**I.** La denuncia presentada será evaluada de manera preliminar en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, verificando que ésta cumpla con los requisitos establecidos en el Artículo 16 del presente Reglamento y mediante proveído expreso se determinará su admisión o se la declarará defectuosa, comunicando lo determinado al denunciante.

**II.** De declararse defectuosa, la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción de oficio dispondrá que se subsanen los defectos en un plazo máximo de cinco (5)

días hábiles a partir de la notificación al interesado.

**III.** De no subsanarse los defectos en el plazo establecido del párrafo anterior se tendrá la denuncia como no presentada.

**Artículo 27. (Apertura de Carpeta).-**

Declarada la admisión de la denuncia, el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción procederá a la apertura de la carpeta del caso, identificándola con el número asignado en su recepción y que deberá llevar hasta su conclusión, junto al formulario de denuncias.

**Artículo 28. (Informe Preliminar).-**

La Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, computables a partir de la admisión de la denuncia efectuará una valoración técnico-legal de la misma y emitirá un informe preliminar que dará inicio en caso que corresponda a la investigación de la denuncia o relevamiento de información, notificando para tal efecto al (la) denunciado (a).

**Artículo 29. (Inicio de la investigación).-**

De no ser suficiente la documentación probatoria adjunta a la denuncia recepcionada, el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción iniciará la investigación o relevamiento de información del acto requiriendo información de manera expresa a cualquier persona natural o jurídica, servidor o funcionario público y/o dependencias del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

**Artículo 30. (Plazos para responder).-**

Se establece a partir de la notificación un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para que cualquier servidor o funcionario público, dependencia del Gobierno Autónomo Departamental de Pando o la (el) denunciada (o), a solicitud del Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción remita la documentación e información necesaria que permita coadyuvar en el esclarecimiento de la denuncia bajo apercibimiento de comunicar el incumplimiento ante la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, para impartirse las sanciones correspondientes.

En caso de no recibir respuesta el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción se valdrá de todos los medios legales para continuar con la investigación o relevamiento de información.

**Artículo 31. (De la información y documentación remitida).**

**I.** La solicitud de información requerida por el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción deberá ser atendida en los plazos señalados en el Artículo anterior a sólo requerimiento de su Jefatura.

**II.** La documentación deberá ser remitida en fotostática legalizada, pudiendo el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción acceder a los originales para verificar la autenticidad de los mismos en cualquier momento y a sólo requerimiento verbal de la Jefatura de la Dirección.

**III.** Cuando la información que se brinde sea manifiestamente evasiva, esta se pondrá a consideración de la Máxima Autoridad Ejecutiva, quien impondrá las sanciones correspondientes por impedir el acceso a la información.

**Artículo 32. (Medios de Prueba).-**

La Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción podrá aplicar todos los medios de prueba legalmente admitidos para la investigación de las denuncias de actos de

corrupción y contravenciones, incumplimientos u omisiones a la normativa vigente.

**Artículo 33. (Asistencia y Colaboración).-**

En el marco de sus competencias el Nivel Superior, Nivel de Control, Nivel de Asesoramiento y apoyo al despacho del Gobernador, Nivel Ejecutivo (Secretarías (os) Departamentales), Nivel Ejecutivo Operativo (Direcciones, Unidades), Nivel Desconcentrado, y cualquier otra instancia funcional dependiente del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, están obligadas a prestar la asistencia técnica, legal, económica, financiera y otras que sea solicitada por la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, estando facultada esta Dirección a emitir notas de consulta, solicitudes de criterio, solicitudes de asistencia, realizando seguimiento necesario a las notas cursadas a las y los servidores públicos, ex - servidores y dependencias funcionales consultadas o requeridas, realizar llamadas telefónicas, visitas y reiteración escrita de solicitudes, y toda actuación que sea necesaria a objeto de tener respuesta a lo solicitado.

