

## **REGLAMENTO DE TRÁMITE DE DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

### **CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. (Objeto).**- El presente Reglamento tiene por objeto regular el procedimiento para la recepción y procesamiento de denuncias, reclamos y sugerencias recibidas o remitidas a la Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia, por toda persona natural o jurídica, organizaciones sociales, trabajadores y otros, para:

- a) Determinar la existencia de posibles hechos de corrupción, así como contravenciones, incumplimientos u omisiones a la normativa vigente que establece deberes, obligaciones y prohibiciones de los trabajadores en los diferentes procesos y procedimientos desarrollados por la Corporación Minera de Bolivia.
- b) Derivar antecedentes a la instancia que corresponda de la Corporación Minera de Bolivia, cuando existan indicios sobre presumibles hechos de corrupción o contravención, incumplimiento u omisión a la normativa vigente que rige los deberes, obligaciones y prohibiciones de los trabajadores de la entidad.
- c) Coadyuvar en la investigación, seguimiento y monitoreo de procesos judiciales o administrativos relacionados con presumibles hechos de corrupción.
- d) Identificar acciones que comprometan la eficiencia y transparencia en las actividades de la Corporación Minera de Bolivia, coordinando la adopción de medidas correctivas para este objeto.

**Artículo 2. (Ámbito y Responsabilidad de la Aplicación).**- La Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia se constituye en la dependencia laboral responsable de aplicar el presente Reglamento en todos los casos de denuncias, reclamos y sugerencias que sean de su conocimiento, cuya causa se haya originado en la Corporación Minera de Bolivia, empresas, programas y proyectos bajo su dependencia.

**Artículo 3. (Base Legal).**- La base legal de presente Reglamento está conformada por las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional.
- b) Ley 1178 "Administración y Control Gubernamentales".
- c) Ley 004 Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz".
- d) Decreto Supremo 29894 "Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo".
- e) Decreto Supremo 0214 "Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción".
- f) Decreto Supremo 23318-A "Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública".
- g) Decreto Supremo 26237 Modificatorio del Decreto Supremo 23318-A.
- h) Reglamento Interno Tipo de COMIBOL.

i) Reglamento Especifico de la Unidad de Transparencia Institucional.

**Artículo 4. (Funciones).**- La Unidad de Transparencia Institucional en el marco del presente Reglamento cumple las siguientes funciones:

- a) Recepcionar denuncias sobre presumibles hechos de corrupción o incumplimiento, omisiones y contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo, cometidos por trabajadores, ex - trabajadores de la Corporación Minera de Bolivia en cualquiera de sus dependencias funcionales o por personas naturales o jurídicas vinculadas a la entidad directamente o a través de sus empresas, programas y proyectos dependientes de ésta.
- b) Recepcionar reclamos y sugerencias relacionadas al trabajo desarrollado por los trabajadores de las diferentes reparticiones y dependencias laborales de la Corporación Minera de Bolivia.
- c) Recabar toda la documentación, información y elementos conducentes al esclarecimiento de los hechos denunciados, reclamados y sugeridos, a través de los medios legales establecidos.
- d) Informar a la Máxima Autoridad Ejecutiva sobre el curso legal que deben seguir los procesos que han sido objeto de denuncias, así como sugerir o recomendar se instruya a la dependencia laboral competente el inicio de auditajes internos, procesamientos administrativos, civiles o penales en contra de trabajadores y ex – trabajadores de la Corporación Minera de Bolivia por presuntos hechos de corrupción o contravenciones, incumplimiento u omisiones al ordenamiento administrativo u otras acciones.
- e) Elaborar y mantener una base de datos sobre denuncias, reclamos y sugerencias presentadas, en investigación o curso, concluidas, así como del resultado de las mismas.
- f) Sugerir o recomendar a la Máxima Autoridad Ejecutiva u otras Autoridades de la Corporación Minera de Bolivia, acciones conducentes a la prevención y lucha contra hechos de corrupción.

**Artículo 5. (Elementos Constitutivos de la Corrupción Pública).**- En concordancia con el Artículo 6 del presente Reglamento, los elementos constitutivos para establecer la existencia de un presunto hecho de corrupción son:

- a) **Un beneficio:** El fenómeno de la corrupción se desarrolla en búsqueda de un beneficio ilegítimo para sí o para terceros.
- b) **Transgresión normativa:** Todo hecho de corrupción supone siempre la transgresión a una norma. Además, sirve para cubrir transgresiones normativas que se estén operando en un momento determinado, debiendo entenderse, que no toda transgresión normativa implica un hecho o 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 con la Corporación Minera de Bolivia.

