



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL  
DE VILLA TUNARI

## CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VILLA TUNARI

Se suscribe el presente Convenio Interinstitucional entre la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO** y el **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VILLA TUNARI**, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

**CLÁUSULA PRIMERA.- (PARTES INTERVINIENTES).** Intervienen en la suscripción del presente Convenio:

- 1.1. La **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, representada legalmente por el Dr. Pedro Francisco Callisaya Aro, en su calidad de Defensor del Pueblo, conforme a la Resolución de la Asamblea Legislativa Plurinacional del Estado Plurinacional de Bolivia R.A.L.P. N° 022/2021-2022 de fecha 23 de septiembre de 2022, con domicilio en la calle Colombia No. 440 de la zona de San Pedro de la ciudad de La Paz, que para efectos del presente Convenio se denominará: “**DEFENSORÍA**”.
- 1.2. **EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VILLA TUNARI**, representado legalmente por la Sra. Segundina Orellana Paniagua, quien es mayor de edad, de nacionalidad boliviana, hábil por ley, con Cédula de Identidad N° 6493073 Cbba, con domicilio en Calle Hans Grether de Villa Tunari, en calidad de Alcaldesa del Gobierno Autónomo Municipal de Villa Tunari, posesionada por el Juzgado Publico Civil, Comercial de Sentencia Penal N°1 de Villa Tunari, mediante Acta de Posesión Judicial de fecha 03 de mayo de 2021 e incorporada al cargo, mediante Resolución Municipal N° 019/2021 de fecha 03 de Mayo de 2021, en adelante y a efectos del presente convenio se denominará “**GAM VILLA TUNARI**”.
- 1.3. Para fines del presente documento, cuando se refiera a ambas instituciones se las denominara las “**PARTES**”.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- (ANTECEDENTES).**

- 2.1. **LA DEFENSORÍA**, conforme el Artículo 218 de la Constitución Política del Estado, vela por la Defensa, Vigencia, Promoción, Difusión y Cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. Cuya función alcanza a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos; rigiéndose bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad.

Al efecto se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016. En ese



contexto, la Defensora o el Defensor del Pueblo, de conformidad al Numeral 14 del Artículo 14 de la citada Ley, tiene entre sus funciones el suscribir convenios interinstitucionales y alianzas, en el marco de la Ley y los objetivos institucionales, con Organismos Internacionales establecidos en Bolivia, entidades públicas, instituciones académicas, Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones sociales, pueblos indígenas originario campesinos, comunidades interculturales y el pueblo afroboliviano, para la realización de actividades, programas y proyectos, e iniciativas de promoción y difusión de los derechos humanos; y de cooperación técnica o financiera con instituciones nacionales o extranjeras.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo se ha propuesto impulsar la creación e implementación de las oficinas del Defensor del Paciente, entendidas como aquellas instancias que tienen como función orientar, informar y solucionar reclamos, así como de mejorar la relación médico – paciente, la calidad en el servicio que prestan y evitar la vulneración al derecho a la salud.

**2.2. EL GAM VILLA TUNARI**, mediante Decreto Supremo N° 09244 del 4 de junio de 1970.- Alfredo Ovando Candía, Presidente de la República, crea la Cuarta Sección de la Provincia Chapare del Departamento de Cochabamba, con Capital Villa Tunari. Mediante este decreto se creó lo que en actualidad es el Municipio de Villa Tunari, dentro de la provincia Chapare del departamento de Cochabamba. De acuerdo al Plan Territorial de Desarrollo Integral (PTDI) 2016 – 2020 aprobado por Ley Municipal N° 015/201; el territorio está compuesto por 11 Distritos Municipales.

**2.3. EL HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS**, fue fundado en 1975 siendo es un establecimiento de salud de Segundo Nivel con funciones de asistencia, cuenta con personal especializado y con medios técnicos para desarrollar actividades de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, con orientación preventiva dirigida a la persona, la familia y la comunidad. Presta servicios de emergencia, hospitalización, consulta ambulatoria de especialidad y servicios complementarios de diagnóstico, con atención las 24 horas del día durante todo el año.

**CLÁUSULA TERCERA.- (OBJETO DEL CONVENIO).** El objeto del presente Convenio Interinstitucional es el de otorgar el funcionamiento de la oficina del **Defensor del Paciente** en el **Hospital San Francisco de Asis**, instancia que tiene como función la de orientar, gestionar, conciliar y solucionar reclamos, así como de mejorar la relación médico – paciente, la calidad en el servicio que presta el personal de salud y administrativo, promoviendo en tal sentido, el acceso al derecho a la salud con calidad, calidez y sin discriminación.

**CLÁUSULA CUARTA.- (OBLIGACIONES).** Como efecto de la suscripción del Convenio Interinstitucional surgen para las **PARTES** intervinientes las siguientes obligaciones:



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



PROVINCIA CHAPARE  
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL  
DE VILLA TUNARI

#### 4.1. Para la DEFENSORÍA

- Planificará, organizará y ejecutará talleres de capacitación y formación en derechos humanos a servidores públicos del **Hospital San Francisco de Asis**, en coordinación con la Dirección del Hospital.
- Capacitará al responsable de la oficina del Defensor del Paciente sobre sus atribuciones y competencias, así como en el manejo del Sistema Informático de Registro de Reclamos.
- Realizará supervisión y evaluación técnica, con visitas periódicas al nosocomio, para recopilar información sobre casos atendidos y gestionados en la oficina del **Defensor del Paciente**.
- Brindará apoyo técnico permanente, realizará seguimiento, monitoreo y evaluación a las labores de la o el Defensor del Paciente.