**Artículo 34. (Verificaciones en el lugar).-**

Cuando el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción considere necesario realizar verificaciones en el lugar de los hechos o donde pudiere hallar elementos que esclarezcan las denuncias, podrá efectuar los desplazamientos pertinentes informando de los resultados a la Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

**Artículo 35. (Denuncias que requieren mayor análisis).-**

En los casos que revistan gravedad o impacto poblacional o mediático inminente, la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción Institucional del Gobierno Autónomo Departamental de Pando deberá remitir la denuncia al Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción para su conocimiento, análisis, valoración y atención como órgano rector.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIÓN DE LA DENUNCIA**

#### **Artículo 36. (Informe en Conclusiones).-**

Concluida la investigación o relevamiento de información, la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción cursará en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles a la Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Departamental de Pando un Informe en Conclusiones con el detalle de los resultados obtenidos y sugiriendo o recomendando las acciones a seguir, acompañando además la documentación y pruebas obtenidas.

De acuerdo a los resultados obtenidos el informe en conclusiones podrá determinar:

- a) Improcedente la Denuncia.
- b) Improbada la Denuncia.
- c) Probada la denuncia.

#### **Artículo 37. (Improcedencia de la Denuncia).-**

Una denuncia será declarada improcedente cuando se halle alguna de las siguientes causales:

- a) No cumpla los requisitos mínimos que permitan su procesamiento señalados en el Artículo 16 del presente Reglamento.
- b) Cuando los datos e información aportados sean insuficientes para su procesamiento.
- c) Cuando el acto no contenga los elementos constitutivos de corrupción pública señalados en el Artículo 6 del presente Reglamento y no se demuestre contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo general o las normas internas.

- d) Cuando en el presumible acto de corrupción o contravención no hayan participado las o los servidores públicos o ex servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando o personas naturales o jurídicas vinculadas a las actividades de la entidad.
- e) Falta de competencia, atribuciones o facultades de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.
- f) Cuando la denuncia sea anónima y no acompañe la documentación respaldatoria suficiente para que la Dirección de Transparencia, asuma acciones de oficio.
- g) Ante la inexistencia de fundamentos reales para sustentar la denuncia.
- h) Cuando se trate de disputa entre particulares.

**Artículo 38. (Improbada la Denuncia).-**

Se determinará que una denuncia es improbable:

- a) Cuando no se haya logrado probar la comisión del acto denunciado.
- b) Cuando se compruebe que el acto denunciado no fue cometido.
- c) Cuando se compruebe que el acto denunciado no se constituye en un hecho de corrupción, falta o contravención a los procedimientos administrativos generales e internos.

**Artículo 39. (Probada la Denuncia).-**

Se declarará probada una denuncia cuando se establezca que existen elementos suficientes que determinen la comprobación del un acto de corrupción denunciado que permita sugerir o recomendar a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, iniciar las instancias respectivas

el inicio de las acciones que correspondan.

**Artículo 40. (Requisitos del Informe en Conclusiones).-**

El Informe en Conclusiones deberá contener:

- a) Nombre del (los) denunciante(s) en el caso de que no se haya solicitado la reserva de identidad.
- b) Nombre del o (los) servidor(es) públicos o ex – servidor(es) público(s) denunciado(s).
- c) Descripción del hecho denunciado.
- d) Análisis y normas vulneradas.
- e) Listado de las pruebas aportadas por el denunciante y otras obtenidas durante el proceso de investigación o relevamiento de información.
- f) Conclusiones.
- g) Recomendaciones a la Máxima Autoridad Ejecutiva.

**Artículo 41. (De las recomendaciones).-**

Habiéndose declarado probada una denuncia, la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción recomendará a la Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Departamental de Pando el inicio o realización de las siguientes acciones, según corresponda:

- a) Remisión de antecedentes a la Autoridad Sumariante del Gobierno Autónomo Departamental de Pando para el inicio de proceso administrativo correspondiente, en el marco de lo establecido en la Ley del Estatuto del Funcionario Público, en el Decreto Supremo No. 23318-A de 3 de noviembre de 1992 y normativa conexas.

- b) Remisión de antecedentes a la Secretaria de Asuntos Jurídicos y Defensa Legal para que se inicien las acciones legales que correspondan.
- c) A través de la Secretaria de Asuntos Jurídicos y Defensa Legal, remisión de antecedentes y presentación de denuncia formal ante el Ministerio Público cuando se trate de la comisión de un delito.
- d) Remisión de antecedentes a la Dirección de Auditoría Interna cuando se cuente con elementos suficientes que hagan presumir daño económico a la entidad y por consiguiente al Estado.
- e) Y otras que se consideren necesarias.