- d) **Aprovechamiento de un cargo:** El ejercicio de un cargo o rol en la organización de la entidad, asigna ciertas facultades o poder de decisión a determinado servidores o trabajadores, 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 hechos o 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 6. (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 o trabajador, 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 los intereses del Estado o de la Corporación Minera de Bolivia y 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 7. (Denuncia).**- Para fines del presente Reglamento se entiende por denuncia a la acción formal de cualquier servidor público o trabajador, persona natural o jurídica que tenga relación con la entidad, que denota de forma verbal o escrita la comunicación o puesta en conocimiento de la contravención o violación de una disposición jurídica general o normativa interna, o de un presunto hecho de corrupción o falta de transparencia.

**Artículo 8. (Denuncia Anónima).**- Entendida como la presentada sin la identificación del denunciante, en que se adjunta todos los medios probatorios que puedan establecer la veracidad de la denuncia para su valoración por la Unidad de Transparencia Institucional para su investigación.

**Artículo 9. (Reclamo).**- Se considera reclamo 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 servidores públicos o trabajadores de la Corporación Minera de Bolivia, sus empresas, proyectos o programas.

**Artículo 10. (Sugerencia).**- Es aquella recomendación u opinión escrita de forma física o digital vía correo electrónico, de toda persona sea individual o colectiva, 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 la Corporación Minera de Bolivia.

**Artículo 11. (Reserva de Identidad).**- La reserva de identidad es entendida como la protección contra represalias o intimidación a denunciantes durante el proceso de investigación, relevamiento de información y procesamiento de denuncias, así como en procesamiento de reclamos y sugerencias.

**Artículo 12. (Servidor Público/Trabajador).**- Servidor Público es aquella persona individual que independientemente de su jerarquía laboral y de la fuente de su remuneración, presta servicios en relación de dependencia con la Corporación Minera de Bolivia, que de acuerdo al régimen al que se encuentra sometido (Ley General del Trabajo), también es denominado de forma genérica trabajador y se encuentra sujeto a la Responsabilidad por la Función Pública.

**Artículo 13. (Responsabilidad por la Función Pública).**- La Responsabilidad por la Función Pública es la obligación que emerge a raíz del incumplimiento de los deberes de todo servidor público de desempeñar sus funciones con economía, eficacia, eficiencia, transparencia y licitud. La Ley No. 1178 "Administración y Control Gubernamentales" establece los tipos de Responsabilidad por la Función Pública de la siguiente manera:

- a) **Responsabilidad Administrativa:** Emerge de la contravención por acción u omisión del ordenamiento jurídico administrativo y de las normas que regulan la conducta funcionaria.
- b) **Responsabilidad Ejecutiva:** Emerge de una gestión ejecutiva deficiente o negligente que no permite lograr dentro de las circunstancias existentes, resultados razonables en términos de eficacia, eficiencia y economía, así como del incumplimiento de los mandatos expresamente señalados en la Ley.
- c) **Responsabilidad Civil:** Emerge de la acción u omisión del servidor público que causa daño al Estado valuable en dinero. Será determinada por un juez competente.
- d) **Responsabilidad Penal:** Emerge cuando la acción u omisión del servidor público o de los particulares se encuentra tipificada como delito en el Código Penal Boliviano.

### **CAPITULO III DENUNCIA**

**Artículo 14. (Legitimación).**- Cualquier persona de forma individual u organizada, natural o jurídica que se viera afectada o tuviera conocimiento de presuntos hechos de corrupción o falta de transparencia, se encuentra legitimada para presentar denuncia con documentación de respaldo que brinde certidumbre acerca de su contenido, o indicando el lugar o persona que tuviere la documentación pertinente respecto a la denuncia presentada.

**Artículo 15. (Contenido de la Denuncia).**- Las denuncias presentadas ante la Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia, deberán contener:

- a) **Identificación del denunciante:** Datos personales y generales del o los denunciantes que permitan su individualización y posterior ubicación, cuya reserva de identidad será velada por la Unidad de Transparencia Institucional en caso de ser solicitada de forma expresa.
- b) **Identificación del denunciado:** Datos personales y generales que permitan su individualización y ubicación, así como detalle del cargo ocupado.
- 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? ¿Denunció anteriormente el hecho?, enumerando cada uno de los hechos y describiendo claramente en qué consiste el 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.

**Artículo 16. (Formulario de Recepción de Denuncias).**- La Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia pondrá a disposición de los trabajadores y ciudadanía en general, formularios de recepción de denuncias que guíen y faciliten la presentación de denuncias. Estos formularios además serán publicados en el portal web de la entidad para un mejor acceso a los mismos.

