



**Aduana Nacional de Bolivia**  
*eficiencia y transparencia*

NACIONAL JURIDICA

**CIRCULAR No. 20/2001**

La Paz, 11 de enero de 2001

REF: REGLAMENTO DEL CONSEJO DE QUEJAS Y  
RESOLUCION MINISTERIAL N° 1150 DE 05-12-  
2000 DEL MINISTERIO DE HACIENDA, QUE  
APRUEBA LA CONFORMACION DEL CONSEJO  
DE QUEJAS.

---

Para su conocimiento y difusión, se remite el Reglamento del Consejo de Quejas y Resolución Ministerial N° 1150 de 05-12-2000 del Ministerio de Hacienda, que aprueba la conformación del Consejo de Quejas.

ATC/rlc  
HR-375-2001

Abog. Ausberto Ticona Cruz  
Gerente Nacional Jurídico  
ADUANA NACIONAL

**REGLAMENTO  
DEL  
CONSEJO DE QUEJAS**

**La Paz - Bolivia**

# **REGLAMENTO DEL CONSEJO DE QUEJAS**

## **MIEMBROS DEL CONSEJO DE QUEJAS**

**PRESIDENTE:** Sr. ALFREDO SCHUAB  
Representante de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia.

**SECRETARIA:** Dra. ANGÉLICA PEREDO  
Representante de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Hacienda

**VOCAL:** Sr. JULIO PATIÑO  
Representante de la Confederación Sindical de Trabajadores Gremiales.

Lic. RÓMULO ALVAREZ,  
Representante de la Cámara Boliviana del Transporte.

Sr. ANGEL EINAR RASMUSSEN  
Representante del Viceministerio de Política Tributaria del Ministerio de Hacienda



**VISTOS Y CONSIDERANDO**

Que la Ley General de Aduanas, crea el Consejo de Quejas, conformado por el Ministerio de Hacienda, un representante de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, un representante de la Confederación Sindical de Trabajadores Gremiales y un representante de la Cámara Boliviana de Transporte.

Que el Decreto Supremo 25590 de 19 de noviembre de 1999, reglamenta la constitución del Consejo de Quejas a nivel nacional con sus atribuciones y funciones, de acuerdo a su propio reglamento y procedimiento, aplicable para la recepción y procesamiento de los reclamos y denuncias.

Que por las disposiciones anteriormente señaladas, corresponde reconocer la conformación del Consejo de Quejas, acreditados por las instituciones señaladas en el Artículo 253 de la Ley General de Aduanas.

**POR TANTO**

El Ministerio de Hacienda, en uso de sus específicas atribuciones conferidas por Ley 1788 de Organización del Poder Ejecutivo y Decretos Reglamentarios.

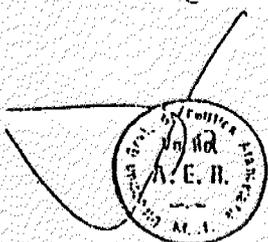
**RESUELVE**

Aprobar la conformación del Consejo de Quejas a nivel nacional, integrado por los siguientes ciudadanos:

- Sr. ALFREDO SCHUAB, por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia.
- Sr. JULIO PATIÑO, por la Confederación Sindical de Trabajadores Gremiales.
- Lic. RÓMULO ALVAREZ, por la Cámara Boliviana del Transporte.
- Dra. ANGÉLICA PEREDO, por la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Hacienda.
- Sr. ANGEL EINAR RASMUSSEN, por el Viceministerio de Política Tributaria del Ministerio de Hacienda.

Los Miembros del Consejo de Quejas, se regirán por las normas legales citadas y su Reglamento Interno.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Lic. Alberto Machicao Barber  
VICEMINISTRO DE POLÍTICA TRIBUTARIA  
MINISTERIO DE HACIENDA

Lic. José Luis Lupo Flores  
MINISTRO DE HACIENDA





REPUBLICA DE BOLIVIA

Ministerio de Hacienda

# ACTA DE POSESION

En la ciudad de La Paz, a los cinco días del mes de diciembre de dosmil, a horas diez y treinta antes meridiun, fueron presentes en el Despacho del Sr. Lic. José Luis Lupo Flores, Ministro de Hacienda los ciudadanos Señores: Lic. Alfredo Schuab, Lic. Rómulo Alvarez, Sr. Julio Paliño, Angel Rasmussen y la Dra. Angélica Peredo, representantes de los Empresarios Privados de Bolivia, Confederación Sindical de Trabajadores Gremiales, Cámara del Transporte Internacional y Nacional y del Ministerio de Hacienda, respectivamente.