## **CAPÍTULO VI DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

### **Artículo 42. (Monitoreo).-**

**I.** El monitoreo es la observación continua de la ejecución de las actividades para asegurar el avance de acuerdo a lo planificado, se constituye también en el análisis del logro de los resultados esperados y el cumplimiento de las responsabilidades designadas y asumidas.

**II.** Emitido el Informe en Conclusiones con las recomendaciones respectivas, la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción se encuentra facultada para realizar el monitoreo respectivo de cada caso, que permita establecer el estado de avance de las acciones asumidas en una denuncia declarada probada.

**III.** En caso de evidenciarse negativa, demora o retardación de la aplicación de una recomendación por parte de las dependencias funcionales de la entidad, la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción solicitará un informe que fundamente dicha acción u omisión.

**IV.** Cuando la negativa, demora o retardación se produzca por instancias externas a la entidad, la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción realizará la queja y denuncia respectiva ante el Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción para la aplicación de sanciones respectivas.

## **CAPÍTULO VII QUEJAS Y SUGERENCIAS**

### **Artículo 43. (Legitimación y Oportunidad).-**

Cualquier persona natural o jurídica que se sienta afectada en sus derechos fundamentales, relacionados a la labor administrativa de las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando o considere que se pueda mejorar o hacer más eficiente el trabajo desarrollado en esta entidad, está legitimada(o) para presentar su queja o sugerencia escrita ante la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción para que oportunamente:

- a) Se evite la transgresión de derechos humanos o detener de inmediato la vulneración de los mismos.
- b) Se efectúe la reparación del daño y lograr a través de la instancia y Autoridad llamada por Ley la sanción correspondiente a las y los servidores públicos responsable del mismo.
- c) Fomentar con la queja el respeto a los derechos humanos.
- d) Contribuir a la modificación de la conducta ética de las y los servidores públicos que vulneren los derechos de los demás.
- e) Fortalecer las labores de servicio de las y los servidores públicos en el marco de los principios de legalidad, honradez, lealtad, transparencia, imparcialidad y eficiencia.

### **Artículo 44.- (Contenido de la Queja y/o Sugerencia).-**

La queja y/o sugerencia que se presente ante la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando deberá ser presentado de forma escrita y entregado de manera personal o insertado en el buzón de sugerencias implementado en la entidad, conteniendo:

- a) Nombre completo de la persona que asienta la queja y/o hace la sugerencia, numero de documento de identificación y teléfono de contacto.
- b) Identificación del servidor público o dependencia funcional que esté vinculada con el Gobierno Autónomo Departamental de Pando contra la que se efectúa la queja y/o va dirigida la sugerencia.
- c) Relación detallada de los hechos que originan la queja y/o sugerencia describiendo clara y objetivamente el hecho, cómo se espera su reparación y/o cual la sugerencia de manera específica.
- d) En caso de Quejas y sugerencias realizadas a través de notas, firma de la persona que efectúa la queja o plantea la sugerencia.

**Artículo 45. (Formularios de Quejas y Sugerencias).-**

El Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción pondrá a disposición de las y los servidores públicos y ciudadanía en general, el formulario de quejas y/o sugerencias que guíen y faciliten la presentación de los mismos. Estos formularios además se publicarán en el portal Web del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, facilitando de tal forma su obtención para posterior presentación o remisión a oficinas de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

**Artículo 46. (Atención de las Quejas y Sugerencias).**

**I.** Únicamente serán atendidos las Quejas presentados de forma escrita o se encuentren insertos en el formulario de recepción de Quejas que cumplan con lo establecido en el Artículo 44 del presente Reglamento.

**II.** El Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción atenderá las Sugerencias presentadas de forma escrita o en el formulario previsto en el artículo anterior que también podrán ser llenados y enviados vía internet a través del correo electrónico que será habilitado para tal efecto y socializado a través del portal Web del Gobierno Autónomo Departamental de Pando y diferentes otros medios de publicidad.

