
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	1 de 12

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“CONSULTORÍA POR PRODUCTO PARA LA ELABORACIÓN DE UN INFORME DEFENSORIAL SOBRE LA SITUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS EN EL MARCO DEL SISTEMA ÚNICO DE SALUD (SUS)”

Mayo - 2026


	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	2 de 12

1. ANTECEDENTES

La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de su mandato constitucional de velar por la vigencia, promoción y cumplimiento de los derechos humanos, se encuentra ejecutando el proyecto denominado: "Fortalecimiento de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, para un mayor impulso al ejercicio de los derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad". Esta iniciativa, desarrollada en alianza estratégica con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), surge con el objetivo general de "contribuir al cumplimiento de estándares internacionales de derechos humanos, a través de la incidencia realizada por la DPB para incrementar el ejercicio de derechos de población en situación de vulnerabilidad (PSV)".

El proyecto se estructura sobre dos pilares fundamentales: el primero orientado a mejorar la capacidad de la Defensoría del Pueblo para incidir sobre el Estado mediante la generación de evidencia técnica, el litigio estratégico en casos de vulneración de derechos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad (PSV) y el monitoreo especializado a través de observatorios que difundan información sobre racismo, discriminación, acceso a la justicia y otros. El segundo pilar se enfoca en reforzar la capacidad institucional para prevenir vulneraciones de derechos y promover una cultura de paz, mediante la creación de una Escuela de Derechos Humanos y Cultura de Paz, formación de líderes en resolución pacífica de conflictos y otros.

Entre los temas prioritarios para la Defensoría del Pueblo se encuentran las temáticas que involucran el derecho a la salud, entre ellos el acceso a medicamentos; en este sentido, desde la gestión 2015 se viene realizando un seguimiento a la implementación de la Ley 475 y posteriormente a la Ley 1152, realizándose investigaciones defensoriales. En la gestión 2019 se presentó el informe defensorial sobre la "Situación de los Centros de Salud Integrales de primer nivel en el marco del Sistema Nacional de Salud", en 2022 se presentaron los informes defensoriales "Límites en la implementación del Sistema Único de Salud" y "Las Unidades de Oncología desde una mirada de Derechos Humanos-Situación de vulnerabilidad de las y los pacientes con cáncer en el Sistema Nacional de Salud" que abarcaron a hospitales públicos de tercer nivel. Documentos que reflejan las condiciones en las que los hospitales del sector público brindan la atención a la población, en cuanto a infraestructura, equipamiento, recursos humanos y medicamentos.

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	3 de 12

De las investigaciones realizadas y del seguimiento a las determinaciones defensoriales, la institución defensorial advirtió que la problemática de disponibilidad de medicamentos es recurrente en las farmacias institucionales de los hospitales públicos, denotando la afectación a la población beneficiaria en su derecho al acceso a la salud, que, ante la falta de medicamentos en hospitales, deben adquirir estos con sus propios recursos.

Ante esta situación la Defensoría del Pueblo realiza intervenciones defensoriales de manera continua, advirtiendo falencias en el sistema de control de abastecimiento de medicamentos en las farmacias institucionales, así como en la gestión del manejo de medicamentos a nivel nacional.

En este contexto, se plantea la contratación de una consultoría para elaborar un informe de investigación defensorial en materia de salud sobre el abastecimiento de medicamentos en el Sistema Único de Salud, Universal y Gratuito.


2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

a. Objetivo General:

En el marco del Sistema Único de Salud (SUS), elaborar un informe de investigación defensorial que genere evidencia sobre la problemática relacionada con la gratuidad, disponibilidad, sistemas de control de abastecimiento y otras obligaciones estatales, sobre los medicamentos en farmacias de establecimientos de salud priorizados (en los tres niveles de atención), para mejorar la atención en salud de la población.

b. Objetivos Específicos

- Identificar las problemáticas en el abastecimiento de medicamentos en los establecimientos de salud del sector público, priorizados.
- Generar evidencia sobre el cumplimiento del principio de gratuidad en la entrega de medicamentos a la población beneficiaria del SUS.
- Evaluar la implementación de sistemas de control de abastecimiento de medicamentos en farmacias institucionales.
- Analizar el cumplimiento de competencias de las instituciones estatales, obligadas a garantizar la dotación de medicamentos en el SUS.

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	4 de 12

Todo el trabajo debe ser elaborado considerando la normativa institucional y la Guía Metodológica de Informes de Investigación Defensorial de la Defensoría del Pueblo, y debe ser aprobado por el equipo técnico designado por la Defensoría del Pueblo.