Con el objeto de tomar posesión como miembros del "CONSEJO DE QUEJAS", creado por la Ley General de Aduanas y Reglamentado por Decreto Supremo No. 25590 de 19 de noviembre de 1999; quienes previo juramento de observar fielmente los preceptos contenidos en la Constitución Política del Estado, disposiciones legales vigentes, así como las funciones que les fueron señaladas en la Ley General de Aduanas, Decreto Supremo No. 25590 y el correspondiente Reglamento del Consejo de Quejas, fue suministrada la posesión, de lo que certifico.

Lic. Alfredo Schuab  
R.P.T.E. CONFEDERACION DE  
EMPRESARIOS PRIVADOS DE BOLIVIA

Lic. Rómulo Alvarez  
R.P.T.E. CÁMARA BOLIVIANA del  
TRANSPORTE NACIONAL e INTERNACIONAL

Sr. Julio Paliño  
R.P.T.E. CONFEDERACION SINDICAL  
DE TRABAJADORES GREMIALES

Dra. Angélica Peredo  
R.P.T.E. DIR. GRAL. ASUNTOS JURIDICOS  
MINISTERIO DE HACIENDA

Sr. Angel Rasmussen  
R.P.T.E. DIREC. GRAL. POLITICA ARANCELARIA  
VICEMINISTRO DE POLITICA TRIBUTARIA

Lic. José Luis Lupo Flores  
MINISTRO DE HACIENDA

Lic. Alberto Machicao Barbero  
VICEMINISTRO DE POLITICA TRIBUTARIA

# REGLAMENTO DEL CONSEJO DE QUEJAS

## TITULO PRIMERO NATURALEZA, FINES Y CAMPO DE APLICACION

### CAPITULO I CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, DURACIÓN Y TUICION

**ARTICULO 1.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer la organización a nivel nacional del Consejo de Quejas creado por la Ley General de Aduanas y reglamentado por el D.S. 25590 de 19 de noviembre de 1999, conformado por el Ministerio de Hacienda representado por el Viceministro de Política Tributaria y la Dirección General de Asuntos Jurídicos; un representante de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, un representante de la Confederación Sindical de Trabajadores Gremiales y un Representante de la Cámara Boliviana del Transporte Nacional e Internacional. Asimismo establecer el procedimiento aplicable para la recepción y procesamiento de los reclamos y denuncias.

A fin de garantizar la regularidad del Consejo de Quejas, las instituciones que la componen podrán nominar un delegado alterno para los casos de ausencia o impedimento, con igualdad de funciones, derechos y obligaciones.

**ARTICULO 2.-** Tiene como domicilio principal la ciudad de La Paz, donde funcionara su oficina central. Desconcentrada una parte de sus actividades en el interior de la república de acuerdo a las necesidades derivadas del cumplimiento de sus funciones.

**ARTICULO 3.-** Como resultado de las funciones asignadas de acuerdo a normas vigentes, el Consejo de Quejas tendrá una vigencia indefinida.

## **CAPITULO II**

### **OBJETO, ATRIBUCIONES Y CAMPO DE APLICACION**

**ARTICULO 4.-** Los miembros del Consejo de quejas son responsables de sus actos, de los intereses de la colectividad y no de parcialidad o interés político o económico alguno.

**ARTICULO 5.-** El Consejo de Quejas tiene como finalidad la de recepcionar reclamos y denuncias; procesarlos recomendando las acciones a seguirse a la autoridad correspondiente

**ARTICULO 6.-** Las principales atribuciones del Consejo de Quejas son:

- a) Recibir y transmitir, con la recomendación que corresponda, a la autoridad competente, denuncias sobre abusos que cometieran los funcionarios de la Aduana Nacional en el ejercicio de sus funciones.
- b) Recibir y transmitir, con la recomendación que corresponda, a la autoridad competente, denuncias sobre usurpación de funciones aduaneras que cometieren instituciones y personas.
- c) Recibir y transmitir, con la recomendación que corresponda, a la autoridad competente, denuncias sobre cualquier acto ilícito previsto en la Ley General de Aduanas.
- d) Realizar el seguimiento de las recomendaciones efectuadas y, en su caso tramitadas ante las autoridades competentes para el conocimiento de los actos ilícitos y de otras irregularidades como los excesos cometidos por funcionarios aduaneros.