**Artículo 47. (De su registro).-**

Toda Queja y/o Sugerencia recibido en el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción será registrado y numerado a efectos de control y seguimiento en las áreas donde corresponda su tratamiento.

**Artículo 48. (Términos y Plazos).-**

Para toda actuación relativa al trámite de Quejas y sugerencias, los términos y plazos se computarán en días y horas hábiles administrativos, en sujeción a la Ley 2341 “Ley de Procedimiento Administrativo”.

**Artículo 49. (Identidad en reserva).-**

En caso de solicitarse de forma expresa la reserva de identidad en las quejas y sugerencias presentadas, al Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción proporcionará todos los medios y recaudos necesarios para mantenerla de forma anónima, encontrándose este derecho protegido en todo momento.

## **Artículo 50. (Tratamiento de las Quejas).-**

**I.** Las Quejas serán analizados de forma oportuna y de considerarse su PROCEDENCIA, en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de recibido en el Área o Unidad de Ética y Lucha Contra la Corrupción de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción serán enviados de forma expresa por la Jefatura de la Dirección a la Autoridad responsable del Nivel Superior, Nivel de Control, Nivel de Asesoramiento y apoyo al despacho del Gobernador, Nivel Ejecutivo (Secretarías (os) Departamentales), Nivel Ejecutivo Operativo (Direcciones, Unidades), Nivel Desconcentrado, Área o Repartición a la que corresponda la queja, para que en lo inmediato o en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas se brinde una solución satisfactoria a la persona natural o jurídica que efectuó la queja, bajo apercibimiento de informar sobre el incumplimiento a la Máxima Autoridad Ejecutiva para que instruya las acciones que correspondan.

**II.** Si existiera imposibilidad probada de solucionar la queja en el plazo previsto, esta deberá ser debidamente justificada e informada de manera escrita a la Jefatura de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción por la Autoridad responsable del Nivel Superior, Nivel de Control, Nivel de Asesoramiento y apoyo al despacho del Gobernador, Nivel Ejecutivo (Secretarías (os) Departamentales), Nivel Ejecutivo Operativo (Direcciones, Unidades), Nivel Desconcentrado, Área o Repartición que generó la queja, haciendo conocer de manera imprescindible el plazo en que se dará solución la queja, mismo que no deberá exceder de diez (10) días hábiles.

**III.** Con el resultado obtenido la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción emitirá un Informe de Conclusiones que contenga una relación de lo actuado.

**IV.** Si la queja fuera considerado IMPROCEDENTE se comunicará dicha decisión al interesado explicándole los motivos jurídico – administrativos que motivaron la misma.

## **Artículo 51. (Tratamiento de las sugerencias).-**

Las sugerencias serán analizadas conjuntamente a la Autoridad responsable de la dependencia

funcional a la que vaya dirigida. Si se consideraren pertinentes se buscará su pronta aplicación mediante los mecanismos jurídico – administrativos que correspondan conforme a normativa general vigente y reglamentación interna.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Artículo 52. (Vigencia).-**

El presente Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gobernador y su Gabinete General del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

#### **Artículo 53. (Modificaciones y actualizaciones).-**

Conforme a las necesidades que deriven de la aplicación del presente Reglamento, el mismo podrá ser modificado o actualizado cuando el caso amerite, cuyo documento final recibirá el tratamiento señalado en el Artículo anterior.



**Gobierno Autónomo Departamental de Pando**  
**DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA**  
**INSTITUCIONAL Y LUCHA CONTRA LA**  
**CORRUPCIÓN**

**FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS**

Fecha:	Cite:	Denuncia N°:	
Tipo de Denuncia:	Verbal	Escrita	Anónima

**I. DATOS DEL DENUNCIANTE(S)**

Nombres y Apellidos:			
Cedula de Identidad:		Adjunto Fotocopia de C.I.:	Si No
Dirección Domicilio (Realizar croquis al reverso):			
Teléfonos:			
Dependencia o cargo:			
Dependiente del GADP	Si	No	
En caso de ser particular a la Entidad aclarar cuál es su relación con el GADP			
Solicitud expresa de reserva de Identidad:	Si	No	