3. PERFIL REQUERIDO

- Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Ciencias de la Salud o Sociología. **(Excluyente)**
- Posgrado en derechos humanos, salud pública, gestión hospitalaria, investigación u otras relacionadas con la consultoría. **(Deseable)**

Experiencia General:

- Experiencia laboral general de al menos cinco (5) años. **(Excluyente)**

Experiencia Específica:

Experiencia profesional específica de al menos dos (2) años y/o 4 consultorías por producto sobre temáticas relacionadas con derechos humanos y/o salud pública y/o elaboración de políticas públicas en materia de salud y/o en investigaciones cuali-cuantitativas realizadas, con el uso de herramientas informáticas para el manejo de información estadística. **(Excluyente)**.


Cursos:

Certificados en: SPSS, análisis de datos en Excel y/o estadísticas para investigaciones.

CUADRO DE VALORACIÓN DE LAS CONDICIONES ADICIONALES

Por 35 puntos:


CONSULTORÍA POR PRODUCTO		
#	Condiciones Adicionales a ser evaluadas (*)	Puntaje asignado (definir puntaje) (**)
1	Formación: Máximo hasta 8 puntos Maestría en derechos humanos, salud pública u otros relacionados con el objeto de la consultoría = 8 Puntos	8

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	5 de 12

2	Formación: Máximo hasta 6 puntos Diplomado en derechos humanos, salud pública u otros relacionados con el objeto de la consultoría = 2 puntos por Diplomado hasta un máximo de 6 puntos	6
4	Experiencia profesional específica de al menos dos (2) años y/o 4 consultorías por producto en temáticas relacionadas con derechos humanos y/o salud pública y/o en elaboración de políticas públicas en materia de salud y/o en investigaciones cuali-cuantitativa realizadas, con el uso de herramientas informáticas para el manejo de información estadística. Mayor a 2 años – hasta 3 años y/o Mayor a 4 consultorías - hasta 5 consultorías = 3 puntos Mayor a 3 años – hasta 4 años y/o Mayor a 5 consultorías – hasta 6 consultorías= 7 puntos Mayor a 4 años – hasta 5 años y/o Mayor a 6 consultorías – hasta 7 consultorías= 11 puntos Mayor a 5 años y/o mayor a 7 consultorías = 15 puntos	15
3	Certificados de cursos mayores a 30 horas en: SPSS Análisis de datos en Excel Estadísticas para investigaciones. 2 Puntos por curso hasta un máximo de 6 puntos .	6
	TOTAL	35

La evaluación tendrá una ponderación de setenta (70) puntos que realizará de la siguiente manera:

- Primero se evaluará las condiciones mínimas requeridas (Condiciones que se indica como Excluyentes), aplicando la metodología CUMPLE/NO CUMPLE, las propuestas que no hubiesen sido descalificadas, se les asignara un puntaje de treinta y cinco (35) puntos.
- Posteriormente se evaluará las condiciones adicionales (Condiciones que se indica como Deseable), que se refleja en el cuadro de valoración de las condiciones adicionales, asignando un puntaje de hasta treinta y cinco (35) puntos.

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	6 de 12

Las propuestas que en la evaluación no alcancen el puntaje mínimo de cincuenta (50) puntos serán descalificadas.


La formación debe encontrarse debidamente respaldada con título certificados de cursos, etc.

La Defensoría del Pueblo solicitara al adjudicado, presentar todos los originales de su propuesta, para la formalización de la contratación.

4. PRODUCTOS ESPERADOS (ALCANCE)

Los productos para entregar contendrán:


PRIMER PRODUCTO		
Actividades	Producto esperado	Plazo (Días calendario)
Elaboración de los instrumentos de recolección de información para la investigación, que contenga: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de información a las autoridades involucradas en la temática de medicamentos, definidos por la Defensoría del Pueblo ▪ Presentación a el/la Responsable de Recepción/Contraparte, de las propuestas de requerimientos de información a autoridades nacionales y subnacionales, en los primeros 5 días calendario de iniciada la consultoría. ▪ Diseño y contenido de protocolos de verificación a hospitales del sector público ▪ Elaboración de preguntas para entrevistas y/o cuestionarios a autoridades en salud. ▪ Lineamientos para recolección de testimonios a pacientes y/o familiares 	1. Instrumentos de recolección de información para la investigación en el marco del SUS, aprobados por el/la Responsable de Recepción/Contraparte.	25