#### 4.2. Para el GAM VILLA TUNARI y HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS:

- Garantizar la continuidad, el fortalecimiento y sostenibilidad de la oficina del Defensor del Paciente.
- Brindar apoyo administrativo y logístico necesario al personal designado para la atención sostenida de este servicio.
- Implementar mejoras en dependencias del nosocomio para la prestación de servicios de salud con calidad y calidez a la población.

**CLÁUSULA QUINTA. - (DE LAS FUNCIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO COMO DEFENSOR DEL PACIENTE).** El servidor público asignado a la atención de la oficina **Defensor del Paciente** tendrá las siguientes funciones:

- Recibir y registrar reclamos de pacientes y/o familiares por temas como: malos tratos, falta de atención médica, falta de información sobre el estado de salud del paciente, demora en la atención de consultas externas y otros referentes al servicio prestado.
- Orientar e informar a los ciudadanos sobre trámites administrativos y consultas.
- Promover una relación empática entre el paciente y el servidor público en salud.
- Realizar gestiones interinstitucionales para el tratamiento de casos especiales que requieran atención inmediata y/o especializada.
- Investigar los reclamos contra el personal médico, enfermeras y personal administrativo.
- Gestionar una solución a los reclamos planteados, en el marco de sus competencias.
- Derivar a las instancias competentes los reclamos o denuncias que ameriten otro tratamiento.
- Derivar a la Defensoría del Pueblo casos que correspondan a su competencia en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016.
- Identificar problemáticas al interior del establecimiento de salud como resultado de los reclamos recibidos.

- Proponer soluciones y acciones de prevención tendientes a mejorar la atención a los pacientes.
- Emitir recomendaciones generales emergentes del análisis de casos con el objeto de mejorar el servicio que presta el hospital y prevenir la vulneración de derechos.
- Remitir información a la Defensoría del Pueblo sobre los casos registrados.
- Elaborar informes mensuales sobre el trabajo desarrollado.

**CLÁUSULA SEXTA.- (CONTROVERSIAS).** Las dudas o controversias que surjan en la ejecución del presente Convenio serán resueltas de mutuo acuerdo y previo análisis de las causas; de manera escrita, precautelando la consecución del objeto y condiciones estipuladas en el presente convenio.

**CLÁUSULA SÉPTIMA (RELACIÓN LABORAL).**- Las **PARTES**, convienen que el personal aportado para la ejecución y realización del presente Convenio, continuará bajo la dirección y dependencia de la institución a la que pertenezca, por lo que no crearán relación de carácter laboral con la otra, por ende, cada una de ellas asumirán su responsabilidad por este concepto; y en ningún caso serán consideradas como empleadores o sustitutos.

**CLÁUSULA OCTAVA (VIGENCIA).**- El presente Convenio tendrá vigencia a partir del de la suscripción del presente convenio, hasta el 31 de diciembre de 2024. En caso de existir mutuo acuerdo entre partes, se suscribirá la renovación del mismo mediante adenda expresa previamente consensuada entre las partes luego de la evaluación de los resultados alcanzados.

**CLÁUSULA NOVENA (CAUSALES DE RESOLUCIÓN).**- El presente Convenio podrá ser resuelto cuando concurra alguna de las siguientes causales:

- a) Por común acuerdo de las partes suscribientes.
- b) Por incumplimiento del objeto y las obligaciones establecidas en el presente Convenio.
- c) Por fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificados y que imposibilite el cumplimiento del Convenio.

Previo a dar por resuelto el Convenio en forma unilateral por cualquiera de las partes suscribientes, se deberá hacer conocer su decisión de forma escrita a la otra parte, con treinta (30) días de anticipación señalando la causal de resolución.

**CLÁUSULA DÉCIMA (MODIFICACIONES AL CONVENIO).**- El Convenio podrá modificarse en cualquier momento de su vigencia previo acuerdo de partes, para lo cual las instituciones suscribientes, comunicarán por lo menos con quince (15) días de anticipación su voluntad de realizar cambios al tenor del presente documento y una vez aceptadas las mismas se hará efectivo a partir de la firma de una enmienda que pasará a formar parte del Convenio original y entrará en vigencia en el momento en el que sea suscrito por las partes o sus representantes.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL  
DE VILLA TUNARI

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA (PRESUPUESTO).**- La celebración del presente Convenio, no implica erogación de gastos adicionales a los previstos en el presupuesto de ambas instituciones.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- (CONFORMIDAD).** La **DEFENSORÍA DEL PUEBLO** y el **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VILLA TUNARI** expresan su plena conformidad con todas y cada una de las cláusulas precedentes del presente Convenio Interinstitucional, comprometiéndose a su estricto cumplimiento, en fe de ello firman al primer día del mes de marzo del año dos mil veinticuatro.



.....  
Pedro Francisco Callisaya Aro  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

*Pedro Francisco Callisaya Aro*  
DEFENSOR DEL PUEBLO

.....  
Segundina Orellana Paniagua

**ALCALDESA**  
**GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL**

**DE VILLA TUNARI**

*Segundina Orellana Paniagua*  
ALCALDESA MUNICIPAL

G.A.M. VILLA TUNARI