



**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA ANH Nº 3274/2013**  
La Paz, 08 de noviembre de 2013

**VISTOS:**

*[Handwritten signature]*  
Marta Patricia Yugar A.  
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
COMPANIA DE HIDROCARBUROS

El Informe Técnico DPDI-UDI 0027/2013 de fecha 31 de octubre de 2013, el Informe Legal DJ 1234/2013 de fecha 08 de noviembre de 2013 y antecedentes relativos al tema.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 365 de la Constitución Política del Estado establece: *"Una institución autárquica de derecho público, con autonomía de gestión administrativa, técnica y económica, bajo la tuición del Ministerio del ramo, será responsable de regular, controlar, supervisar y fiscalizar las actividades de toda la cadena productiva hasta la industrialización, en el marco de la política estatal de hidrocarburos conforme con la ley"*.

Que, asimismo, la señalada Constitución Política del Estado, en su Artículo 75 Que las usuarias y/o usuarios y las consumidoras y/o consumidores gozan de los siguientes derechos:

1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.
2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen

Que, mediante Ley Nº 1600, de fecha 28 de octubre de 1994, se crea el Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE), cuyo objetivo es regular, controlar y supervisar todas las actividades sujetas a su jurisdicción y competencia, entre las cuales se encuentran las actividades referidas al sector de hidrocarburos, sometiéndolas a las regulaciones establecidas en las respectivas normas sectoriales.

Que, la Ley Nº 1178, de 20 de julio de 1990, Sistema de Administración y Control Gubernamentales establece en su Artículo 7 el Sistema de Organización Administrativa.

Que, la Ley Nº 3058, de 18 de mayo de 2005, de Hidrocarburos dispone en su Artículo 25, Atribuciones del Ente Regulador, inciso a) Proteger los derechos de los consumidores y en el Artículo 113 establece el Sistema de Reclamaciones ODECO.

Que, el Decreto Supremo Nº 27172, de 15 de septiembre de 2003, Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación - SIRESE; en sus Artículos del 54 al 66, establece los procedimientos de Reclamación de Usuarios.

Que, el Decreto Supremo Nº 29894, de 7 de febrero de 2009, Organización del Órgano Ejecutivo. Artículo 79, establece dentro la estructura organizacional del Ministerio de Justicia al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

Que, el Decreto Supremo Nº 0065, de 3 de abril de 2009, norma la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de las consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios, así como establece los procedimientos para la admisión, gestión y seguimiento de las denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones en la prestación de servicios y suministro de productos, tanto del sector regulado, como del no regulado, con la finalidad de contribuir al Vivir Bien

Que, la Resolución Suprema Nº 217055, de 20 de mayo de 1997, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), en su artículo 6 Principios del SOA, inciso c) señala: **"Formalización: Las regulaciones en materia de organización administrativa deberán estar establecidas por escrito"**.



Que, la Resolución Administrativa ANH N° 2124/2012, de 16 de agosto de 2012, que aprueba el procedimiento: DPDI-UDI/01 "Elaboración o actualización, aprobación e implementación de Reglamentos"

Que, la Resolución Administrativa ANH N° 2366/2013, de 11 de septiembre de 2013, aprueba la Estructura Organizacional y el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

Que, el numeral 7.2. del MOF, identifica a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional y a la Unidad de Desarrollo Institucional la función de "Implantar en la ANH el Sistema de Organización Administrativa – SOA".

**CONSIDERANDO:**

Que, el informe técnico DPDI-UDI 0027/2013 de fecha 31 de octubre de 2013 indica que la Propuesta de Reglamento de Defensa del Usuario y Consumidor presenta la siguiente estructura respecto a lo que establece la Resolución Administrativa ANH N° 2124/2012, de 16 de agosto de 2012:

RA N° 2124 de 16/08/12	PROPUESTA REGLAMENTO
Objeto	Objeto
Contenido	Índice
Marco Legal	Base Legal
Ámbito de aplicación o Alcance	Ámbito de Aplicación
Glosario	Glosario
Aprobación, vigencia y difusión	Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación
Revisión y actualización	Revisión y Actualización del Reglamento

Que, asimismo el Informe Técnico DPDI-UDI 0027/2013 señala: "La Propuesta de Reglamento cumple con los requisitos de estructura establecidos, así como la propuesta de procedimientos y formularios"

Que, el referido informe técnico concluye:

"(...) que la estructura de las propuestas de:

- Reglamento de Defensa del Usuario y Consumidor,
- Procedimiento de Reclamación Directa,
- Procedimiento de Reclamación Administrativa.
- Procedimiento de Reclamación Directa Inmediata,
- Formulario de Reclamación Directa, y
- Formulario de Reclamación Administrativa,

Se encuentran dentro del marco de lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y otras disposiciones legales y normativas (...)"

**CONSIDERANDO:**

Que, el informe Legal DJ 1234/2013 de fecha 08 de octubre de 2013, concluye que tomando en cuenta los extremos del Informe Técnico DPDI-UDI 0027/2013 de fecha 31 de octubre de 2013, la aprobación, implementación y puesta en vigencia del Reglamento de Defensa del Usuario y Consumidor de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, no contraviene el ordenamiento jurídico vigente.



**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Suprema N° 05747 de 5 de julio de 2011, se designó al Ing. Gary Andrés Medrano Villamor como Director Ejecutivo interino de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo Interino de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, en uso de las facultades y atribuciones conferidas por Ley.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar el Reglamento de Defensa del Usuario y Consumidor de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, que se adjunta en anexo a la presente Resolución Administrativa y que forma parte inseparable de la misma, siendo su observancia de carácter obligatorio para todos los servidores de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

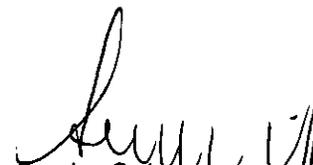
**SEGUNDO:** Instruir a la Dirección de Coordinación Distrital y a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional la implementación y difusión del Reglamento de Defensa del Usuario y Consumidor de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, de conformidad con las normas vigentes.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Es conforme,



Ing. Gary Medrano Villamor.MBA.  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS



Sandra G. Leytón Vela  
DIRECTORA JURÍDICA  
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