**ARTICULO 7.-** Los Miembros del Consejo de Quejas serán removidos de sus funciones por las siguientes causas:

- a) Renuncia aceptada;
- b) Fallecimiento;
- c) Revocatoria o destitución,
- d) Incapacidad física o mental definitiva, entendiéndose por tal aquella que, a juicio de facultativos designados por el Consejo, tenga dicho carácter o pueda prolongarse por más de seis meses.

## **TITULO SEGUNDO ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE QUEJAS**

### **CAPITULO I DE LA ORGANIZACION Y DE LAS REUNIONES**

**ARTICULO 8.-** El Consejo de Quejas tiene la siguiente estructura a nivel nacional:

- a) Nivel Directivo: Presidente
- b) Nivel Ejecutivo: Secretario del Consejo
- c) Nivel Operativo: Los demás miembros del Consejo, Apoyo ejecutivo: Departamentales y Regionales

**ARTICULO 9.-** La máxima autoridad del Consejo de Quejas es su Presidente, responsable de recomendar acciones, así como establecer estrategias operativas y ejercer control del cumplimiento de los objetivos del Consejo.

La Presidencia del Consejo de Quejas será ejercida en forma rotatoria por uno de los Miembros del Consejo, elegido por mayoría simple y durará en sus funciones por el lapso de un año; el quórum para sus reuniones estará constituido por tres miembros del Consejo. Las decisiones serán adoptadas por el mismo número exigido para el quórum. En caso de empate dirimirá el voto del Presidente del Consejo.

El Consejo de Quejas celebrará tres sesiones ordinarias al año, que serán el segundo lunes de abril, agosto y diciembre.

Las sesiones ordinarias sólo podrán ser aplazadas mediante solicitud escrita, dirigida al Presidente del Consejo, con 20 días de anticipación como mínimo y salvo caso de fuerza mayor.

El Consejo celebrará sesiones extraordinarias, cuando sea convocado por su Presidente o a petición de cualquiera de las entidades que conforman el Consejo.

Las solicitudes de sesiones extraordinarias, deberán expresar el objeto de la reunión y proponer una fecha. El Presidente hará la convocatoria dentro de las 48 horas siguientes a la fecha en que reciba la solicitud.

La Secretaria del Consejo, funcionara con carácter permanente y estará a cargo de un miembro del Consejo, a elección por simple mayoría y por tiempo indefinido, salvo que se acuerde su remoción.

## CAPITULO II DE LAS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE QUEJAS

**ARTICULO 10.-** El Presidente del Consejo de Quejas asumirá sus funciones el último día del periodo de sesiones ordinarias, es decir en abril de cada año.

**ARTICULO 11.-** El Presidente del Consejo de Quejas tendrá las siguientes atribuciones y funciones:

- a) Representar al Consejo y presidir las sesiones;
- b) Convocar al Consejo a sesiones ordinarias y extraordinarias;
- c) Recibir las credenciales de los representantes titulares y alternos;
- d) Proponer acciones y estrategias operativas para el funcionamiento del Consejo.
- e) Podrá requerir asesores de las instituciones que conforman el Consejo de Quejas, o invitar a profesionales especializados, con el objeto de coadyuvar a tomar decisiones sobre alguna denuncia.
- f) Ejercer el control del cumplimiento de las recomendaciones y resoluciones adoptadas por el Consejo.
- g) Fijar el orden del día y someter a consideración del Consejo los asuntos correspondientes, dirigir los debates, llamar a votaciones y anunciar el resultado de las mismas.

- h) Ejercer el control del cumplimiento de las disposiciones referidas al Consejo de Quejas en la Ley General de Aduanas, el D.S. 25590 y el presente Reglamento.
- i) Proponer al Consejo la conformación de grupos de trabajo para el estudio de puntos específicos de la agenda.
- j) Proponer al Consejo la remoción de cualquiera de los Miembros del Consejo por existir sentencia ejecutoriada en su contra o cuando existieren actitudes manifiestas de parcialidad en las denuncias interpuestas.
- k) Todo aquello que favorezca al mejor desenvolvimiento y desarrollo de las funciones del Consejo de Quejas.