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	7 de 12

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación de contenido de protocolos, preguntas para entrevistas y lineamientos para la toma de testimonios. ▪ Elaboración de formularios digitales. ▪ Otros instrumentos que sean pertinentes con los objetivos de la investigación. ▪ Coordinación permanente con el/la Responsable de Recepción/Contraparte, sobre los avances del contenido del diagnóstico. 		
--	--	--

SEGUNDO PRODUCTO


Actividades	Producto esperado	Plazo (Días calendario)
<p>Elaboración del diagnóstico, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Checklist para el control de la información recibida de las oficinas defensoriales. ▪ Coordinación con las oficinas regionales (DDD y UCR), sobre la aplicación de los instrumentos de investigación. ▪ Seguimiento a los requerimientos de información escrita, de instituciones de alcance nacional. ▪ Organizar la información generada por la oficina nacional, Delegaciones Defensoriales Departamentales (DDD) y Unidades de Coordinación Regional (UCR). ▪ Presentación de informe verbal sobre la información recibida de las oficinas defensoriales, la coordinación con las DDD y UCR, el seguimiento a los RIEs a instituciones nacionales y respecto a la organización de la información. ▪ Presentación de una propuesta de estructura del diagnóstico con base a la información recolectada. ▪ Sistematización de la información recolectada que permita identificar los 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Índice de la investigación defensorial en el marco de la Guía Metodológica para la elaboración y seguimiento del IID de la Defensoría del Pueblo. 2. Diagnóstico que describa y organice la información recolectada en la investigación. 	90

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	8 de 12

<p>hallazgos de la investigación (tablas o matrices).</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinación permanente con el/la Responsable de Recepción/Contraparte, sobre los avances del contenido del diagnóstico. 		
--	--	--

TERCER PRODUCTO

Actividades	Producto esperado	Plazo (Días calendario)
<p>Elaboración del informe de investigación defensorial, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar el documento utilizando la estructura mínima de contenido establecida en la Guía Metodológica de Informes de Investigación Defensorial de la Defensoría del Pueblo. Elaborar el análisis de la vulneración de derechos referidos al cumplimiento del principio de gratuidad, disponibilidad y sistemas de control de abastecimiento de medicamentos en farmacias institucionales y otras temáticas producto de la investigación. Elaborar las conclusiones que reflejen los hallazgos más importantes de la investigación, así como vulneraciones a derechos. Elaborar las determinaciones defensoriales que pueden incluir recomendaciones, recordatorios de deberes legales, sugerencias con base en los resultados de la investigación, debidamente fundamentadas y motivadas, tomando en cuenta el marco competencial de las instituciones involucradas. Elaboración de anexos de la investigación en coordinación con el/la Responsable de Recepción/ Contraparte. Presentación del informe final consolidado. 	<p>1. Informe final de investigación defensorial sobre la situación de medicamentos en el SUS elaborado en el marco de la estructura de la Guía Metodológica de Informes de Investigación Defensorial de la Defensoría del Pueblo.</p>	150

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	9 de 12

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación permanente con el/la Responsable de Recepción/ Contraparte, sobre avances del contenido del análisis, conclusiones y determinaciones defensoriales. 		
--	--	--

Todos los productos deberán ser entregados en formato físico y digital, según corresponda, en versiones finales, editables y en alta resolución. La entrega de cada producto estará sujeta a revisión técnica y aprobación por parte de la Defensoría del Pueblo mediante el/la Responsable de Recepción/Contraparte, instancia que podrá solicitar ajustes y mejoras antes de su validación definitiva.

El/la consultor/a deberá acudir a las reuniones técnicas o de coordinación virtuales o presenciales que sean convocadas o requeridas por el/la Responsable de Recepción/Contraparte.

Asimismo, el/la consultor/a deberá entregar como anexos todos los instrumentos y documentación generada durante el proceso de levantamiento y análisis de información en el marco de la consultoría, incluyendo —cuando corresponda— transcripciones de entrevistas, encuestas aplicadas, bases de datos, matrices de análisis y otros insumos técnicos que respalden los productos presentados.


El/la consultor/a deberá incorporar los logotipos de la Defensoría del Pueblo y la AECID.

El(la) Consultor(a) no podrá transferir parcial ni totalmente las obligaciones contraídas, siendo de su entera responsabilidad la ejecución y cumplimiento de la consultoría.

Correrá por cuenta del/la Consultor(a), en el marco de la relación contractual, el pago de todos los impuestos en el país y otros señalados en la normativa vigente.

