



DECRETO MUNICIPAL N° 194

A, 26 DE ABRIL DE 2021

Lic. David Freddy Choque Condori
ALCALDE MUNICIPAL
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE ORURO

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A GRUPOS VULNERABLES EN EL GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE ORURO

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado, en su Art. 283 señala que los Gobiernos Autónomos Municipales están constituidos por un Concejo Municipal y un Órgano Ejecutivo presidido por el Alcalde o Alcaldesa Municipal. Asimismo en su Art. 14 parágrafo I, numeral 1) señala que el Estado prohíbe y sanciona toda forma de discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religiosos, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica o social, de igual manera el Art. 67, parágrafo I y II, todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana, se prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores.

Que, la Ley N° 369, tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección, también son titulares de los derechos las personas adultas mayores de sesenta o más años de edad en el territorio boliviano.

Que, la Ley N° 223, garantiza a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno de sus derechos y deberes en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades, trato preferente bajo un sistema de protección integral.

Que, la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental, en su Art. 27, expresa que cada entidad del sector público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente Ley. Asimismo el artículo 28 de la Ley SAFCO establece que todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de sus funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo.

Que, la Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales, en su Art. 13 establece que la normativa Municipal estará sujeta a la Constitución Política del Estado. La jerarquía de la normativa Municipal, por órgano emisor desacuado a las facultades de los Órganos de los Gobiernos Autónomos Municipales, es la siguiente: Órgano Ejecutivo: a) Decreto Municipal dictado por la Alcaldesa o el Alcalde (...). Por otra parte, en el numeral 4 del Art 26, expresa que la Alcaldesa o Alcalde Municipal, tiene la atribución de dictar Decretos Municipales, conjuntamente con las o los Secretarios Municipales.

Que, la Ley Municipal N° 001 de fecha 5 de septiembre de 2013 "Ley de Ordenamiento Jurídico y Administrativo del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro" en su Capítulo V, Art. 38 define que el Decreto Municipal es la norma jurídica emanada de la Máxima Autoridad Ejecutiva, en el ejercicio de la facultad reglamentaria constitucionalmente prevista y en el marco de las competencias y atribuciones ejecutivas administrativas.

Que, cursan dentro los antecedentes el INFORME TECNICO DIO DIC 016/2021, elaborado por la Dirección de Igualdad de Oportunidades, de la revisión y análisis del proyecto señala que el reglamento para el Trato Preferente a la Población Vulnerable en el Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, servirá para precautelar y contrarrestar los índices de protección a estas personas y puedan tener un mejor trato en dependencias públicas y no sean vulnerables por ciertas razones de discapacidad o afines a otro tipo de vulneración Asimismo la Dirección de Desarrollo Organizacional eleva Informe Técnico D.D.O. y TICs - GAMO N° 010/21 y expresa que los documentos generados en el proceso de elaboración se encuentran enmarcados dentro las disposiciones legales y recomienda la aprobación mediante normativa municipal conforme a la Ley 001 y Decreto Edil 071. Asimismo abrogar el Decreto Municipal N° 030 de 30 de abril de 2015.

Que, la Dirección de Asuntos Jurídicos, emite INFORME LEGAL D.O.T./E.P.A.M. N° 315/21, que previas las consideraciones de orden legal e informes que respaldan la misma en su parte de conclusiones y recomendaciones establece los deberes de las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, así como los deberes de las personas beneficiarias en base a la Ley 045 Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, recomendando la aprobación del REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A GRUPOS VULNERABLES EN EL GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE ORURO.

POR TANTO, EN CONSEJO DE GABINETE.

DECRETA :

ARTÍCULO 1.- Se aprueba el **REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A GRUPOS VULNERABLES EN EL GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE ORURO**, que en anexo forman parte indivisible del presente Decreto Municipal.

ARTÍCULO 2.- Se abroga el Decreto Municipal N° 030 de 30 de abril de 2015.

ARTÍCULO 3.- Quedan encargados del fiel cumplimiento de la presente disposición, la Secretaria Municipal de Desarrollo Humano, Dirección de Igualdad de Oportunidades, Dirección de Gestión de Recursos Humanos y demás unidades organizacionales involucradas en el presente Decreto Municipal.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Por tanto la publico para que se tenga y cumpla como Decreto Municipal en toda la jurisdicción del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro.