**II. DATOS DEL DENUNCIANDO(S)**

Nombres y Apellidos:			
Cedula de Identidad:		Adjunto Fotocopia de C.I.:	Si No
Dirección Domicilio (Realizar croquis al reverso):			
Teléfonos:			
Dependencia o cargo:			
Dependiente del GADP	Si	No	
En caso de ser particular a la Entidad, aclarar cuál es su relación con el GADP			

**III. HECHO DENUNCIADO (Detallar la denuncia con precisión)**

--

**IV. ANTECEDENTES ADJUNTOS (Detallar los antecedentes y numero de fojas adjuntas. En caso de no contar con los antecedentes, indicar la dependencia laboral y/o persona a través de la cual se puede acceder a los mismos).**

--

**Observación:**

Nota.- Este formulario no deberá ser separado ni extraviado del documento al cual se encuentra adherido.

.....  
**Firma del  
Denunciante**



**Gobierno Autónomo Departamental de Pando**  
**DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA**  
**INSTITUCIONAL Y LUCHA CONTRA LA**  
**CORRUPCIÓN**  
**FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS**

Fecha:	Cite:	Queja N°:
Tipo de Queja:	Verbal	Escrita

**I. DATOS DE LA PERSONA(S) QUE FORMULA LA QUEJA.**

Nombres y Apellidos:			
Cedula de Identidad:		Adjunto Fotocopia de C.I.:	Si No
Dirección Domicilio (Realizar croquis al reverso):			
Teléfonos:			
Dependencia o cargo:			
Dependiente del GADP	Si	No	
En caso de ser particular a la Entidad aclarar cuál es su relación con el GADP			
Solicitud expresa de reserva de Identidad:	Si	No	

**II. DEPENDENCIA A LA QUE VA DIRIGIDA LA QUEJA (En caso de identificarse al funcionario dependiente de la Entidad, detallar sus generales de Ley).**

--

**III. DETALLE DE LA QUEJA (Detallar con precisión el hecho por el cual se presenta la queja, tome en cuenta las siguientes preguntas: ¿Qué ocurrió? ¿Cómo ocurrió? ¿Dónde ocurrió? ¿Quién lo hizo? ¿Con quién? ¿Queja anteriormente el hecho?).**

--

**IV. ANTECEDENTES QUE ACOMPAÑA LA QUEJA (Detallar los documentos y numero de fojas adjuntas. En caso de no contar con los antecedentes, indicar la dependencia pública y/o persona a través de la cual se puede acceder a los mismos).**

<b>Observación:</b>

Nota.- Este formulario no deberá ser separado ni extraviado del documento al cual se encuentra adherido.

.....  
**Firma del  
Interesado(a)**



**Gobierno Autónomo Departamental de Pando  
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA  
INSTITUCIONAL Y LUCHA CONTRA LA  
CORRUPCIÓN**

**FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS**

Fecha:	Cite:	Sugerencia N°:
Tipo de Sugerencia:	Verbal	Escrita

**I. DATOS DE LA PERSONA(S) QUE REALIZA LA SUGERENCIA.**

Nombres y Apellidos:			
Cedula de Identidad:		Adjunto Fotocopia de C.I.:	Si No
Dirección Domicilio (Realizar croquis al reverso):			
Teléfonos:			
Dependencia o cargo:			
Dependiente del GADP	Si	No	
En caso de ser particular a la Entidad aclarar cuál es su relación con el GADP			
Solicitud expresa de reserva de Identidad:	Si	No	

**II. DEPENDENCIA A LA QUE VA DIRIGIDA LA SUGERENCIA.**

--

**III. DETALLE DE LA SUGERENCIA EFECTUADA (Detallar con precisión la sugerencia efectuada).**

--

**IV. OBSERVACIONES.**

--

Nota.- Este formulario no deberá ser separado ni extraviado del documento al cual se encuentra adherido.