**Artículo 17. (Formas de la denuncia).**- I. Las denuncias ante la Unidad de Transparencia Institucional pueden ser presentadas:

- a) **En forma escrita**, conforme lo señalado en el Artículo 15 del presente Reglamento.
- b) **En forma verbal**, que será atendida por el personal autorizado de la Unidad de Transparencia Institucional y plasmada inmediatamente en el formulario de recepción de denuncias.
- c) **En forma anónima**, que serán admitidas excepcionalmente cuando contenga elementos suficientes para demostrar la comisión de un posible hecho 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 los trabajadores de la entidad, las denuncias anónimas serán archivadas por la Unidad de Transparencia Institucional, sin necesidad de pronunciamiento alguno.

II. Una vez presentada la denuncia, a solicitud expresa del denunciante la Unidad de Transparencia Institucional 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 la Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia.

**Artículo 18. (Precisión).**- No constituyen denuncias de presuntos hechos de corrupción: los reclamos, notas difamatorias, rumores o anónimos, salvo cuando este último contemple lo señalado en el inciso c), parágrafo I del Artículo 17 del presente Reglamento.

**Artículo 19. (Garantías para el denunciante en reserva).**- En los casos que el denunciante solicite de forma expresa la reserva de su identidad, la Unidad de Transparencia Institucional 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 20. (Actuación de Oficio).**- La Unidad de Transparencia Institucional podrá asumir acciones de oficio cuando conozca de algún hecho irregular que con probabilidad conlleve alguno de los elementos descritos en el Artículo 5 del presente Reglamento.

**Artículo 21. (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 22. (Solicitud de copia de las denuncias).**- I. Conforme al principio de derecho a la defensa, la Unidad de Transparencia Institucional proporcionará fotocopias de la denuncia a la persona denunciada previa solicitud escrita del interesado, con la 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 la Unidad de Transparencia Institucional realizará la entrega de un informe puntual sobre los alcances de la denuncia.

III. La Unidad de Transparencia Institucional solamente podrá legalizar fotostáticas de los documentos que esta Unidad haya faccionado.

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

**Artículo 23. (De su recepción).**- I. La recepción de la denuncia se hará efectiva en dependencias de la Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia, dependencia funcional con facultades y competencias para la recepción y tramitación de denuncias verbales, escritas o anónimas escritas de acuerdo al Artículo 15 del Reglamento Específico de la referida Unidad.

II. La denuncia será registrada en el formulario de recepción de denuncias, que consignará los datos enunciados en el Artículo 15 del presente Reglamento, adjuntándose el mismo a la carpeta de denuncia que será creada para el efecto.

III. Las dependencias funcionales de la Corporación Minera de Bolivia que excepcional o extraordinariamente recepcionen alguna denuncia, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles deberán remitir la misma a la Unidad de Transparencia Institucional para los fines consiguientes.

**Artículo 24. (Registro de denuncias).**- A efectos de control y seguimiento, toda denuncia será registrada y numerada por la Unidad de Transparencia Institucional 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 25. (Evaluación preliminar de la Denuncia).**- I. La denuncia presentada será evaluada de manera preliminar en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, verificando que ésta cumpla con los requisitos establecidos en el Artículo 15 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 Unidad de Transparencia Institucional 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 señalado en el párrafo anterior se tendrá la denuncia como no presentada.

**Artículo 26. (Apertura de Carpeta).**- Declarada la admisión de la denuncia, la Unidad de Transparencia Institucional 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 27. (Informe Preliminar).**- La Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia 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.

**Artículo 28. (Inicio de la investigación).**- De no ser suficiente la documentación probatoria adjunta a la denuncia recepcionada, la Unidad de Transparencia Institucional iniciará la investigación o relevamiento de información del hecho, requiriendo información de manera expresa a cualquier persona natural o jurídica, trabajadores o dependencias de la Corporación Minera de Bolivia.

**Artículo 29. (Plazos para responder).**- Se establece un plazo máximo de diez (10) días hábiles para que cualquier trabajador, dependencia de la Corporación Minera de Bolivia o el (la) denunciado (a), a solicitud de la Unidad de Transparencia Institucional 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 la Unidad de Transparencia Institucional se valdrá de todos los medios legales para continuar con la investigación o relevamiento de información.

**Artículo 30. (De la información y documentación remitida).** I. La solicitud de información efectuada por la

Unidad de Transparencia Institucional deberá ser atendida en los plazos señalados en el Artículo anterior a sólo requerimiento de su Jefatura.