Lic. David Freddy Choque Condori
ALCALDE MUNICIPAL
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE ORURO





GOBIERNO
AUTONOMO
MUNICIPAL DE
ORURO

DECRETO MUNICIPAL N° 194

[Signature]
Lic. Carmen Lidia Panazo Ancalle
SECRETARIA MUNICIPAL DE ECONOMIA Y HACIENDA
GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE OROURO

[Signature]
Ing. Walter Zurita Lucero
SECRETARIO MUNICIPAL DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA PUBLICA
G.A.M.O.

[Signature]
Abg. Sergio Michel Colón
SECRETARIO MUNICIPAL DE GESTION TERRITORIAL
G.A.M.O.

[Signature]
Ing. Guillermo Quispe Miranda
DIRECTOR GESTION Y SALUD AMBIENTAL
G.A.M.O.

[Signature]
Abg. Juan Ramiro Rufino Troncoso
DIRECTOR DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS
G.A.M.O.

[Signature]
Lic. Jorge...
DIRECTOR MUNICIPAL

[Signature]
Lic. G. ...
DIRECTOR DE TRANSITO

[Signature]
Abg. B. Mendoza Alcalá
DIRECTORA DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y TIC's a.i.
GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE OROURO

[Signature]
Lic. A. Calanday...
DIRECTOR DIRECCION DE LA ALDADA DE OROURO
G.A.M.O.

[Signature]
Lic. Jesus Javier Huanca Pinilla
DIRECTOR DE LA DIRECCION DEL TESORO MUNICIPAL
GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE OROURO

[Signature]
Lic. Nippur Portillo Rojas
DIRECTOR TRIBUTARIO Y RECAUDACIONES e.i.
GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE OROURO

[Signature]
Posta. Jaime Tito Condon
DIRECTOR DE COMUNICACION
GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE OROURO

[Signature]
Abg. Robert Adrian Pacheco
SECRETARIO GENERAL
GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE OROURO

**REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A GRUPOS VULNERABLES EN
EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE ORURO**

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1°- (Objeto)

El presente Reglamento tiene por objeto establecer y regular la atención con trato preferente a: Personas mayores a sesenta años (60) años: mujeres en etapa de gestación notoria: Mujeres acompañadas de hijos menores a dos años (2) años y Personas con discapacidad, en todos los servicios del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, promoviendo y otorgando una atención preferencial para, una vejez digna, en el marco de lo dispuesto en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, Ley General N° 223 de las Personas con Discapacidad y D.S. N° 1893 Reglamento de Ley N° 223.

Artículo 2°- (Alcance)

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, independientemente de su nivel o jerarquía o la fuente de remuneración.

Artículo 3°- (Definición de Trato Preferente)

Es el conjunto de acciones que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las Personas Adultas Mayores (PAM), Mujeres en etapa de gestación notoria: Mujeres acompañadas de hijos menores a dos años (2) años y Personas con Discapacidad (PCD).

Artículo 4°- (Base Legal)

El presente Reglamento tiene como base legal las siguientes disposiciones:

1. Constitución Política del Estado;
2. Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013;
3. Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N° 369;
4. Ley N° 223 General para Personas con Discapacidad de 2 de marzo de 2012;
5. Decreto Supremo N° 1893 de 12 de febrero de 2014, que reglamenta la Ley N° 223.
6. Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de Discriminación, de 8 de octubre de 2010.
7. Decreto Supremo N° 762 de 5 de enero de 2011 que aprueba el Reglamento a la Ley contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación.
8. Ley 1886, de Derechos y Privilegios, de 14 de agosto de 1998.
9. Ley N° 548, Código Niña Niño y Adolescente. de 17 de julio de 2014.
10. Ley 1178 Administración y Control Gubernamentales (SAFCO) 20 de julio de 1990.
11. Otras que rijan la materia.

Artículo 5°- (Revisión y Actualización)

La Secretaria Municipal de Desarrollo Humano a través de la Dirección de Igualdad y Oportunidades, son responsables por la evaluación y cumplimiento de los objetivos ante la máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), para la revisión y/o actualización del presente Reglamento, se deberá considerar los siguiente:

- a) Cuando existan recomendaciones y observaciones de la Máxima Autoridad Ejecutiva, Unidad de Auditoría Interna, y Contraloría General del Estado.
- b) Los cambios técnico legales y la dinámica administrativa así lo determinen.
- c) Cuando existan aspectos concretos de aplicación no contemplados en el actual Reglamento.

Revisado y actualizado el reglamento, se remitirá a la Máxima Autoridad Ejecutiva para su modificación y posterior aprobación conforme a normativa municipal.”

Artículo 6°- (Beneficiarios del Trato Preferente)

Gozarán de trato preferente, las Personas mayores de sesenta (60) años, Mujeres en etapa de gestación notoria, Mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos (2) años y Personas con discapacidad que se apersonen a las oficinas (la ENTIDAD), con el propósito de efectuar operaciones en ventanillas y otros servicios.