### **CAPITULO III DEL SECRETARIO DEL CONSEJO DE QUEJAS**

**ARTICULO 12.-** El Secretario será elegido de entre sus miembros por simple mayoría por tiempo indefinido, salvo se resuelva su remoción.

**ARTICULO 13.-** El Secretario cumplirá las siguientes funciones:

- a) Elaborar la agenda provisional de las reuniones y remitirla al Presidente del Consejo para su consideración.
- b) Elaborar las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias.

- c) Preparar los proyectos de recomendaciones de acuerdo a las determinaciones adoptadas por el Consejo.
- d) Recibir las denuncias.
- e) Todas aquellas funciones que, dentro de las disposiciones del presente Reglamento, le sean encargadas por el Consejo.

## **TITULO TERCERO DEL PROCEDIMIENTO DE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS**

### **CAPITULO I REQUISITOS PARA EFECTUAR DENUNCIAS**

**ARTICULO 14.-** Las personas naturales o jurídicas que consideren que sus intereses fueron afectados por cualquier acto ilícito previsto en la Ley General de Aduanas, cometido por los servidores públicos y por otras personas e instituciones que usurpen funciones aduaneras, podrán presentar denuncia ante el Consejo de Quejas.

**ARTICULO 15.-** Los reclamos y denuncias serán deducidas por escrito y contendrá:

- a) El nombre, domicilio, teléfono y generales del denunciante, así como una fotocopia de su Cédula de Identidad o del representante legal de tratarse de una persona jurídica, más el documento que demuestre la personería del representante.

- b) Relación de hechos, expuestos con claridad y precisión sobre la denuncia.
- c) Identificación del servidor público u otras personas e instituciones.
- d) Identificación del acto ilícito previsto en la Ley General de Aduanas.
- e) Los reclamos o denuncias serán presentadas personalmente por el interesado o por el apoderado acreditado con el poder espécial.

**ARTICULO 16.-** Las denuncias o reclamos en la ciudad de La Paz, serán recepcionadas indistintamente en la Dirección General de Política Arancelaria del Ministerio de Hacienda, la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, la Confederación Sindical de Trabajadores Gremiales o la Cámara Boliviana del Transporte Nacional e Internacional.

En el interior de la República serán recepcionadas en las oficinas de las Federaciones Departamentales de Empresarios Privados de Bolivia; las Federaciones Departamentales de Trabajadores Gremiales; las Cámaras Departamentales del Transporte o en su caso en los Subtesoros dependientes del Ministerio de Hacienda; siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos en el Art. 15 del presente reglamento y deberán ser remitidos dentro de las 24 horas mediante FAX o Courier al Consejo de Quejas, para su procesamiento dentro del término máximo de 72 horas.

## CAPITULO II DEL PROCEDIMIENTO

**ARTICULO 17.-** Las denuncias serán procesadas por el Secretario del Consejo de Quejas, quien proyectará las recomendaciones correspondientes y pasará a consideración de los demás miembros del Consejo para su consideración y aprobación.

**ARTICULO 18.-** Las recomendaciones del Consejo de Quejas serán expresas, positivas y precisas; recaerá sobre las denuncias, en la manera que hubieren sido denunciadas y estas fueren la verdad por las pruebas aportadas o investigadas.

**ARTICULO 19.-** Procesadas las recomendaciones, deberán transmitirse a la autoridad competente y ésta hacer conocer al Consejo de Quejas en un término de 48 horas las acciones que determinaron, de no hacerlo se las considerara como aceptadas la recomendaciones y se exigira su cumplimiento.

**ARTICULO 20.-** Las recomendaciones se dará por fallo y contendrá:

- a) El encabezamiento, el rotulo de "Consejo de Quejas" y el numero de queja.
- b) La parte considerativa con exposición de hechos, análisis y evaluación fundamentada de la prueba.
- c) La parte resolutive, con recomendaciones claras, positivas y precisas sobre la denuncia presentada.

- d) El plazo que se otorga para el cumplimiento.
- e) Las firmas de los Miembros del Consejo de Quejas, se obtendrán con voto afirmativo de tres Miembros. Cada representante tendrá derecho a un voto.

### **CAPITULO III DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**ARTICULO 21.-** El presente Reglamento entrará en vigencia el mismo día en que sean posesionados los Miembros del Consejo de Quejas por el Ministro de Hacienda.