II. La documentación deberá ser remitida de ser posible en fotostática legalizada, pudiendo la Unidad de Transparencia Institucional acceder a los originales para verificar la autenticidad de los mismos en cualquier momento y a sólo requerimiento verbal de la Jefatura de Unidad.

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 31. (Medios de Prueba).**- La Unidad de Transparencia Institucional podrá aplicar todos los medios de prueba legalmente admitidos para la investigación de las denuncias de presumibles hechos de corrupción y contravenciones, incumplimientos u omisiones a la normativa vigente.

**Artículo 32. (Asistencia y Colaboración).**- En el marco de sus competencias las Gerencias, Direcciones, Departamentos, Unidades Productivas y cualquier otra instancia laboral dependiente de la Corporación Minera de Bolivia, están obligadas a prestar la asistencia técnica, legal, económica, financiera y otras que sea solicitada por la Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia, estando facultada esta Unidad a emitir notas de consulta, solicitudes de criterio, solicitudes de asistencia, realizando seguimiento necesario a las notas cursadas a los trabajadores, ex - trabajadores y dependencias laborales 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 33. (Verificaciones en el lugar).**- Cuando la Unidad de Transparencia Institucional 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 de la Corporación Minera de Bolivia.

**Artículo 34. (Denuncias que requieren mayor análisis).**- En los casos que revistan gravedad o impacto poblacional o mediático inminente, la Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia deberá remitir la denuncia a la Unidad de Transparencia del Ministerio de Minería y Metalurgia con copia 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 35. (Informe en Conclusiones).**- I. Concluida la investigación o relevamiento de información, la Unidad de Transparencia Institucional cursará en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Corporación Minera de Bolivia 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) Denuncia Improcedente.
- b) Denuncia Improbada.
- c) Denuncia Probada.

**Artículo 36. (Improcedencia de la Denuncia).**- Una denuncia será declarada improcedente cuando se enmarque en alguna de las siguientes causales:

- a) No cumpla los requisitos mínimos que permitan su procesamiento señalados en el Artículo 15 del presente Reglamento.
- b) Cuando los datos e información aportados sean insuficientes para su procesamiento.
- c) Cuando el hecho no contenga los elementos constitutivos de corrupción pública señalados en el Artículo 5 del presente Reglamento y no se demuestre contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo general o las normas internas.
- d) Cuando en el presumible hecho de corrupción o contravención no hayan participado trabajadores o ex trabajadores de la Corporación Minera de Bolivia o personas naturales o jurídicas vinculadas a las actividades de la entidad.
- e) Falta de competencia, atribuciones o facultades de la Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia.
- f) Cuando la denuncia sea anónima y no acompañe la documentación respaldatoria suficiente para que la Unidad de Transparencia Institucional, asuma acciones de oficio.
- g) Ante la inexistencia de fundamentos reales para sustentar la denuncia.
- h) Cuando se trate de disputa entre particulares.

**Artículo 37. (Denuncia Improbada).**- Se determinará que una denuncia es improbable:

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

**Artículo 38. (Denuncia Probada).**- Se declarará probada una denuncia cuando se establezca que existen elementos suficientes que determinen la comprobación del hecho de corrupción denunciado que permita sugerir o recomendar a la Máxima Autoridad Ejecutiva de entidad, instruir a las instancias respectivas el inicio de las acciones que correspondan.

**Artículo 39. (Contenido del Informe en Conclusiones).**- El Informe en Conclusiones deberá contener:

- a) Nombre del (los) denunciante(s) en caso de que no se haya solicitado reserva de identidad.
- b) Nombre del (los) trabajador o ex - trabajador (es) 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 40. (De las recomendaciones).**- Declarada probada una denuncia, la Unidad de Transparencia Institucional recomendará a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Corporación Minera de Bolivia instruir el inicio o realización de las siguientes acciones, según corresponda:

- a) Remisión de antecedentes a la Autoridad Sumariante de la Corporación Minera de Bolivia para el inicio de proceso administrativo correspondiente, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo No. 23318-A y normativa conexas.
- b) Remisión de antecedentes a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para que se inicien las acciones legales que correspondan.
- c) A través de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, 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) Otras que se consideren necesarias.

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

**Artículo 41. (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 Unidad de Transparencia Institucional 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 Unidad de Transparencia Institucional 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 Unidad de Transparencia Institucional realizará la queja y denuncia respectiva ante el Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción para la aplicación de sanciones respectivas.