Artículo 7°- (Principios)

El presente reglamento, se rige por los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores y art. 5 de la Ley N° 223, que establece:

- a. **No Discriminación.** Busca prevenir y erradicar toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las personas adultas mayores;
- b. **No Violencia.** Busca prevenir y erradicar toda conducta que cause lesión interna o externa, o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad;
- c. **Descolonización.** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase;
- d. **Solidaridad Intergeneracional.** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento;
- e. **Protección.** Busca prevenir y erradicar la marginalidad socio económica y geográfica, la intolerancia intercultural, y la violencia institucional y familiar, para garantizar el desarrollo e incorporación de las personas adultas mayores a la sociedad con dignidad e integridad;

- f. **Interculturalidad.** Es el respeto a la expresión, diálogo y convivencia de la diversidad cultural, institucional, normativa y lingüística de las personas adultas mayores, para Vivir Bien, promoviendo la relación intra e intergeneracional en el Estado Plurinacional;
- g. **Participación.** Es la relación por la que las personas adultas mayores ejercen una efectiva y legítima participación a través de sus formas de representación y organización, para asegurar su integración en los ámbitos social, económico, político y cultural;
- h. **Accesibilidad.** Que los servicios de los que goza la sociedad, puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores;
- i. **Autonomía y Auto-realización.** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores, están orientadas a fortalecer su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario.

CAPÍTULO II

NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

Artículo 8° -(Accesibilidad a los Servicios)

El Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, a través de la Secretaria Municipal de Desarrollo Humano, dispondrá los mecanismos y recursos necesarios para que las instalaciones y dependencias que brindan atención a las Personas Adultas Mayores (PAM), mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad (PCD), cuenten con la infraestructura y logística necesaria para brindar una adecuada atención.

Artículo 9° - (Difusión de Derechos)

La Secretaria Municipal de Desarrollo Humano en coordinación con la Dirección de Igualdad y Oportunidades (D.I.O.), coordinará la realización de programas especiales de socialización sobre los derechos de las Personas Adultas Mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y Personas con Discapacidad a las servidoras y servidores públicos que brindan atención directa a los clientes y/o usuarios.

Artículo 10° - (Trato Preferente al acceso a los servicios)

Las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, se regirán a los siguientes criterios de trato preferente:

- a. **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna con celeridad respeto y calidad a las personas adultas mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad, en todos los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Municipal de Oruro;

- b. Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las Personas Adultas Mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad una explicación de todos los trámites administrativos que deseen efectuar, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información, orientación y cumplimiento de plazos;
- c. Capacitación y sensibilización del personal:** La Secretaria Municipal de Desarrollo Humano en coordinación con la Dirección de Igualdad y Oportunidades (D.I.O.), programará y ejecutará anualmente procesos de capacitación y sensibilización, considerando entre algunos contenidos temáticos: el proceso de envejecimiento, el fomento de la valoración y respeto, la prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad;
- d. Atención personalizada y especializada:** Las dependencias del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, que por naturaleza de sus funciones presten atención al público, tendrán la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad, con la habilitación de ventanillas especiales cuando corresponda y/o prioridad en las filas, además de la incorporación de señalética, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías constitucionales;
- e. Trato con calidad y calidez humana:** Con la finalidad de contribuir al trato con calidad y calidez se brindará una atención respetuosa, cordial, oportuna, diligente, identificándose las demandas y necesidades de las personas adultas mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad, que acudan al servicio, para proporcionar una respuesta adecuada, cubriendo sus necesidades, además de proporcionar una adecuada información sobre la atención que brinda el Gobierno Autónomo Municipal de Oruro;
- f. Erradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas adultas mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años mujeres y personas con discapacidad, por parte de las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, bajo sanción establecida en el régimen disciplinario del Reglamento Interno de Personal.
- g. Uso del idioma materno:** Los servicios que se proporcionen a favor de las personas adultas mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera. Para tal efecto, una vez aprobado el presente Reglamento Interno, en un lapso de noventa (90) días calendario gestionará con

instituciones acreditadas, cursos de enseñanza de idiomas oficiales, con el propósito de capacitar a las servidoras y servidores públicos

- h. Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado** La Secretaria Municipal de Desarrollo Humano, garantizará la habilitación de ventanillas especiales, la prioridad en las filas de atención y la dotación de mobiliario adecuado para la atención de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad que soliciten.
- i. Oportunidad** Todo trámite administrativo llevado a cabo por personas adultas mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad, ante el Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, se resolverá de manera oportuna, promoviendo con carácter flexible en su solución, de acuerdo a Ley.