.....  
Firma del Interesado(a)

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

##### **7.1.1. CONCLUSIONES**

Para terminar la presente investigación comenzaremos a describir las conclusiones a las cuales se ha arribado de todo el trabajo de investigación realizado, luego de verificar y cotejar la tabulación de datos de la encuesta.

Por los antecedentes acumulados dentro del presente trabajo de investigación se señala que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 0214 de 22 de Julio de 2009, corresponde a las entidades territoriales autónomas, de trabajar por la transparencia en sus instituciones, para prevenir y sancionar actos de corrupción, en el marco de la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción PNTLCC.

Por lo expuesto, los principales resultados esta, en la necesidad de implementar el Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias, para prevenir, evitar y disminuir los Actos de Corrupción en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, cometidos por las y los Servidores Públicos, para combatir los ataques cada vez mas impunes de aquellos que se dedican a realizar estas actividades en desmedro de la sociedad, de su institución y de su calidad de servidor público. Asimismo permitirá fortalecer la transparencia en la gestión pública y medidas para eliminar la corrupción, que actualmente promueve el Gobierno Central.

La experiencia en Bolivia ha demostrado que a pesar de haber pruebas contra servidores públicos corruptos, estos circulan libremente presumiendo de honorabilidad. Por lo que, es indispensable crear procedimientos accesibles y transparentes que faciliten la denuncia de las conductas indebidas de las y los servidores públicos por parte de cualquier ciudadano o persona que trabaje al interior del sector público. Tales procedimientos deben contemplar la

protección de los denunciantes de manera que estos tengan la confianza para hacer la denuncia. En la actualidad carecer de procedimientos eficientes de denuncia equivale a estar al margen de la modernización administrativa que tanto se evoca. Cualquier ciudadano debería conocer cuáles son los medios en los que se pueden denunciar actos indebidos de servidores públicos con la plena confianza de que no habrá intimidación por parte de la autoridad pública. Sin embargo, existe un miedo por denunciar las prácticas indebidas de los servidores públicos. Muchos denunciantes han terminado siendo las víctimas frente a los abusos de autoridad.

A pesar de la fuerte lucha contra la corrupción, es difícil erradicarla, debido a los bajos ingresos que perciben los servidores públicos, que usan esto como justificación, para cometer este tipo de actos, la mejor manera de combatirla es denunciando estas acciones y evitando caer en ellas, pues de otra manera seguirán cometándose, porque los principales causantes de todo esto somos la población que accede a estos actos.

### **7.1.2. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones son de que todo no está perdido, hay que ser perseverante, por lo que se recomienda que se pueda implementar el Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias, en el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, así se podría prevenir la corrupción y seguir con su trabajo de venir perfeccionando el sistema legal contra la corrupción.

Por lo que, con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales, es oportuno prevenir actos de corrupción mediante procedimientos, reglas donde fortalecerán la transparencia en las diferentes acciones de la Gobernación de Pando y regular algunos vacíos legales, consecuentemente será necesario adoptar las siguientes acciones:

- a) La Máxima Autoridad Ejecutiva de Pando, deberá gestionar en la aprobación del Reglamento de Trámites de Denuncias, Quejas y Sugerencias, por autoridades competentes, toda vez que es un instrumento que regulará los procedimientos

normativos enmarcados en los diferentes actos de corrupción por las y los servidores públicos de la Gobernación de Pando.

- b) Difundir y socializar el Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y sugerencias del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.
- c) Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias por el Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ QUIROZ QUISPE Jorge Wilder y LECOÑA CAMACHO Claudia, 2010, Constitución Política del Estado, Sigla Editores, Tercera Edición Marzo 2010, La Paz-Bolivia.
- ✓ HERRERA AÑEZ William, 2010, La Corrupción en Bolivia, Grupo Editorial Kipus, Primera Edición Abril 2011, Cochabamba-Bolivia.
- ✓ NAVARRO Joaquín, MENTOR INTERACTIVO Enciclopedia de Ciencias Sociales, MMVII Editorial Océano, Barcelona-España.
- ✓ LEY N°1178, 2007, Ley de Administración y Control Gubernamentales – SAFCO del 20 de Julio de 1990, U.P.S. Editorial S.R.L., C. Abdón Saavedra N°2222, La Paz-Bolivia.
- ✓ LEY N°025, 2010, Ley del Órgano Judicial del 24 de Junio de 2010, Edición del Vice ministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, dependiente del Ministerio de Justicia, 1ra. Edición, La Paz-Bolivia.
- ✓ Dr. CENTELLAS TARQUINO Carmen Braulia, LEY N°004, 2010, Código Penal y Código de Procedimiento Penal concordado, Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, Diseño diagramación e impresión propia, La Paz-Bolivia.
- ✓ OSSORIO Manuel, 2005, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Editorial Heliasta, 26ª Edición, La Paz-Bolivia.
- ✓ OSORIO Manuel, 2007, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Editorial Heliasta, 35ª Edición, La Paz-Bolivia.

