

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COTOCA

Se suscribe el presente Convenio Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y el Gobierno Autónomo Municipal de Cotoca, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

PRIMERA (PARTES INTERVINIENTES).- Intervienen en la suscripción de este 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 COTOCA**, representada legalmente por Raúl Gonzalo Alvis Claudio con cédula de identidad N° 4575438, en calidad de Alcalde Municipal, en mérito a la Resolución Municipal N° 015/2021 emitida por el Concejo Municipal de Cotoca el 07 de junio de 2021 y mediante Acta de Posesión de Alcalde en el Juzgado Público Mixto Civil y Comercial, Niñez y Sentencia Penal N° 1 de Cotoca en fecha 03 de mayo de 2021, con domicilio legal Calle Victoriano Gutiérrez, Acera Norte, Plaza 8 de diciembre del municipio de Cotoca, que en adelante y a efectos del presente convenio se denominará “**GAM COTOCA**”.

1.3. Para fines del presente documento, cuando se refiera a ambas instituciones se las denominará las “**PARTES**”.

SEGUNDA (ANTECEDENTES).- 2.1. La **DEFENSORÍA**, conforme al 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. En ese contexto, la Defensora o el Defensor del Pueblo, conforme al 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 indígena 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 se ha propuesto impulsar la creación e implementación de las oficinas del Defensor del Paciente, entendidas como aquellas instancias que tienen como funciones 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 COTOCA, se constituye en una institución autónoma municipal que en concordancia con todos los niveles del Estado, protege el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población garantizando el derecho a la salud, priorizando la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

TERCERA (OBJETO).- El objeto del presente Convenio Interinstitucional es fortalecer la oficina del Defensor del Paciente existente al interior del **Hospital Municipal “Virgen de Cotoca”** de la ciudad de Cotoca, instancia que tiene como función atender, orientar, gestionar y solucionar reclamos de los pacientes, así como de mejorar la relación médico – paciente y la calidad del servicio que presta el personal de salud, médico y administrativo, promoviendo en tal sentido, el acceso al derecho a la salud con calidad, calidez y sin discriminación.

CUARTA (DE LAS OBLIGACIONES). - Para cumplir con el objeto del presente Convenio, las partes intervinientes tendrán las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- **LA DEFENSORÍA**, realizará seguimiento y brindará previa coordinación con la Dirección del hospital, talleres sobre Derechos Humanos y capacitación 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. Programará visitas de forma periódica al establecimiento de salud, con el objetivo de recolectar información sobre los reclamos y/o casos conocidos durante el servicio prestado por el Defensor del Paciente.
- **EL GAM COTOCA**, dará continuidad al funcionamiento de la oficina del Defensor del Paciente, designando a través de sus mecanismos internos de personal a un servidor público (a) para la atención de dicha oficina, quien desarrollará su función en un ambiente adecuado y accesible a los usuarios en el propio hospital; asimismo, debiendo facilitar el acceso a internet que permitirá el uso del sistema informático para el registro de reclamos.
- Las **PARTES** se comprometen a cumplir el Plan de Trabajo, que forma parte imprescindible del presente Convenio.



QUINTA (FUNCIONES DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PACIENTE). - El servidor (a) público (a) asignado a la oficina del Defensor del Paciente tendrá las siguientes funciones generales:

- a) Informar y brindar orientación a los pacientes y a sus familiares respecto a los derechos que les corresponden como usuarias y usuarios de los servicios de salud.
- b) Atender reclamos por maltrato por parte del personal médico, enfermeras o administrativos, por dilación en la atención a los pacientes o en los trámites administrativos, por falta de información al paciente o sus familiares y otros referentes al servicio prestado.
- c) Indagar y recolectar información sobre los reclamos registrados contra del personal médico, enfermeras, enfermeros y personal administrativo.
- d) Gestionar una solución a los reclamos planteados por los pacientes o familiares en el marco de sus competencias.
- e) Derivar el reclamo a las instancias competentes descritas en normativa reglamentaria para la atención del caso, cuando no sea de su competencia conforme el objeto del convenio.
- f) 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, con copia a la Dirección del Hospital, debido a que por procedimiento interno el conflicto podría ser resuelto en dicha instancia.
- g) Identificar problemáticas al interior del establecimiento de salud como resultado de los reclamos recibidos e informar a la Dirección del Hospital para la gestión correspondiente.
- h) Proponer soluciones y acciones de prevención tendientes a mejorar la atención a los pacientes.
- i) Emitir recomendaciones generales a la Dirección del Hospital emergentes del análisis de los casos con el objeto de mejorar el servicio que presta el establecimiento de salud y prevenir la vulneración de derechos.
- j) Coordinar con la Unidad de Trabajo Social y Unidad de Gestión de Calidad, temas como la provisión de medicamentos para pacientes de escasos recursos o un plan de pagos para la atención brindada.
- k) Coordinar con la Unidad de Gestión de Calidad y Unidad de Información Educativa y Comunicación del GAM u Hospital, para la realización de actividades a su cargo.



- l) Reportar periódicamente los casos de denuncias presentados mediante el Sistema de Registro y Administración de Reclamos del Defensor del Paciente, ante la Dirección del Hospital y Defensoría del Pueblo.
- m) Aplicar el plan de trabajo adjunto al presente Convenio que forma parte imprescindible del documento.
- n) Registrar e informar a la Dirección del Hospital y Defensoría del Pueblo, obligatoriamente todos los casos que se presenten ante la oficina del Defensor del Paciente de forma física y/o informática, conforme el Reglamento de Funcionamiento de las Oficinas del Defensor del Paciente.
- o) Generar reportes del Sistema de Registro y Administración de Reclamos del Defensor del Paciente, de manera mensual, anual y a requerimiento de la Dirección del Hospital o Defensoría del Pueblo.
- p) Emitir informes mensuales de actividades a la Dirección del Hospital y Defensoría del Pueblo.

SEXTA (REGLAMENTACIÓN).- LAS PARTES, elaborarán el Reglamento de Funcionamiento de las Oficinas del Defensor del Paciente, en el plazo de noventa (90) días posterior a ello, el **GAM COTOCA** en un plazo no mayor a 45 días aprobará el Reglamento de Funcionamiento de las Oficinas del Defensor del Paciente, a través del instrumento idóneo para su vigencia y cumplimiento.

SÉPTIMA (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 y precautelando la consecución del objeto y condiciones estipuladas en el presente convenio.

OCTAVA (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 asumirá su responsabilidad por este concepto; y en ningún caso serán consideradas como empleadores o sustitutos.

NOVENA (VIGENCIA).- El presente Convenio tendrá vigencia a partir de su suscripción por un periodo de dos años. 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.

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



DÉCIMA PRIMERA (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, documento que será suficiente para la resolución del presente convenio.

DÉCIMA SEGUNDA (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.

DÉCIMA TERCERA (CONFORMIDAD).- LA DEFENSORÍA y EL GAM COTOCA, declaran su conformidad con todas y cada una de las cláusulas precedentes, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, suscribiendo en señal de constancia en cuatro (4) ejemplares con el mismo tenor y validez, en la ciudad de Cotoca, a los 24 días del mes de julio del año 2025.



Dr. Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



Raúl Gonzalo Alvis Claudio
ALCALDE MUNICIPAL
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COTOCA
ALCALDE

**GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE
COTOCA**