Artículo 11° - (Deberes de las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro)

Todas las servidoras y servidores públicos, están en la obligación de denunciar ante la autoridad competente cualquier acto de maltrato o violencia cometido contra personas mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad, es obligación de las servidoras y servidores públicos, denunciar ante las instancias competentes cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad que conozca en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 12°- (Deberes de las personas beneficiarias)

1. Portar consigo documentos de identificación personal que acredite su edad y/o grado de discapacidad
2. Denunciar sobre cualquier tipo de demora injustificada, negación de información y colaboración, actos de maltrato, discriminación, violencia u otras acciones atentatorias a su integridad, tranquilidad, imagen, dignidad o economía, cometidos por los funcionarios dependientes del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro.
3. Exigir y reclamar por la defensa de sus derechos y garantías constitucionales cuando consideren haber sido vulnerados.
4. Exigir la atención de sus trámites en su lengua materna, cuando así lo requiera.
5. Asumir su autocuidado y las acciones de prevención que correspondan.
6. No valerse de su condición para vulnerar los derechos de otras personas.

CAPÍTULO III

RESPONSABILIDADES E INFRACCIONES

Artículo 13°- Responsables de la aplicación del reglamento

Son responsables de la aplicación del presente Reglamento:

- a) La Máxima Autoridad Ejecutiva del GAMO. en cuanto a su aprobación expresa e implantación.
- b) La Secretaria Municipal de Desarrollo Humano, la Dirección de Igualdad y Oportunidades, en coordinación con la Dirección de Gestión de Recursos Humanos, respecto de su implementación, difusión aplicación y control.
- c) Los inmediatos superiores en grado jerárquico que tienen a su cargo personal dependiente que presta servicios a Personas mayores a sesenta años (60) años: mujeres en etapa de gestación notoria: Mujeres acompañadas de hijos menores a dos años (2) años en cuanto a su aplicación.
- d) Los servidores públicos municipales que presten servicios de atención al usuario o en cualquier repartición en el que el adulto mayor se haga presente.

Artículo 14°- (Faltas y Sanciones.)

La inobservancia e inaplicabilidad del presente reglamento interno por parte de los funcionarios dependientes del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro serán considerados conforme a la gravedad de los actos cometidos en contra de los beneficiarios de la atención con trato preferente, las faltas se clasificarán en leves, graves, gravísimas.

Artículo 15°.- (Faltas Leves)

- a) Mala atención y falta de cortesía con el público.
- b) No brindar atención oportuna.
- c) Incurrir en discriminación.

Artículo 16°.- (Faltas Graves).

Son consideradas faltas graves las detalladas a continuación.

- a) Reincidencias en maltratos en la atención de servicios y falta de cortesía con el público.
- b) Negar atención y/o información sobre trámites en los que se acredite su interés legal.
- c) Agresión de cualquier tipo sobre los beneficiarios de trato preferente.
- d) Retardar injustificadamente a trámites de solicitudes de los beneficiarios de trato preferente de manera repetitiva o reincidente.

Artículo 17°.- (Faltas Gravísimas).

Son consideradas faltas gravísimas las siguientes:

Por la reincidencia consecutiva en faltas que originaron amonestaciones escritas.

- a) Incurrir en agresiones verbales, y/o sexuales en contra de los beneficiarios de trato preferente.

- b) Coaccionar económicamente a personas de trato preferente
- c) Denegar el acceso a servicios por motivos racistas y discriminatorios.
- d) Actuar doloso que afecte gravemente a la integridad, imagen, dignidad moral y económica de los beneficiarios de trato preferente.

Artículo 18°.- (Sanciones).

De acuerdo a la gravedad de las faltas, las mismas contarán con las siguientes sanciones:

- a) **Faltas leves:** Serán sancionadas mediante amonestaciones verbales por la máxima autoridad de cada repartición.
- b) **Faltas graves:** Serán sancionadas con memorándum de llamada de atención
- c) **Faltas gravísimas:** Serán sancionadas de acuerdo a determinación de proceso administrativo, conforme normativa legal vigente.

Artículo 19°.- (Incumplimiento)

La omisión o incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento Interno de Trato Preferente a personas adultas mayores, mujeres en etapa de gestación notoria, mujeres acompañadas de sus hijos menores de dos años y personas con discapacidad, será sancionado conforme lo establecido en el régimen disciplinario del Reglamento Interno de Personal.