- ✓ LAROUSSE, 2006, Diccionario Enciclopédico 2006, Políticas y Sociales, SPES Editorial S.L., Barcelona, Ediciones Larousse, S.A. México D.F. Duodécima Edición, México.
- ✓ Diccionario Encarta 2009. Microsoft Encarta y Student Program Manager One Microsoft Way Redmond, WA 98052-6399 EE UU [encwish@microsoft.com](mailto:encwish@microsoft.com).
- ✓ ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA, 2009, Política Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, Artes Graficas Sagitario S.R.L., 2009, Tercera Edición, Bolivia.
- ✓ ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA, 2009, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción en Municipios, Edición Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, 2011, Bolivia.
- ✓ Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, 2012, Marco Legal, <http://www.transparencia.gob.bo>, 16 de Septiembre del 2012.
- ✓ GOBIERNO AUTONOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO, 2011, Código de Ética del Servidor Público, aprobado mediante RM N°1057/2010 y RD N°011/2011, Plaza principal Germán Busch, C. Bruno Racua N°78, Cobija-Bolivia.
- ✓ GOBIERNO AUTONOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO, 2013, Reglamento Interno de la Dirección de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, aprobado mediante RD N°003/2013, Plaza principal Germán Busch, C. Bruno Racua N°78, Cobija-Bolivia.

## **ANEXO “A”**

## FOTOGRAFÍAS



Trabajando en el Proyecto de Grado



Servidores Públicos que formaron parte de la encuesta



Registrando información de la encuesta.

## **ANEXO “B”**

# MODELO DE ENCUESTA

## ENCUESTA

### DIRIGIDO A LAS Y LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL GADP

La Universidad Amazónica de Pando, a través del Área de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales registra una investigación, para optar una modalidad de graduación. Agradecemos su gentil participación.

#### Sexo de la persona encuestada

Masculino  Femenino

#### 1.- Ud. que entiende por Corrupción?

- a) Aceptación, ofrecimiento de un beneficio directo o indirecto.
- b) Abuso de autoridad en beneficio personal.
- c) No tiene conocimiento sobre el tema.

#### 2.- Para Ud. cuál o cuáles cree que son las causas de los actos de corrupción?

Económico  Político  Social  Todos  Ninguno

#### 3.- Sabe Ud. la diferencia entre transparencia y corrupción en la entidad pública?.

Si  No  Nc/Nr

Si responde si, que entiende? .....

.....

#### 4.- Tiene Ud. conocimiento sobre un acto o hecho de corrupción por las y los servidores públicos en el GADP?.

Si  No  Nc/Nr

#### 5.- Ud. ha denunciado un acto o hecho de corrupción en el GADP?.

Si  No  Nc/Nr

#### 6.- Sabe o tiene conocimiento sobre Quejas o Sugerencias registradas en el GADP?.

Si  No  Nc/Nr

7.- Ud. como servidor público al registrar un trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias en el GADP., cree que tendría una contestación en el menor tiempo posible?

Si

No

Ninguno

8.- Ud. estaría de acuerdo con una reglamentación de Trámite de Denuncias, Quejas y Sugerencias, (Su procedimiento, reserva de identidad, términos y plazos de trámite, en el GADP).

Si

No

Si responde si, que calificación le asignaría a este procedimiento?

Nada

Regular

Medianamente

Bueno

Muy Bueno

*"Deben Imperar las leyes, no los hombres"*