5. DURACIÓN Y FORMAS DE PAGO DE LA CONSULTORÍA

La consultoría tendrá una duración de 150 días calendario computables a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	10 de 12

Entregables	Tiempo	Porcentaje de pago
Producto N° 1	A los 25 días calendario computables desde el día siguiente hábil de la suscripción del contrato.	20%
Producto N° 2	A los 90 días calendario computables desde el día siguiente hábil de la suscripción del contrato.	35%
Producto N° 3	A los 150 días calendario computables desde el día siguiente hábil de la suscripción del contrato.	45%

5. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO


El Consultor(a) realizará la consultoría desde sus oficinas o instalaciones, sin embargo, en caso de requerir acceso a información y/o documentación institucional que se encuentre en custodia de la Defensoría del Pueblo, deberá coordinar con el/la Responsable de Recepción/Contraparte su revisión dentro de las instalaciones institucionales, sujetándose estrictamente a los horarios laborales vigentes.

6. COSTO DE LA CONSULTORÍA Y FORMA DE PAGO

El costo total de la consultoría es de Bs 46.058,00 (Cuarenta y seis mil cincuenta y ocho 00/100 Bolivianos); que incluye los impuestos de ley.

Para proceder con el pago, el/la Consultor(a) deberá presentar el producto en la oficina nacional de la Defensoría del Pueblo mediante una nota dirigida al Defensor del Pueblo con atención al Responsable de Recepción/Contraparte, dentro de los plazos establecidos.

El/la Responsable de Recepción o Contraparte tendrá el plazo de hasta ocho (8) días hábiles para proceder con la revisión del producto; en caso de existir observaciones o complementaciones otorgará el plazo de hasta cinco (5) días hábiles para que el/la

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	11 de 12

Consultor(a), subsane las mismas, una vez subsanadas gestionará el pago, si subsistiere observaciones se reiniciará el procedimiento de revisión y ajustes en los mismos plazos.

Para que se efectúe el pago, el/la Consultor(a) deberá emitir la respectiva factura oficial por el monto del pago a favor de la Entidad, caso contrario la Entidad deberá retener los montos de obligaciones tributarias pendientes, para su posterior pago al Servicio de Impuestos Nacionales.

Correrá por cuenta del/la Consultor(a), en el marco de la relación contractual, el pago de todos los impuestos vigentes en el país y otros señalados en la normativa vigente.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los productos de la presente consultoría serán propiedad intelectual y exclusiva de la Defensoría del Pueblo, por lo que, cualquier uso de la información sin autorización por personas ajenas se considerará una contravención al contrato suscrito; aun después de la vigencia de este.


Los materiales producidos por el(la) Consultor(a), así como la información a la que este tuviere acceso, durante o después de la ejecución presente contrato, tendrá carácter confidencial, quedando expresamente prohibida su divulgación a terceros, exceptuando los casos en que la Entidad emita un pronunciamiento escrito estableciendo lo contrario.

Asimismo, el(la) Consultor(a) reconoce que la Entidad es el único propietario de los productos y documentos producidos en la Consultoría.

8. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

a) COMISIÓN O RESPONSABLE DE RECEPCIÓN/CONTRAPARTE

- La Defensoría del Pueblo designará un Responsable de Recepción/Contraparte, para la verificación y supervisión a la prestación del servicio.
- El responsable de Recepción/Contraparte, será el único medio oficial de comunicación entre el Proveedor Contratado y la Defensoría del Pueblo,

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-004
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: TÉRMINOS DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	12 de 12

- El responsable de Recepción/Contraparte de Servicio se encargará de coordinar todas las tareas relativas a la prestación del servicio y realizar los informes de conformidad para los pagos correspondientes a realizarse.
- El servicio estará bajo la supervisión de la Unidad de Investigaciones Defensoriales.

b) MULTAS

En caso de retraso en la entrega de los productos establecidos en el Contrato de Consultoría por Producto, se aplicará una multa del cero punto cinco por ciento (0.5%) del monto total del contrato por cada día calendario de demora según el cronograma de entregas. La suma acumulada de las multas no podrá exceder el 10% del monto total contratado; superado dicho porcentaje, corresponderá iniciar el proceso de Resolución de Contrato conforme a normativa vigente.

c) GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El adjudicado(a) deberá presentar una garantía de cumplimiento de contrato del 7% del monto del contrato debiendo expresar su carácter de renovable, irrevocable y de ejecución inmediata o solicitar la retención del 7% de cada pago parcial, (indicar que las retenciones son devueltas al consultor al final de la consultoría, previa a la emisión del informe de conformidad final emitido por el Responsable de Recepción o la Contraparte).

La Paz, mayo de 2026