**ARTICULO 22.-** El presente Reglamento se sujetara a variaciones o modificaciones que sean introducidas por el Consejo de Quejas o por normas legales dictadas para el efecto.



VISTOS Y CONSIDERANDO

Que la Ley General de Aduanas, crea el Consejo de Quejas, conformado por el Ministerio de Hacienda, un representante de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, un representante de la Confederación Sindical de Trabajadores Gremiales y un representante de la Cámara Boliviana de Transporte.

Que el Decreto Supremo 25590 de 19 de noviembre de 1999, reglamenta la constitución del Consejo de Quejas a nivel nacional con sus atribuciones y funciones, de acuerdo a su propio reglamento y procedimiento, aplicable para la recepción y procesamiento de los reclamos y denuncias.

Que por las disposiciones anteriormente señaladas, corresponde reconocer la conformación del Consejo de Quejas, acreditados por las instituciones señaladas en el Artículo 253 de la Ley General de Aduanas.

POR TANTO

El Ministerio de Hacienda, en uso de sus específicas atribuciones conferidas por Ley 1788 de Organización del Poder Ejecutivo y Decretos Reglamentarios.

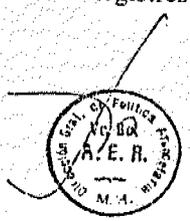
RESUELVE

Aprobar la conformación del Consejo de Quejas a nivel nacional, integrado por los siguientes ciudadanos:

- Sr. ALFREDO SCHUAB, por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia.
- Sr. JULIO PATIÑO, por la Confederación Sindical de Trabajadores Gremiales.
- Lic. RÓMULO ALVAREZ, por la Cámara Boliviana del Transporte.
- Dra. ANGÉLICA PEREDO, por la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Hacienda.
- Sr. ANGEL EINAR RASMUSSEN, por el Viceministerio de Política Tributaria del Ministerio de Hacienda.

Los Miembros del Consejo de Quejas, se regirán por las normas legales citadas y su Reglamento Interno.

Regístrese, comuníquese y archívese.



*[Handwritten signature]*

Lic. Alberto Machicao Barbery  
VICEMINISTRO DE POLÍTICA TRIBUTARIA  
MINISTERIO DE HACIENDA

*[Handwritten signature]*  
Lic. José Luis Lupo Flores  
MINISTRO DE HACIENDA  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

05 DIC. 2000  
*[Handwritten signature]*

Beatriz Thaine de Matos  
CORRESPONDENCIA  
MINISTERIO DE HACIENDA

## **REQUISITOS PARA EFECTUAR DENUNCIAS ANTE EL CONSEJO DE QUEJAS**

Las personas naturales o jurídicas que consideren que sus intereses fueron afectados por cualquier acto ilícito previsto en la Ley General de Aduanas, cometido por los servidores públicos y por otras personas e instituciones que usurpen funciones aduaneras, podrán presentar denuncia ante el Consejo de Quejas.

### **REQUISITOS:**

Los reclamos y denuncias serán deducidas por escrito y contendrá:

- a) El nombre, domicilio, teléfono y generales del denunciante, así como una fotocopia de su Cédula de Identidad o del representante legal de tratarse de una persona jurídica, más el documento que demuestre la personería del representante.
- b) Relación de hechos, expuestos con claridad y precisión sobre la denuncia.
- c) Identificación del servidor público u otras personas e instituciones.
- d) Identificación del acto ilícito previsto en la Ley General de Aduanas.
- e) Los reclamos o denuncias serán presentadas personalmente por el interesado o por el apoderado acreditado con el poder especial.

### **LUGARES DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS:**

Las denuncias o reclamos en la ciudad de La Paz, serán recepcionadas indistintamente en la Dirección General de Política Arancelaria del Ministerio de Hacienda, la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, la Confederación Sindical de Trabajadores Gremiales o la Cámara Boliviana del Transporte Nacional e Internacional.

En el interior de la República serán recepcionadas en las oficinas de las Federaciones Departamentales de Empresarios Privados de Bolivia; las Federaciones Departamentales de Trabajadores Gremiales; las Cámaras Departamentales del Transporte o en su caso en los Subtesoros dependientes del Ministerio de Hacienda; siempre y cuando cumplan con los requisitos señalados anteriormente, debiendo remitir las denuncias dentro de las 24 horas, mediante FAX o Courier al Consejo de Quejas.