## **CAPITULO VII RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**Artículo 42. (Legitimación y Oportunidad).**- Cualquier persona natural o jurídica que se sienta afectada en sus derechos como administrado en relación al desempeño de funciones de los trabajadores de la Corporación Minera de Bolivia o considere que se pueda mejorar o hacer más eficiente el trabajo desarrollado en esta entidad, se encuentra legitimada para presentar su reclamo o sugerencia escrita ante la Unidad de Transparencia Institucional para que oportunamente:

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

**Artículo 43.- (Contenido del Reclamo o Sugerencia).**- El reclamo o sugerencia que se presente ante la Unidad de Transparencia Institucional de la Corporación Minera de Bolivia deberá ser efectuada de forma escrita, entregado de manera personal o insertado en el buzón de sugerencias implementado en la entidad, conteniendo:

- a) Nombre completo de la persona que reclama o hace la sugerencia y teléfono de contacto.
- b) Identificación del trabajador o dependencia laboral de la Corporación Minera de Bolivia contra la que se efectúa el reclamo o va dirigida la sugerencia.

- c) Relación detallada de los hechos que originan el reclamo o sugerencia describiendo clara y objetivamente el hecho, cómo se espera su reparación o cual la sugerencia de manera específica.
- d) En caso de reclamos y sugerencias realizadas a través de notas, firma de la persona que efectúa el reclamo o plantea la sugerencia.

**Artículo 44. (Formularios de Reclamos y Sugerencias).**- La Unidad de Transparencia Institucional pondrá a disposición de los trabajadores y ciudadanía en general, el formulario de recepción de reclamos y sugerencias que guíen y faciliten la presentación de los mismos. Estos formularios además se publicarán en el portal web de la Corporación Minera de Bolivia, facilitando de tal forma su obtención para posterior presentación o remisión a oficinas de la Unidad de Transparencia de la Corporación Minera de Bolivia.

**Artículo 45. (Atención de Reclamos y Sugerencias).** I. Únicamente serán atendidos los Reclamos presentados de forma escrita o se encuentren insertos en el formulario de recepción de reclamos que cumplan con lo establecido en el Artículo 43 del presente Reglamento.

II. La Unidad de Transparencia Institucional atenderá las Sugerencias presentadas de forma escrita o en el formulario previsto en el artículo anterior que también podrá ser llenado y enviado vía internet a través del correo electrónico que será habilitado para tal efecto y socializado a través del portal web de la Corporación Minera de Bolivia y diferentes otros medios de publicidad.

**Artículo 46. (De su registro).**- Todo Reclamo o Sugerencia recepcionado por la Unidad de Transparencia Institucional será registrado y numerado a efectos de control y seguimiento en las áreas donde corresponda su tratamiento.

**Artículo 47. (Términos y Plazos).**- Para toda actuación relativa al trámite de reclamos 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 48. (Identidad en reserva).**- En caso de solicitarse de forma expresa la reserva de identidad en los reclamos y sugerencias presentadas, la Unidad de Transparencia Institucional proporcionará todos los medios y recaudos necesarios para mantenerla de forma anónima, encontrándose este derecho protegido en todo momento.

**Artículo 49. (Tratamiento de los Reclamos).**- I. Los reclamos serán analizados de forma oportuna y de considerarse su PROCEDENCIA, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles de recibido en la Unidad de Transparencia Institucional serán enviados de forma expresa por la Jefatura de Unidad a la Autoridad responsable de la Gerencia, Dirección, Departamento, Unidad, Área o Repartición a la que corresponda el reclamo, para que en lo inmediato o en un plazo máximo de diez (10) días hábiles se brinde una solución satisfactoria a la persona natural o jurídica que efectuó el reclamo, 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 el reclamo en el plazo previsto, está deberá ser debidamente justificada e informada de manera escrita a la Jefatura de la Unidad de Transparencia Institucional por la Autoridad

responsable de la Gerencia, Dirección, Departamento, Unidad, Área o Repartición que generó el reclamo, haciendo conocer de manera imprescindible el plazo en que se dará solución al reclamo, mismo que no deberá exceder de diez (10) días hábiles.

III. Con el resultado obtenido la Unidad de Transparencia Institucional emitirá un Informe en Conclusiones que contenga una relación de lo actuado.

IV. Si el reclamo fuera considerado IMPROCEDENTE se comunicará dicha decisión al interesado explicándole los motivos jurídico - administrativos que motivaron la misma.

**Artículo 50. (Tratamiento de las sugerencias).**- Las sugerencias serán analizadas conjuntamente la Autoridad responsable de la dependencia laboral 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 51. (Vigencia).**- El presente Reglamento de Trámite de Denuncias, Reclamos y Sugerencias entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Directorio General de la Corporación Minera de Bolivia.

**Artículo 52. (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.

